

Bilancio di Sostenibilità

2023



ASSICOOP
**BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ**
2023

Sommario

ASSICOOP BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2023

Lettera agli stakeholder	7
Nota metodologica.....	9
Sezione I L'associazione.....	10
1. L'identità	12
1.1 La storia	13
1.2 L'evoluzione del nostro percorso di sostenibilità	18
1.3 La nostra Vision ESG	19
1.4 I valori di Assicoop.....	21
1.5 I tratti distintivi di Assicoop	22
2. La Governance.....	21
2.1 Integrità e governance aziendale	22
2.2 La Governance ESG	26
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	26
3. Stakeholder engagement e analisi di materialità	28
3.1 La presentazione del quinto bilancio di sostenibilità per il biennio 2021-2022	30
3.2 L'analisi di materialità e lo stakeholder engagement	31
3.1 Assicoop e gli SDGs.....	35
4. Il contesto di riferimento	37
4.1 Il ciclo economico internazionale	38
4.2 Il ciclo economico italiano	38
4.3 L'evoluzione del mercato assicurativo	39
5. Performance economica.....	40
5.1 La redditività delle attività	41
5.1 Il comparto assicurativo	43
5.2 Il valore creato per il territorio	44
6. Soluzioni innovative per la clientela	46
6.1 Specializzazione della rete di vendita	47
6.2 Il presidio del territorio.....	48
6.3 Innovazione e qualità del servizio.....	48
6.4 Ampliamento della gamma prodotti e servizi.....	49
7. Le persone, la nostra risorsa.....	50
7.1 Le persone di Assicoop.....	51
7.2 Talento e sviluppo del personale.....	54
7.3 La salute e sicurezza sul lavoro.....	56
8. Collaborazione e sostegno per il territorio	58
9. Cambiamento climatico e uso delle risorse	61
9.1 Gli impatti ambientali.....	62
Indice dei contenuti GRI Standards	64
Sezione II Le Assicoop.....	67
ASSICOOP BOLOGNA METROPOLITANA Bilancio di Sostenibilità 2023.....	1
1 Identità e storia	2
1.1 Compagine sociale.....	2
2 Governance e cariche sociali	5
2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana	5
2.2 Le cariche sociali.....	6
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	7
3 Performance economica.....	10

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	10
3.2 Il comparto assicurativo	11
4 Forza lavoro propria	13
4.1 Le persone di Assicoop.....	13
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	14
4.3 Qualità della vita in azienda	16
4.4 Formazione e sviluppo professionale	19
4.5 Salute e sicurezza.....	21
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	23
5.1 Qualità del servizio	23
5.2 Innovazione del modello di servizio	23
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	25
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	26
6.1 Relazione con la comunità	26
6.2 I partner per la creazione di valore	28
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	29
7.1 Tutela dell'ambiente	29
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	29
Indice dei contenuti GRI Assicoop Bologna Metropolitana.....	32
ASSICOOP EMILIA NORD Bilancio di Sostenibilità 2023	1
1 Identità e storia	2
1.1 Compagine sociale.....	2
2 Governance e cariche sociali	4
2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord	4
2.2 Le cariche sociali.....	4
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	6
3 Performance economica.....	7
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	7
3.2 Il comparto assicurativo	8
4 Forza lavoro propria	10
4.1 Le persone di Assicoop.....	10
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	11
4.3 Qualità della vita in azienda	13
4.4 Formazione e sviluppo professionale	15
4.5 Salute e sicurezza.....	18
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	20
5.1 Qualità del servizio	20
5.2 Innovazione del modello di servizio	20
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	21
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	23
6.1 Relazione con la comunità	23
6.2 I partner per la creazione di valore	25
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	26
7.1 Tutela dell'ambiente	26
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	26
Indice dei contenuti GRI Assicoop Emilia Nord.....	28
ASSICOOP MODENA & FERRARA Bilancio di Sostenibilità 2023	1
1 Identità e storia	2
1.1 Compagine sociale.....	2
2 Governance e cariche sociali	4
2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara.....	4

2.2 Le cariche sociali.....	4
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	6
3 Performance economica.....	8
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale.....	8
3.2 Il comparto assicurativo.....	8
4 Forza lavoro propria.....	11
4.1 Le persone di Assicoop.....	11
4.2 Valorizzazione dei collaboratori.....	12
4.3 Qualità della vita in azienda.....	13
4.4 Formazione e sviluppo professionale.....	15
4.5 Salute e sicurezza.....	17
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	19
5.1 Qualità del servizio.....	19
5.2 Innovazione del modello di servizio.....	19
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	20
6 Sostegno e collaborazione per il territorio.....	22
6.1 Relazione con la comunità.....	22
6.2 I partner per la creazione di valore.....	24
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse.....	25
7.1 Tutela dell'ambiente.....	25
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali.....	25
Indice dei contenuti GRI Assicoop Modena & Ferrara.....	27
ASSICOOP TOSCANA Bilancio di Sostenibilità 2023.....	1
1 Identità e storia.....	2
1.1 Compagine sociale.....	2
2 Governance e cariche sociali.....	4
2.1 La governance di Assicoop Toscana.....	4
2.2 Le cariche sociali.....	5
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	6
3 Performance economica.....	11
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale.....	11
3.2 Il comparto assicurativo.....	12
4 Forza lavoro propria.....	14
4.1 Le persone di Assicoop.....	14
4.2 Valorizzazione dei collaboratori.....	16
4.3 Qualità della vita in azienda.....	18
4.4 Formazione e sviluppo professionale.....	22
4.5 Salute e sicurezza.....	24
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	27
5.1 Qualità del servizio.....	27
5.2 Innovazione del modello di servizio.....	28
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	31
6 Sostegno e collaborazione per il territorio.....	32
6.1 Relazione con la comunità.....	32
6.2 I partner per la creazione di valore.....	35
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse.....	35
7.1 Tutela dell'ambiente.....	35
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali.....	37
Indice dei contenuti GRI Assicoop Toscana.....	39
ASSICOOP ROMAGNA FUTURA Bilancio di Sostenibilità 2023.....	56
1 Identità e storia.....	57

1.1 Compagnie sociale	57
2 Governance e cariche sociali	60
2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura	60
2.2 Le cariche sociali	61
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale	62
3 Performance economica	66
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	66
3.2 Il comparto assicurativo	67
4 Forza lavoro propria	70
4.1 Le persone di Assicoop	70
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	71
4.3 Qualità della vita in azienda	73
4.4 Formazione e sviluppo professionale	75
4.5 Salute e sicurezza	78
5 Soluzioni innovative per la clientela	80
5.1 Qualità del servizio	80
5.2 Innovazione del modello di servizio	80
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia	82
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	83
6.1 Relazione con la comunità	83
6.2 I partner per la creazione di valore	85
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	86
7.1 Tutela dell'ambiente	86
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	86
Indice dei contenuti GRI Assicoop Romagna Futura	88

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Assicoop Associazione delle Agenzie Societarie di Unipol SpA, rappresenta unitariamente 5 Assicoop - Bologna Metropolitana, Modena & Ferrara, Emilia Nord, Romagna Futura, Toscana. Oltre alla rappresentanza istituzionale e contrattuale, sia sul piano della relazione con la mandataria Unipol che delle relazioni industriali, Assicoop Associazione garantisce la relazione ed il confronto fra le associate, per sostenerne lo sviluppo commerciale, la strutturazione organizzativa, il radicamento territoriale e l'innovazione. Attenzione alla persona, come stakeholder interno ed esterno, come perno della vita aziendale delle Assicoop e dei loro clienti, la centralità dei bisogni e personalizzazione della risposta sono le linee di azione che declinano nel concreto e quotidiano il claim "ASSICOOP. VICINA, SICURA, TUA".

È un approccio sostanziale e coerente con la struttura proprietaria delle Assicoop, in cui si relazionano la cooperazione, le organizzazioni di rappresentanza delle PMI dei territori, le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori, oltre alla Compagnia.

Doveroso e coerente con la propria struttura e la propria visione misurare la propria capacità di rispondere alle aspettative degli stakeholder e conoscere, per migliorarlo, il proprio impatto sui territori.

Questo bilancio di sostenibilità, il sesto per l'Associazione, rendiconta l'attività svolta nel 2023, consolidando la metodologia e la pratica rendicontale e orienta ad una nuova fase, intrapresa concretamente nel 2024, che assume gli obiettivi di sostenibilità nella strategia aziendale delle Assicoop, impostando il primo Piano ESG del canale.

Si tratta di un passaggio non banale, sia nella visione che nella concreta pratica gestionale, perché modifica le prassi aziendali, orientandole alla progettazione ed attuazione di azioni trasformatrici del proprio impatto economico, ambientale e sociale. Non solo, quindi, un'azione di miglioramento, ma un intervento orientato a cogliere le trasformazioni, anticipandole e sostituendo alle strategie di adattamento, impegni trasformatrici concreti, finalizzati all'interesse generale.

La fotografia del 2023 si inserisce nuovamente in un contesto internazionale di grande instabilità, che rende complesse le previsioni e, conseguentemente, difficili le strategie.

A livello nazionale, la ripresa post Covid-19 sostenuta dagli investimenti pubblici del PNRR vede un rallentamento, con indici di crescita nuovamente assestati sotto l'unità percentuale e riduzione media delle marginalità prodotte dalle imprese.

Assestata la fiammata inflattiva dell'esercizio precedente, il quadro permane di crescita debole e di divaricazione dei redditi e della propensione ai consumi, mentre, come sempre nelle fasi di incertezza, aumenta la propensione al risparmio privato.

Il 2023 ha visto, inoltre, i territori di alcune Assicoop, in Particolare Romagna, Bologna Metropolitana e Toscana, colpiti da eventi alluvionali e geologici che hanno generato impatti durissimi sulle popolazioni, le imprese e l'economia dei territori.

In generale, l'anno è stato caratterizzato da eventi atmosferici estremi che hanno provocato danni gravi e diffusi, con conseguenze di grave impatto sugli andamenti tecnici di Compagnia, che già a fine anno hanno determinato scelte strategiche di grande rilievo, finalizzate a contenere il rischio e l'impatto economico.

Le Assicoop hanno visto riflessi gli effetti di quanto accaduto sia nell'operatività, sostenendo un rilevantissimo impegno nella revisione delle strategie commerciali, sia dal punto di vista economico, con effetti negativi molto importanti a valere sull'esercizio successivo (2024).

Questi pochi elementi restituiscono concretamente quanto la prospettiva della valutazione d'impatto secondo gli schemi della c.d. "doppia materialità" sia sostanziale per contribuire fattualmente alla riduzione dei rischi ambientali e sociali prodotti dagli squilibri di sviluppo e per adeguare le proprie strategie in relazione, reciprocamente, ai rischi economici e finanziari cui le aziende sono esposte in ragione dei medesimi squilibri e delle rapidissime trasformazioni di contesto cui sono esposte.

Nonostante la complessità del quadro, nel 2023 le Assicoop hanno continuato a generare valore economico e sociale, sviluppando la produzione, migliorando la redditività, mantenendo sostanzialmente stabile la distribuzione del valore verso i propri diversi stakeholders.

Tutti positivi ed in miglioramento gli indicatori che riguardano le persone di Assicoop, con un'aumentata attenzione all'intergenerazionalità, alla parità di genere e alla crescita professionale, attraverso l'investimento sulla formazione e sull'inserimento di nuove professionalità, pur limitato dalle difficili condizioni del mercato del lavoro.

Attenzione alle risorse umane attestata anche dall'applicazione del nuovo CCNL e dall'assunzione dell'impegno alla revisione, nel 2024, delle classificazioni professionali.

L'impatto ambientale, misurato secondo diversi parametri previsti dai GRI standards, segnala uno sforzo importante nella riduzione dei consumi (carta, energia, ecc.), mentre non è ancora disponibile una serie storica adeguata a misurare l'andamento delle emissioni in atmosfera, comunque limitato, data la natura dell'attività.

Positivi i parametri che misurano i processi di innovazione digitale, sia per migliorare il servizio ai clienti, sia rivolti al miglioramento della gestione aziendale.

Infine, è importante e stabile la percentuale di valore distribuita alla comunità territoriali, in azioni orientate al sostegno al sociale, alla cultura, allo sport e all'ambiente. In tal senso, Assicoop continua ad esprimere la propria vocazione di agente economico a sostegno di comunità inclusive e sostenibili.

In un contesto che, all'atto della restituzione di questo bilancio, appare drammaticamente segnato da crisi internazionali, che accrescono l'incertezza e la minaccia sul futuro delle persone, il compito delle nostre realtà, per missione orientate alla protezione e alla sicurezza, è svolgere il proprio lavoro mettendo a disposizione la migliore competenza professionale e i migliori assetti tecnici e gestionali, mantenendo forte la tensione al cambiamento, tanto quanto il radicamento profondo e consapevole nelle proprie comunità di riferimento, dal cui tessuto sociale, imprenditoriale, ambientale derivano sia i bisogni cui corrispondere che le chiavi per interpretarli e le energie per anticipare trasformazioni, che possano generare maggior sicurezza e maggior valore per tutte e tutti.

Sempre due passi avanti!

Lorenzo Cottignoli

Presidente Associazione delle Agenzie Societarie UnipolSai

Nota metodologica

[GRI 2-3]

Il presente documento è la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità dell'Associazione Assicoop (l'edizione precedente è quella relativa al biennio 2021-2022) e tratta i dati relativi al periodo 2023, di fatti tra gli impegni assunti da Assicoop nel proprio percorso di Sostenibilità rientra l'aggiornamento annuale del proprio Bilancio di Sostenibilità (in precedenza biennale).

L'obiettivo di questo documento è condividere l'approccio alla sostenibilità delle Assicoop attraverso l'analisi dei traguardi raggiunti nell'anno in considerazione, delineando i percorsi evolutivi che nel prossimo futuro dovranno caratterizzarne lo sviluppo.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità utilizza i **GRI Sustainability Reporting Standards nell'edizione aggiornata del 2021**. Per la definizione della struttura del documento e dei contenuti da trattare è stato quindi utilizzato come framework di riferimento i GRI Standards, secondo la modalità *GRI – con riferimento*.

Come da buona pratica di rendicontazione, all'interno del documento sono rappresentati i **Sustainable Development Goals previsti dall'Agenda 2030** dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, a cui Assicoop, con il suo modo di fare impresa contribuisce.

In coerenza con il **percorso avviato nel 2023**, per l'aggiornamento della presente edizione del Bilancio di Sostenibilità, si è proceduto ad aggiornare l'analisi di materialità, in coerenza con l'aggiornamento degli standard di rendicontazione GRI nella loro versione 2021, predisponendo la cosiddetta "Materialità d'impatto".

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta uno strumento efficace per **comunicare in modo chiaro e trasparente** il lavoro svolto fino ad oggi e gli obiettivi che l'Associazione si è posta per affrontare le sfide del presente e del futuro, volendo evidenziare le specificità territoriali ma senza tralasciare i Valori di riferimento che accomunano tutte le Assicoop.

Ai fini di ripercorre i risultati ottenuti e il tipo di visione che ha caratterizzato le due ultime annualità, nella trattazione dei dati, è stata utilizzata l'attuale composizione dell'Associazione, considerando le 5 strutture Societarie presenti oggi sui territori:

- Assicoop Bologna Metropolitana
- Assicoop Emilia Nord
- Assicoop Modena & Ferrara
- Assicoop Romagna Futura
- Assicoop Toscana.

A tale fine, il documento è composto da una **Sezione I** riguardante tutta l'Associazione. In questa prima parte è fornita una fotografia aggiornata delle Assicoop e dei percorsi che hanno caratterizzato la nascita delle Agenzie Societarie e la loro evoluzione nel tempo. Vengono inoltre forniti i principali dati relativi allo scenario macroeconomico e al settore assicurativo per accompagnare il lettore nella comprensione delle scelte riorganizzative e delle performance conseguite delle Assicoop.

A seguire, la **Sezione II** riporta le principali tappe della storia delle singole Assicoop, incluse le performance economiche, le iniziative e gli interventi realizzati sui diversi territori.

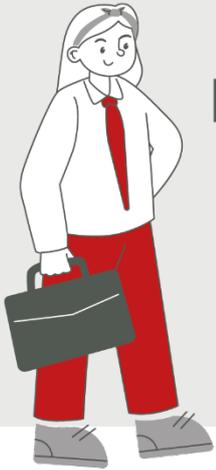
Per informazioni riguardo il presente report è possibile contattare Assicoop al seguente indirizzo: segreteria@pec.assicoop.it

Sezione I

L'associazione



HIGHLIGHTS



69%
Donne

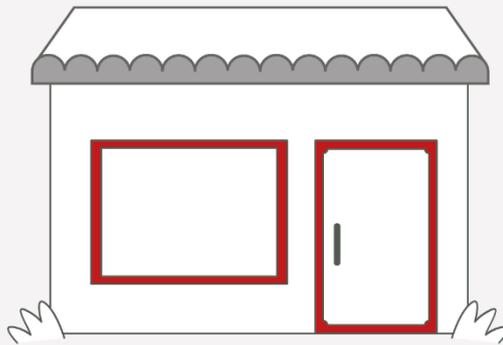
Oltre 1
milione

Di euro di erogazioni ai territori di presenza



253

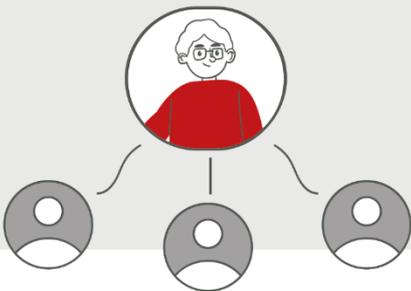
Punti vendita in cui è attiva la Firma Elettronica Avanzata



1.224
dipendenti e collaboratori



Oltre 4.000 mila
clienti



più di 27.000
ore di formazione



59%

Dei clienti aderiscono alla Firma Elettronica Avanzata

1. L'identità



1.1 La storia

[GRI 2-1, 2-2, 2-28]

Le Agenzie Societarie Assicoop costituiscono un modello distributivo unico nel panorama assicurativo mondiale ed esercitano il mandato di UnipolSai Assicurazioni in specifici territori.

Si caratterizzano per radicamento territoriale, capillarità della rete distributiva e chiarezza dell'offerta, mentre i pilastri su cui fondano la relazione costante con il cliente sono vicinanza ed efficienza.

ASSICOOP: VICINA, SICURA, TUA

Essere vicini significa, per il cliente, avere la possibilità di trovare le Agenzie con facilità, potersi confrontare in modo diretto, comprendere bene il contenuto dei prodotti e poter scegliere con maggiore sicurezza.

Essere vicini significa, per Assicoop, conoscere bene i clienti e mantenere con essi un rapporto costante. Significa anche conoscere bene il territorio di presenza, partecipando attivamente alla sua vita e al suo sviluppo attraverso la promozione di eventi artistico/culturali e iniziative socio/ambientali.

La proprietà delle Assicoop è costituita da diversi soci: cooperative, organizzazioni sindacali, organizzazioni di rappresentanza del lavoro e delle imprese, Gruppo Unipol.

Questa natura plurale, rappresentata nei Consigli d'Amministrazione, garantisce la partecipazione delle associate al fare impresa della propria Compagnia assicurativa: un agire fondato sulla concretezza e sull'esperienza quotidiana.

Le Assicoop sono cinque: Modena & Ferrara, Bologna Metropolitana (Bologna e Imola), Emilia Nord (Reggio Emilia, Parma e Piacenza), Romagna Futura (Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini), Toscana (Firenze, Grosseto e Siena): costruite su solide reti territoriali, sono da sempre impegnate nella promozione dello sviluppo locale con iniziative in ambito sociale, culturale, artistico e ambientale.

Le principali Tappe dell'Associazione

Nasce il Gruppo Aziendale Agenti Unipol GAAU

1967

Le prime Assicoop aderiscono all'associazione Agenti Unipol

1968

Le Assicoop nate in forma cooperativa vengono trasformate in S.p.A con il coinvolgimento delle Organizzazioni Socie e Compagnia nella proprietà

Anni '90



1997

Nasce l'associazione Agenti Unipol

Primo accordo integrativo dedicato alle Agenzie Societarie

1998

Primo bilancio di Sostenibilità

2009



2010

Lancio Integrazioni Assicoop

Primo patto Unipol

2012

Secondo Bilancio di Sostenibilità

2013

50 anni di Assicoop Romagna Futura

2014

Completamento delle fusioni

2017

Terzo Bilancio di Sostenibilità

2018

50 anni di Assicoop Modena & Ferrara

2019

50 anni di Assicoop Bologna Metropolitana

2021

Quarto Bilancio di Sostenibilità e
realizzazione della prima analisi di materialità



2021

Lancio del progetto
New Generation

Primo bilancio di Sostenibilità

2017

Primo bilancio di Sostenibilità

2017

Dagli anni '60 agli anni '80...

Le origini delle Assicoop risalgono alla fine degli anni '60, quando contestualmente alla forte crescita del settore assicurativo, che vede Unipol come protagonista, si avviano le prime esperienze di gestione di Agenzie attraverso la forma societaria cooperativa.

Lo sviluppo impetuoso, la nascita di nuove agenzie e il consolidamento delle realtà assicurative già radicate sul territorio, fanno emergere l'esigenza di creare un **filo diretto** tra le singole società che permetta di adottare **approcci comuni** nei confronti di tutti gli stakeholder.

La sua capacità di instaurare importanti relazioni dirette con il territorio porta Unipol ad aprire ulteriori Assicoop (Napoli, Genova, Mestre, Milano, Perugia) che verranno successivamente rilevate da soggetti privati.

Negli anni Ottanta Assicoop è tra le realtà più innovative nel settore assicurativo

Dagli anni '90 ai primi anni 2000...

Contestualmente alla crisi finanziaria degli anni '90, avviene la prima importante trasformazione societaria delle Assicoop: le cooperative vengono trasformate in S.p.A. Il movimento cooperativo rimane uno dei principali azionisti delle S.p.A. sottoscrivendo quote rilevanti di capitale sociale. È di questo periodo anche l'uscita formale delle Assicoop, portatrici di interessi particolari ed espressione di una pluralità proprietaria, dal Gruppo Agenti Unipol con cui si manterranno comunque contatti importanti, incentrati sul supporto reciproco e sul continuo confronto.

La grande espansione del sistema si riflette sulle dimensioni del portafoglio delle Agenzie Societarie che va via incrementandosi, arrivando a rappresentare circa il 25 – 30% di quello dell'intera Compagnia.

È il 27 novembre 1997 quando, le Assicoop Emiliano-romagnole e Toscane, costituiscono l'**Associazione delle Agenzie Societarie Unipol**, un organo capace di rappresentare tutte le Assicoop nei rapporti con la Compagnia e con le diverse sigle di rappresentanza sindacale dei dipendenti Assicoop, nonché un soggetto che consente di mettere a sistema esperienze peculiari sui rispettivi territori.

Nei primi anni Duemila, sull'onda dell'importante crescita del settore assicurativo nazionale, il sistema Assicoop consolida ulteriormente le proprie dimensioni anche attraverso la sua forte capacità di offerta ed i risultati ottenuti nel ramo vita.

Le vecchie cooperative vengono trasformate in Spa sottoscrivendo quote rilevanti di capitale sociale, divenendo, di fatto, uno dei principali azionisti

Dai primi anni 2000 ad oggi

Il Gruppo Unipol, attraverso le numerose acquisizioni effettuate, cresce fino a diventare la prima Compagnia Assicurativa nel comparto danni in Italia.

Nel 2010 Unipol ricostruisce la propria identità tornando, dopo una breve parentesi, alla sua denominazione originaria. Parallelamente anche le Agenzie Societarie scelgono di rafforzare la propria identità, adottando come denominatore comune "ASSICOOP" unito a quello dei territori di riferimento. Questa scelta si sostanzia anche attraverso la declinazione coordinata della propria immagine, affiancata al marchio Unipol Assicurazioni, nonché mediante la messa a punto dell'architettura web Assicoop.it, ulteriore elemento distintivo del proprio modello distributivo e di servizio ai clienti.

Partendo da 11 realtà, nel 2010, la Compagnia lancia il progetto di aggregazione tra Assicoop di diverse dimensioni per arrivare ad avere strutture capaci di far fronte ai repentini cambiamenti che il settore dovrà affrontare nei lustri successivi senza però dimenticare i legami con il territorio e il mondo di provenienza.

Entro la fine del 2011 nascono quindi tre nuove Assicoop attraverso un processo di aggregazione di sei società:

- **Modena & Ferrara:** il 13 maggio Assicoop Modena e Assicoop Ferrara si uniscono in un'unica società, diventando un player unico sul territorio;
- **Romagna Futura:** il 27 settembre Assicoop Ravenna e Assicoop Romagna costituiscono una nuova Società;
- **Emilia Nord:** il 4 marzo viene fondata Assicoop Emilia Nord, nata dall'unione di Assicoop Reggio Emilia e Assicoop Parma.

È a partire dal 2013, anno in cui ricorre il cinquantenario di Unipol, che si avvia il processo di consolidamento delle tre nuove realtà costituite nel 2011 e, contemporaneamente, si inizia a progettare una nuova fase di aggregazioni che porterà alle attuali cinque Agenzie Societarie (dalle otto del 2011), sui territori di Emilia-Romagna e Toscana.

In particolare, nel 2014 si procede con un'operazione straordinaria di fusione tra le Assicoop Firenze e Siena, che avverrà formalmente nel 2015, mentre nel 2016 si uniscono anche la realtà di Grosseto e l'Agenzia Fondiaria di Firenze dando vita ad unico sistema toscano: **Assicoop Toscana**.

Il processo di ristrutturazione organizzativa così avviato si conclude con la più recente delle operazioni. Ad essere protagonista è il territorio

emiliano romagnolo, dove l'unificazione tra le Assicoop Imola e Bologna, culmina il 1° luglio 2017 con la nascita di **Assicoop Bologna Metropolitana**.

Il percorso di aggregazione ha permesso di rafforzare la struttura organizzativa, patrimoniale ed economica di ogni Assicoop ponendo le basi necessarie all'introduzione di innovazioni nel modello di business necessarie a competere nello scenario futuro.

Il nuovo percorso di aggregazione ha l'obiettivo di riposizionare le Assicoop sul territorio per affrontare le evoluzioni del mercato

È in questo contesto che a fine 2016, UnipolSai e le Assicoop condividono il lancio di un progetto denominato "Assicoop 2020" finalizzato principalmente a garantire sostenibilità nel medio – lungo termine, minimizzando gli elementi di vulnerabilità agendo su tre pilastri principali:

- **Rilancio del retail** attraverso una maggiore industrializzazione dei processi di vendita e un'ottimizzazione del presidio territoriale;
- **Difesa del corporate** attraverso l'acquisizione selettiva di nuovi clienti e un modello di servizio dedicato;
- **Evoluzione della macchina operativa** per migliorare strutturalmente l'efficacia dei supporti.

Assicoop 2020 è strettamente integrato al Piano Industriale 2016-2018 UnipolSai fino a diventare il "luogo" di **sperimentazione di strumenti moderni e innovativi** per rispondere in modo competitivo

allesfide emergenti e con esse ai nuovi bisogni dei clienti, priorità strategiche del Piano UnipolSai.

Per realizzare questi cambiamenti oggi le Assicoop si impegnano, singolarmente e in gruppo, nelle diverse attività progettuali ricercando principalmente di:

- costituire **sinergie tra le stesse Assicoop**, anche attraverso la gestione di attività in comune e la creazione di funzioni centralizzate (ad esempio per la diffusione dell'innovazione tecnologica);
- **migliorare la produttività commerciale della rete**, compresa anche la specializzazione della rete vendita, attraverso la socializzazione e la diffusione delle best practice;
- sviluppare ed integrare la componente di **offerta di prodotti e servizi non assicurativi**, in particolare quelli bancari standardizzati Unipol Banca.

Facendo **leva sui valori comuni alle Agenzie e alla Compagnia**, il piano Assicoop 2020 ha quindi innescato un processo di rinnovamento e consolidamento dell'Associazione per creare **nuove sinergie di risposte integrate e condivise**.

1.2 L'evoluzione del nostro percorso di sostenibilità

Assicoop sta attualmente delineando il futuro della sostenibilità e del progresso sociale. Nel processo di preparazione del suo Bilancio di Sostenibilità, Assicoop ha scelto di mantenersi saldamente il proprio impegno per un futuro sostenibile, aderendo fermamente alla sua missione di responsabilità aziendale.

La visione di Assicoop si allinea con il **percorso di sostenibilità** che ha intrapreso a partire dal 2023, con l'obiettivo di trasformare il mondo in un luogo migliore.

Assicoop sta guidando questo importante cambiamento attraverso **quattro direzioni strategiche chiave**:

1. Aggiornare e pubblicare con maggiore frequenza il Bilancio di Sostenibilità di Assicoop, passando ad una cadenza annuale, e garantendo l'allineamento alle **più aggiornate metodologie di rendicontazione della sostenibilità**;
2. Investire nella **formazione e sensibilizzazione** delle risorse di Assicoop relativamente alle sfide e le opportunità legate agli aspetti Ambientali, Sociali e di Governance (ESG), e creare figure che agiscano da autentici **ambasciatori della sostenibilità**, integrando i principi ESG nel business di Assicoop e ispirando il cambiamento in tutto ciò che fanno;
3. Aderire e partecipare attivamente e progressivamente al **programma di UnipolSai** rivolto alle
4. agenzie Assicoop nell'ambito della Sostenibilità;
5. Predisporre un *ESG Plan*, con una chiara definizione della *vision* di sostenibilità delle Assicoop.
6. Modifica della **governance** attraverso nascita della funzione/unit di creazione ESG

1.3 La nostra Vision ESG

In data 13 marzo 2024, il Tavolo Istituzionale Assicoop si è riunito con lo scopo di definire una **visione ESG** condivisa, identificando i **principi e i valori di sostenibilità** che guideranno la strategia aziendale nel breve, medio e lungo termine. A seguito dell'incontro a cui hanno partecipato Presidenti, Amministratori delegati e Referenti operativi delle singole Assicoop, oltre alla Presidenza dell'Associazione, sono stati identificati i **principali ambiti di impegno** che le Assicoop intendono perseguire nell'integrazione dei principi di sostenibilità nel proprio business, anche in coerenza con il percorso intrapreso dalla Compagnia.

Nelle settimane successive sono stati svolti una serie di workshop con i referenti Operativi per definire una proposta di un piano di azioni che si inserisca nella Vision ESG di Assicoop. Infine, in data 23 aprile 2024, è stato formalizzato e approvato il dossier finale.

L'impegno in ambito ambientale-ESG

Siamo consapevoli del nostro ruolo nel promuovere pratiche sostenibili e sono diversi i passi che abbiamo intrapreso verso un'operatività responsabile e sostenibile. Con dedizione, ci impegniamo nell'efficientamento energetico degli immobili come cardine per ridurre il nostro impatto ambientale. Promuoviamo una mobilità sostenibile per i nostri dipendenti e collaboratori, incentivando l'uso di mezzi di trasporto ecologici e sistemi di condivisione. Scegliamo consapevolmente di acquistare più energia da fonti rinnovabili e adottiamo politiche e pratiche per ridurre il consumo dei materiali di uso quotidiano. Infine, miglioriamo la consapevolezza ecologica della nostra forza lavoro attraverso una formazione continua e approfondita, riconoscendo che ogni individuo è un agente del cambiamento verso un futuro più verde e giusto.

I nostri ambiti di intervento in ambito ambientale-ESG

- Efficientamento energetico degli immobili
- Mobilità dei dipendenti e dei collaboratori
- Acquisto di energia da fonti rinnovabili
- Consumabili
- Formazione e sensibilizzazione

L'impegno in ambito Sociale

In un mondo sempre più interconnesso e dinamico, riconosciamo l'importanza cruciale di una gestione responsabile e sostenibile che ponga al centro **le persone e le comunità in cui operiamo**. Con dedizione, ci impegniamo a promuovere un **ambiente di lavoro stimolante** che favorisca lo **sviluppo professionale e personale** dei nostri dipendenti e collaboratori. Sosteniamo attivamente la **diversità** in tutte le sue forme inclusi ma non limitati a genere, età, origine etnica, background culturale, orientamento sessuale e abilità fisiche, creando un **ambiente di lavoro inclusivo e aperto**, dove ogni individuo si senta valorizzato, rispettato e libero di esprimere le proprie idee e opinioni.

Infine, ci impegniamo a **sostenere attivamente le iniziative locali e i progetti sociali** che favoriscono la crescita economica, la sostenibilità ambientale e il benessere delle comunità.

I nostri ambiti di intervento in ambito Sociale

- Sviluppo e valorizzazione delle risorse umane
- Diversity & Inclusion
- Supporto al territorio

L'impegno in ambito Governance

Siamo consapevoli che una **governance responsabile e trasparente** rappresenti un pilastro fondamentale per garantire la sostenibilità e il successo a lungo termine delle organizzazioni, e crediamo che una governance efficace e responsabile sia fondata su un **chiaro assetto organizzativo**, con ruoli e responsabilità ben definiti e formalizzati.

Ci impegniamo a promuovere una struttura organizzativa trasparente e ben articolata, che adotti politiche e procedure chiare e coerenti favorendo la **responsabilità individuale e collettiva**. Ci impegniamo a integrare la sostenibilità in ogni fase del nostro **processo decisionale**, dalla pianificazione strategica alla gestione operativa. Infine, riconosciamo l'importanza di un **coinvolgimento attivo e responsabile** di tutte le parti interessate nella definizione e implementazione della nostra strategia di sostenibilità, promuovendo un dialogo aperto e costruttivo con gli stakeholder interni ed esterni e incoraggiandone la partecipazione attiva.

I nostri ambiti di intervento in ambito Governance

- Formalizzazione ruoli e responsabilità
- Integrazione della sostenibilità nella strategia e nei processi
- Coinvolgimento e formazione

1.4 I valori di Assicoop

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

A partire dall'adozione della **Carta dei Valori** e del **Codice Etico** del Gruppo Unipol, Assicoop fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio **affidabile, trasparente e corretto**, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

Il sistema valoriale Unipol

Accessibilità

Rappresenta l'impegno ad essere un interlocutore.



Responsabilità

È l'impegno di farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle proprie azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

Lungimiranza

È l'impegno a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e profittevole dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo; la lungimiranza favorisce l'attitudine a interpretare correttamente i segnali del mercato anticipandone le tendenze, generando continuità nei risultati e sviluppo dei profitti in un'ottica di sostenibilità "allargata", che sappia coniugare, e nello stesso tempo contribuisca a migliorare, esigenze ambientali, economiche e sociali per permettere all'impresa di progredire nel lungo periodo.



Solidarietà

Vuol dire impegnarsi a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo.



Rispetto

Si intende l'impegno a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.

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

1.5 I tratti distintivi di Assicoop

[GRI 2-6]

Assicoop rappresenta un modello distributivo unico, strutturato e radicato nel mondo cooperativo e sul suo territorio di riferimento, con forte focalizzazione e densità territoriale sulle aree storiche di Emilia-Romagna e Toscana.

È una realtà caratterizzata da clienti "soci" indiretti, legati al mondo della cooperazione ed è caratterizzata da grandi dimensioni in relazione alle agenzie private. Il modello operativo è fortemente strutturato e il portafoglio è stabile e con mix molto variegato su segmenti Retail, PMI e Corporate e sui rami Auto Elementari e Vita.

I tratti distintivi di Assicoop



ASSETTO SOCIETARIO

Società di capitale, costituita da imprese e società del sistema cooperativo, organizzazioni sindacali, organizzazioni di rappresentanza del lavoro e delle Piccole e Medie Imprese, oltre che dal Gruppo Unipol.

VICINANZA AL TERRITORIO

Assicoop, in quanto attore attivo nella comunità, è una realtà del panorama dell'intermediazione assicurativa italiana che fa del rapporto diretto con il territorio il suo punto di forza, coniugando tradizione e innovazione e facendo coesistere il dinamismo di una compagnia assicurativa moderna e la prossimità al territorio, garantita da anni di spirito di servizio alla clientela. L'obiettivo è il mantenimento costante di un filo diretto di ascolto delle esigenze della comunità per cogliere le specificità territoriali.



COMPETENZE

Il modello di servizio di Assicoop si completa con le competenze specialistiche delle sue risorse. Per aumentare il servizio alla clientela Assicoop investe sulla formazione delle sue persone per un continuo aggiornamento professionale e sviluppo di crescita personale.



RUOLO SOCIALE

Assicoop si fa portavoce dei bisogni delle comunità e si prefigge l'obiettivo di attivare risposte con ricadute positive sul territorio. Il ruolo di Assicoop è quello di tutela della persona, ruolo dimostrato dalla composizione dei portafogli danni (elevato peso dei rami elementari VS ramo auto) e vita (elevato peso dei prodotti di tutela premi annui VS prodotti finanziari premi annui).

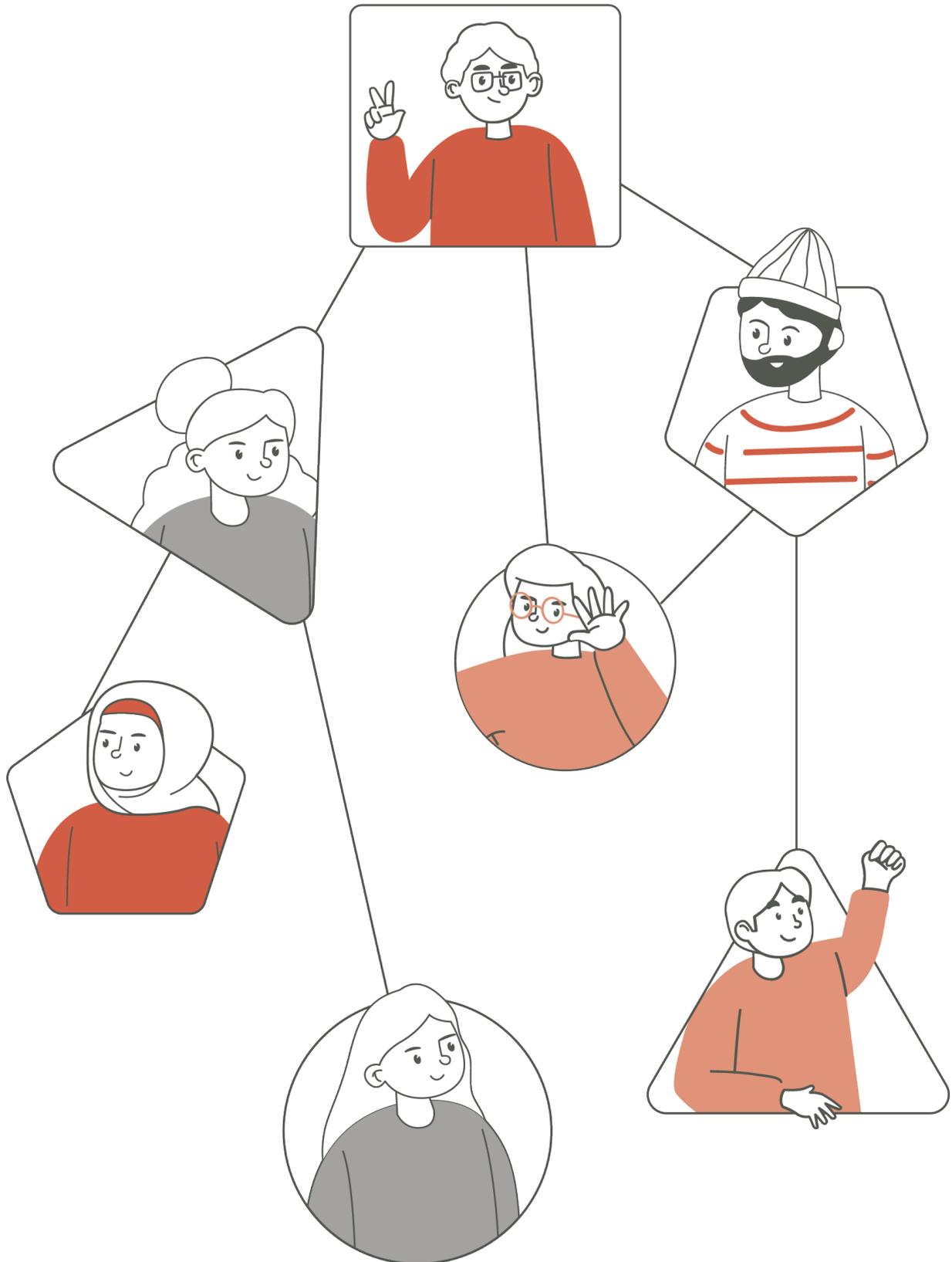


MODELLO DI SERVIZIO

Il modello di servizio di Assicoop si basa su principi di affidabilità e trasparenza e fa leva sull'utilizzo di strumenti innovativi. Assicoop si impegna nella ricerca continua di soluzioni che rispondano all'esigenza di tutela e cura delle persone attraverso investimenti in innovazione (semplificazione, digitalizzazione) dei processi commerciali e amministrativi.



2. La Governance



2.1 Integrità e governance aziendale

[GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-11]

L'Associazione Agenzie Societarie si compone di due organi. A seguire vengono descritti e definiti i compiti in capo a questi.



L'**Assemblea generale** dei soci è l'organo collegiale deliberativo, attraverso cui si esprime la volontà degli iscritti e si delibera la politica dell'Associazione. È composta da una persona referente per ciascuna Agenzia Societaria, che a sua volta rappresenta la totalità degli iscritti all'Associazione in relazione al territorio di competenza. Ogni componente dell'Assemblea Generale ha diritto ad un voto e le decisioni vengono assunte a maggioranza semplice.

L'Assemblea è convocata dal Presidente ordinariamente almeno una volta all'anno e, in via straordinaria, ogni qualvolta il Presidente lo ritenga opportuno, o quando almeno un terzo degli iscritti ne faccia richiesta motivata e sottoscritta.

Tra i principali compiti dell'organo deliberativo si includono: l'elezione del Presidente dell'Associazione; l'approvazione del bilancio consuntivo e preventivo; la delibera di eventuali modifiche allo Statuto; lo scioglimento dell'Associazione. All'Assemblea Generale, inoltre, compete di:

- deliberare in merito a tutti i problemi che interessano gli iscritti, ed in particolare in materia di accordi/contratti aziendali e adesioni di nuovi soci;
- determinare la quota annua di iscrizione all'Associazione dovuta agli Associati;
- istituire eventuali commissioni di lavoro, nominandone i componenti e fissandone i relativi compiti.



Il **Presidente**, eletto dall'Assemblea Generale fra i suoi membri, rappresenta legalmente l'Associazione. La sua carica ha una durata di tre anni. Presiede l'Assemblea Generale e adempie tutte le funzioni previste dallo Statuto. Il Presidente firma tutti gli atti dell'Associazione, e nomina il Segretario amministrativo dell'Associazione e può nominare Avvocati e Procuratori nelle liti attive e passive riguardanti l'Associazione stessa davanti a qualunque giurisdizione.

In caso di assenza o di impedimento viene sostituito dal membro più anziano tra i Presidenti componenti l'Assemblea Generale.

Il **Segretario Amministrativo** risponde direttamente al Presidente, e si occupa di tutti gli aspetti contabili. Tra le sue principali mansioni si ricorda: amministrazione dei fondi dell'Associazione secondo le decisioni

dell'Assemblea Generale; riscossione dei contributi di cui al precedente trattato e di tutti gli eventuali proventi straordinari; gestione e aggiornamento delle scritture contabili relative alla riscossione dei contributi e all'amministrazione dei fondi; predisposizione del bilancio annuale dell'associazione; redazione dei verbali delle riunioni dell'Assemblea Generale.

La compagine sociale

Le **organizzazioni socie** sono i partner storici del Gruppo Unipol, ma sono anche, insieme ad Unipol, azionisti delle Assicoop e come tali sono i primi soggetti interessati alla creazione di valore sul territorio.

La particolare composizione della compagine sociale rende pertanto la realtà Assicoop un modello unico nel panorama imprenditoriale assicurativo italiano, e rappresenta un'efficace risposta collettiva alle sfide alle quali la società di oggi è esposta.

La proprietà delle Assicoop è infatti costituita, oltre ad Unipol, da diversi soci territoriali che garantiscono la partecipazione delle associate ad un agire insieme, fondato sulla concretezza e sull'esperienza quotidiana. L'Amministratore Delegato di ciascuna Assicoop è infatti espressione del Consiglio di Amministrazione, e quindi dei diversi soci territoriali, e viene nominato su proposta della Compagnia.

L'azionariato territoriale di Assicoop fa riferimento a **Legacoop**; Organizzazioni del mondo del lavoro dipendente (**CGIL, CISL, UIL**); e Organizzazioni del lavoro autonomo e delle piccole imprese (**CIA, CNA, Confesercenti**).

La Compagine Sociale	
Assicoop Bologna Metropolitana	
UnipolSai Finance S.p.A.	49,19%
Asscooper Cons. coop. a r.l.	14,36%
Gruppo Società Artigianato S.r.l. (CNA)	1,90%
Cisocc s.c. a r. l	0,75%
C.I.A. Agricoltori Italiani Emilia Centro	0,70%
Venere S.r.l. (UIL)	0,10%
Società Centro Servizi S.r.l. (CISL)	0,07%
Parfinco S.p.A. (LEGACOOOP)	16,98%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	13,02%
Coop Edificatrice Ansaloni Soc. Coop	1,40%
CNA s.c. a r.l.	0,75%
Ergon S.r.l. (CGIL)	0,70%
Ces. Conf. 1 S.r.l. (CONFESERCENTI)	0,07%
CISL	0,01%
Assicoop Emilia Nord	
UnipolSai Finance S.p.A.	50,00%
Parco S.p.A.	24,00%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	12,00%
Assicura S.p.A.	10,00%
Partecipa S.r.l.	4,00%

Assicoop Modena & Ferrara	
Sofinco S.P.A.	46,86%
UnipolSai Finance S.p.A.	43,75%
CIA conf. Ita. Agric. Emilia Centro	4,12%
CE.S.CON. SCARL Modena	1,50%
Coopim Soc. Coop. A R.L.	1,31%
CSC di Vittorio S.r.l.	0,92%
Assicoop Modena & Ferrara S.P.A.	0,79%
CIA Conf. It. Agric. Ferrara	0,21%
ASQ Modena Soc. Coop.	0,04%
CNA Ferrara	0,14%
CGIL Ferrara	0,14%
Fed. Esercenti Ferrara	0,06%
CNA Modena	0,16%
Assicoop Romagna Futura	
UnipolSai Finance S.p.A.	50,00%
Parfinco S.p.A.	19,52%
CNA Servizi Forlì-Cesena	11,62%
Sedar CNA Servizi	6,00%
Teorema Soc. Coop. p. A.	3,00%
Mercurio Forlivese S.r.l.	2,38%
Coop. Sviluppo Commercio e Turismo Coop a r.l.	2,38%
S.I.CO.T.	1,50%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	1,50%
Teorema di Cesena S.r.l.	1,00%
FinCoop Rimini S.r.l.	0,60%
Cooperdiem Soc. Coop.	0,50%
Assicoop Toscana	
UnipolSai Finance S.p.A.	49,77%
CCCP Scrl	19,71%
CONF IMM	2,71%
CNA Siena	2,71%
CIA Firenze Servizi S.r.l.	0,25%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	19,91%
CIA Siena	2,71%
CNA Firenze	2,23%

Tra le politiche che sottendono il rapporto tra UnipolSai, le Assicoop e le Organizzazioni Socie si annovera un **sistema di politiche di convenzioni** e sostegni, che si traducono sia in termini di offerta di prodotti e servizi a condizioni agevolate, sia come risposta ad esigenze specifiche, sia come collaborazione

per l'organizzazione di eventi sul territorio che contribuiscono allo sviluppo locale. I meccanismi delle convenzioni assicurano condizioni favorevoli ad un numero importante di persone e imprese.

È la collaborazione operativa fra la rete delle agenzie Assicoop e le strutture territoriali delle Organizzazioni a rendere tangibile l'offerta di un efficace servizio assicurativo agli associati. Gli iscritti alle Organizzazioni Socie possono infatti usufruire di servizi modellati sulle loro esigenze, e permettono di fornire soluzioni ad hoc per il settore dell'agricoltura e dell'agriturismo, del commercio e dell'artigianato, promuovendo la tutela di utenze per le quali le coperture assicurative sarebbero altrimenti inaccessibili.

Proseguita nel 2023 l'attività di presidio in ambito IDD.

I Comitati P.O.G. costituiti dalle singole Assicoop, come da delibera dei rispettivi Consigli di amministrazione, hanno il compito di presidiare gli assetti organizzativi e procedurali adottati nel rispetto degli adempimenti in capo ai Distributori derivanti dalla disciplina IVASS in ambito IDD.

I Comitati P.O.G. hanno riferito su base continuativa direttamente ai rispettivi Amministratori Delegati e su base annuale ai Consigli di amministrazione con delle Relazioni Informative Annuali nelle quali sono evidenziate le attività di verifica e di controllo compiute, l'esito di dette attività e le eventuali lacune emerse.

A seguito delle attività svolte, i rispettivi Comitati P.O.G. hanno potuto constatare che le Assicoop - sulla base delle Direttiva (UE) 2016/97 del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di distribuzione assicurativa ("IDD") - hanno definito ed adottato meccanismi di distribuzione al fine di gestire tutte le misure ragionevoli volte ad evitare che i conflitti di interesse incidano negativamente sugli interessi del contraente.

Nello specifico si è provveduto alla verifica periodica sull'adeguatezza dei processi e dei presidi adottati attraverso la revisione e la successiva formalizzazione:

- del documento sui Meccanismi di distribuzione del prodotto assicurativo (cd. POG del distributore);
- del documento riferito alla Politica sul conflitto di interessi;
- dell'ammissibilità di compensi ed incentivi.

Inoltre, le Assicoop, attraverso le rispettive Funzioni Audit/Controllo Reti svolgono attività di verifica per avere un presidio, oltre che sui punti sopraelencati, anche sulla completezza dei flussi informativi.

2.2 La Governance ESG

Durante il 2023 e nel corso del 2024 è proseguito l'impegno di Assicoop nel rafforzare la propria Governance ESG, definendo specifiche unità organizzative dedicate al presidio delle attività in ambito ESG, in particolare:

- In Assicoop Toscana è stata creata la U.O. "ESG e Sostenibilità", a diretto riporto dell'Amministratore Delegato;
- In Assicoop Bologna è stato definito il ruolo "Responsabile Sostenibilità Formazione Interna Marketing e Comunicazioni Istituzionali";
- Per Assicoop Emilia Nord, è stata inserita la funzione "Bilancio di sostenibilità" all'interno della Direzione Sviluppo Commerciale & Operations;
- Assicoop Romagna Futura ha definito il servizio "Bilanci di sostenibilità e ESG" nel settore "Amministrazione, Finanza, Bilancio e Controllo di Gestione Economico";
- Per Assicoop Modena & Ferrara nel corso del 2024 è stata verbalizzata la nomina del Responsabile della Sostenibilità.

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 2-26]

L'impegno delle Assicoop per l'etica, la trasparenza e la prevenzione dei rischi

Le società del gruppo Assicoop si distinguono per l'adozione di un approccio integrato verso la trasparenza, la gestione responsabile e la prevenzione dei rischi, in linea con le normative europee e nazionali. Ciascuna Assicoop, pur operando in contesti territoriali specifici, condivide un obiettivo comune: promuovere una cultura aziendale basata sull'etica, la conformità normativa e la tutela dei diritti.

Ogni Assicoop ha implementato un **Modello di Organizzazione e Gestione (MOG)** che include sistemi di controllo interno, protocolli e procedure per prevenire i rischi aziendali, insieme a un Codice Etico che guida le azioni e le decisioni quotidiane. Questi strumenti sono integrati da un sistema disciplinare volto a garantire il rispetto delle normative applicabili e a prevenire comportamenti illeciti o dannosi.

In ottemperanza al **D.Lgs. 24/2023**, che recepisce la Direttiva UE 2019/1937, tutte le Assicoop hanno istituito procedure dedicate per la segnalazione di eventuali comportamenti illeciti o irregolarità, attraverso piattaforme digitali come **Whistletech**. Questo sistema, disponibile 24 ore su 24, garantisce la riservatezza dell'identità del segnalante e dei soggetti coinvolti, nonché la protezione dei dati personali. Inoltre, incoraggia le segnalazioni in buona fede e prevede la tutela da possibili ritorsioni per chi denuncia comportamenti scorretti.

Le Assicoop si impegnano a verificare con rigore tutte le segnalazioni ricevute, assicurando riscontri tempestivi e adottando le misure necessarie per correggere eventuali criticità. In caso di fondatezza, i casi vengono portati all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e dell'Organismo di Vigilanza, che assumono le decisioni più opportune.

Questo impegno si estende anche alla diffusione di valori condivisi, attraverso la promozione di una cultura di legalità e responsabilità verso tutti i dipendenti, collaboratori e stakeholder esterni. Grazie

a queste misure, le Assicoop si confermano un punto di riferimento nell'applicazione di standard elevati di governance e nella costruzione di un ambiente aziendale basato su trasparenza, integrità e fiducia reciproca.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità a leggi e regolamenti, se non per Assicoop Bologna Metropolitana.

I casi di non conformità in questo caso si riconducono ad Acquisizione in trasferimento di somme a mezzo di assegni privi della clausola di non trasferibilità. In tutti e due i casi Assicoop, nell'ambito della propria attività di agente assicurativo, tramite propri collaboratori ha ricevuto assegni bancari oggetto di contestazione, in occasione del perfezionamento di contratti assicurativi. In tutti i casi, i Clienti hanno utilizzato vecchi libretti di assegni, rilasciati dal proprio istituto bancario allorché la normativa non prevedeva ancora l'obbligo di cui all'art. 49 comma 4 del D. Lgs. n. 231/2007, a carico delle banche, di predisporre e rilasciare moduli di assegni bancari contenenti la stampigliatura "non trasferibile". A maggior precisazione si informa che tutti gli assegni sono risultati essere stati girati per l'incasso da parte della medesima Assicoop e quindi il titolo non ha circolato e che la condotta non ha comportato vantaggi e/o minori perdite per Assicoop Bologna e non ha comportato alcun pregiudizio per terzi soggetti.

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:	
2023	
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	2
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
2023	
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	1
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	1

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
2023	
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	2.005 €
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	406 €

I casi di non conformità sono dovuti alla mancanza della clausola di non trasferibilità sugli assegni, non si avvedeva né il personale di Assicoop Bologna Metropolitana S.p.a. che aveva ricevuto i titoli, né il personale che ha provveduto a metterli all'incasso.

[GRI 205-3]

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.

Non si sono rilevati nel corso del 2023 incidenti di corruzione, azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali dovuti a casi di corruzione.

3. Stakeholder engagement e analisi di materialità



Il contesto di sostenibilità in continua evoluzione e la sempre maggiore consapevolezza dei clienti su tali tematiche, in particolare sui temi di sostenibilità, richiedono ad ogni organizzazione un approccio strutturato al **coinvolgimento degli stakeholder**.

Il punto di partenza per un processo di stakeholder engagement è la mappatura degli stakeholder (c.d. mappa degli stakeholder) che rappresenti, in modo esaustivo e trasparente, il complesso di relazioni dell'organizzazione.



- **Clienti:** comprende tutta la clientela retail e corporate, inclusi i primi e più importanti promotori che hanno supportato la nascita e lo sviluppo delle Agenzie sui territori come le Associazioni di categoria, cooperative, ecc.;
- **Organizzazioni socie:** come descritto precedentemente sono azionisti delle Assicoop e pertanto sono tra i primi soggetti di interesse per la creazione di valore per il territorio e per i loro iscritti;
- **Dipendenti e Collaboratori:** rappresentano tutto l'insieme di persone interne all'organizzazione che permettono la realizzazione delle attività sui territori, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- **Gruppo Unipol,** azionista e attore di importanza fondamentale per Assicoop, per il quale le Agenzie Societarie esercitano il mandato sui territori, condividendo ideali e valori;
- **Partner e Fornitori:** comprende tutte le società di servizi, fornitori di beni di consumo, professionisti per incarichi specifici e consulenze tecniche che supportano Assicoop nell'erogazione di un servizio di qualità;
- **Comunità e territorio:** comprende la comunità locale compresi i cittadini, le realtà sociali e le organizzazioni della società civile con le quali le Assicoop collaborano mediante il sostegno di particolari attività o iniziative a beneficio della cittadinanza e del territorio in oggetto. In questa categoria si includono anche le Associazioni e gli Enti di carattere ambientale e per la tutela del territorio con le quali Assicoop si rapporta per il rispetto dell'ambiente circostante anche tramite il sostegno a progetti per la conservazione di beni storici, artistici e architettonici.

3.1 La presentazione del quinto bilancio di sostenibilità per il biennio 2021-2022

Il 17 maggio 2023, presso l'auditorium Torre Unipol di Bologna, è stato presentato il **quinto bilancio di sostenibilità per il biennio 2021-2022**. Il bilancio di sostenibilità, non solo rende conto del lavoro svolto, ma ci guida anche verso i nostri impegni futuri, attraverso la riduzione dell'impatto ecologico delle operazioni, il sostegno alle comunità locali e la promozione della diversità e dell'inclusione.

L'evento ha visto la partecipazione di **Lorenzo Cottignoli**, Presidente Associazione Agenzie Societarie e Unipol Assicurazioni e **Rita Ghedini**, delegata per il piano di attuazione ESG Assicoop.

La presentazione del Bilancio è stata condotta da **Giovanni Enrico Ravelli** di SCS Consulting seguita da un intervento del Prof. **Mario Viviani** di G.B.S. su imprese e sostenibilità.

La giornata si è arricchita con una tavola rotonda, moderata da **Simona Ceccarelli** di SCS Consulting, con ospiti di rilievo come:

- **Erio Bagni**, Presidente di Aseop;
- **Dario Domenichini**, Presidente provinciale e regionale Confesercenti;
- **Giuseppina Gualtieri**, Presidente TPER e Impronta Etica;
- **Paolo Lucchi**, Presidente Legacoop Romagna;
- **Irene Mangani**, Vicepresidente vicaria Legacoop Toscana.

Questo evento si inserisce nelle iniziative di **stakeholder engagement** perché promuove la trasparenza sui risultati e impegni futuri, coinvolge attori chiave in un dialogo diretto sui temi ESG e rafforza il confronto e la collaborazione con le comunità e partner strategici.

3.2 L'analisi di materialità e lo stakeholder engagement

[GRI 3-1, 3-2]

L'analisi di materialità rappresenta lo strumento chiave attraverso il quale Assicoop stabilisce e aggiorna annualmente la lista delle tematiche di sostenibilità su cui concentrare la sua rendicontazione. Il processo di aggiornamento dell'analisi di materialità nel 2023 è stato condotto in conformità con le ultime novità della Global Reporting Initiative, anticipando e tenendo conto dei futuri requisiti normativi quali la direttiva CSRD e gli standard ESRS. In particolare, la metodologia ha previsto le seguenti fasi di lavoro:

- Analisi del contesto di Assicoop;
- Mappatura degli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani, generati dalle attività delle Assicoop;
- Valutazione degli impatti potenzialmente rilevanti per Assicoop e i suoi Stakeholder, anche attraverso attività di ingaggio degli stessi;
- Determinazione della lista dei temi materiali da rendicontare.

Analisi del contesto

Nella fase iniziale, Assicoop ha condotto un'analisi:

- delle proprie attività e della propria strategia di sviluppo sostenibile;
- della reportistica del settore assicurativo, con particolare attenzione al contesto italiano e internazionale.

In questa analisi sono stati utilizzati tool internazionali per esaminare gli impatti e per confrontare i framework di sostenibilità adottati, in particolare con un focus sul framework di Unipol. È stato inoltre effettuato un benchmark del settore assicurativo, includendo il contesto italiano e oltre confine.

Mappatura degli impatti

L'analisi del contesto ha permesso l'identificazione degli impatti potenzialmente materiali che Assicoop può avere sull'economia, sull'ambiente circostante e sulle persone. In questa fase Assicoop ha identificato gli impatti effettivi e potenziali, compresi quelli sui diritti umani, nell'ambito delle proprie attività e rapporti di business. Gli impatti effettivi sono quelli che si sono già manifestati, mentre quelli potenziali potrebbero manifestarsi ma non lo hanno ancora fatto. Gli impatti possono essere inoltre negativi o positivi, a breve o a lungo termine, intenzionali o involontari, reversibili o irreversibili.

Valutazione degli impatti

Dopo queste prime fasi, è stata valutata la significatività degli impatti individuati attraverso una duplice modalità:

- il coinvolgimento e ascolto di alcuni stakeholder esperti. Il processo è stato svolto attraverso sei interviste one-to-one con gli stakeholder, durante le quali è stato chiesto di valutare le tematiche materiali connesse ai principali impatti. La presentazione agli stakeholder ha affrontato un'ampia gamma di tematiche relative alla sostenibilità, andando oltre le questioni tradizionalmente associate a ciascuna categoria. Questo ha incoraggiato la discussione e la ricerca di nuove prospettive;
- la predisposizione di un tool di impact assesment, che ha consentito la classificazione degli impatti come materiali. L'impact tool è uno strumento che restituisce, per ogni impatto, un impact materiality score. Tale score, quantifica la rilevanza con cui un impatto (positivo o negativo) può

manifestarsi sugli stakeholders dell'azienda. In particolare, questa analisi è stata svolta attraverso l'utilizzo dei criteri previsti dagli standard GRI ed ESRS, quali scala, ambito, carattere di irrimediabilità (solamente per gli impatti negativi) e probabilità.

Definizione delle tematiche materiali

Il punteggio finale di Impact Materiality è determinato dalla media ponderata delle valutazioni sugli impatti generati, espresse sia dai responsabili in ambito Sostenibilità delle 5 Assicoop che dagli stakeholder coinvolti. In linea con la metodologia GRI, è stata definita una soglia di materialità pari a 3 su una scala di significatività da 1 a 5. Tutti gli impatti superiori alla soglia di rilevanza sono stati considerati rilevanti.

Infine, gli impatti rilevanti sono stati raggruppati e ricondotti a una lista di temi materiali significativi per Assicoop che aggiornano la lista dei temi materiali del 2022. Sulla base della valutazione della materialità d'impatto, ai fini del reporting sono stati selezionati gli impatti generati positivi e negativi più significativi secondo il loro grado di significatività per ciascun tema materiale. Il risultato finale è rappresentato dalla seguente lista di temi materiali ed impatti.

Tema Materiale	Descrizione Impatto Generato	Tipologia	GRI/KPI	Riferimento al capitolo di approfondimento sulla modalità di gestione impatti
Cambiamento climatico e uso delle risorse	Generazione di emissioni di gas a effetto serra che contribuiscono al cambiamento climatico a causa delle attività dell'azienda	Negativo Effettivo	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 302-1 GRI 302-3	Gli impatti ambientali
Cambiamento climatico e uso delle risorse	Elevata qualità della consulenza offerta, guidando aziende e clienti verso soluzioni assicurative ottimali con i prodotti UnipolSai, e promuovendo attivamente la protezione e la prevenzione dai rischi legati ai cambiamenti climatici	Positivo Effettivo	Raccolta premi, nuova produzione	Soluzioni innovative per la clientela
Cambiamento climatico e uso delle risorse	Riduzione del consumo di risorse da parte di Assicoop, grazie a progetti volti a diminuire l'utilizzo di materiali e grazie all'approvvigionamento di materiali riciclati, riutilizzati o provenienti da filiere sostenibili	Positivo Effettivo	GRI 301-1	Gli impatti ambientali

Forza lavoro propria	Disparità di trattamento, episodi di violenza e molestie sul posto di lavoro, in assenza di misure di prevenzione e contrasto poste in essere di Assicoop	Negativo Potenziale	GRI 406-1 GRI 405-1 GRI 405-2	Le persone, la nostra risorsa
Forza lavoro propria	Promozione della produttività, della motivazione e della fidelizzazione dei dipendenti di Assicoop, grazie a iniziative di supporto alle esigenze di conciliazione (es: welfare aziendale, flessibilità, ...)	Positivo Potenziale	GRI 404	Le persone, la nostra risorsa
Forza lavoro propria	Promozione della stabilità occupazionale attraverso la qualità dei contratti lavorativi rivolti ai dipendenti di Assicoop, ponendo particolare attenzione all'inserimento dei giovani	Positivo Effettivo	GRI 2-7 GRI 2-8 GRI 401-1 GRI 2-30	Le persone, la nostra risorsa
Forza lavoro propria	Sviluppo di competenze e capacità del personale attraverso attività di formazione e di sviluppo professionale	Positivo Effettivo	GRI 404	Talento e sviluppo del personale
Relazione con la rete distributiva	Incremento delle competenze degli Agenti grazie a opportunità di formazione e alla specializzazione della Rete	Positivo Effettivo	GRI 404 GRI 2-8	Le persone, la nostra risorsa
Comunità interessate	Sostegno alle comunità locali mediante interventi economici, progetti e iniziative sociali, culturali, artistiche e ambientali	Positivo Potenziale	GRI 203	Collaborazione e sostegno per il territorio
Comunità interessate	Contribuzione alla crescita economica locale attraverso la creazione di posti di lavoro e il supporto alle imprese locali, generando un effetto moltiplicatore sull'economia del territorio	Positivo effettivo	GRI 201-1 GRI 203-1 Numero dei partner Raccolta premi	Il valore creato per il territorio

Consumatori e utilizzatori finali	Perdita, diffusione impropria, utilizzo improprio dei dati dei clienti	Negativo Potenziale	GRI 418-1	Soluzioni innovative per la clientela
Consumatori e utilizzatori finali	Supporto alla corretta relazione con i clienti grazie alla presenza di adeguati canali per esprimere le proprie richieste, esigenze, criticità e ottenere adeguata risposta	Positivo Effettivo	GRI 2-26	Integrità e rigore nella condotta aziendale
Consumatori e utilizzatori finali	Miglioramento della qualità del servizio grazie alla specializzazione della rete di vendita e alla digitalizzazione dei servizi	Positivo Effettivo	GRI 404-1 GRI 404-2 Statistiche F.E.A. e indice digitale	Talento e sviluppo del personale Soluzioni innovative per la clientela
Condotta delle imprese	Promozione della legalità e mitigazione del rischio di corruzione attraverso una adeguata normativa interna e relativi sistemi di controllo e monitoraggio posti in essere da Assicoop in tutte le sue attività	Positivo Potenziale	GRI 2-9 GRI 2-10 GRI 2-11 GRI 2-14 GRI 2-17 GRI 2-27 GRI 205-3	Integrità e rigore nella condotta aziendale
Condotta delle imprese	Messa a disposizione degli stakeholder di canali aperti e sicuri per la segnalazione di anomalie e comportamenti scorretti, attraverso un sistema adeguato di protezione dei whistleblowers	Positivo Effettivo	GRI 2-26 GRI 2-27	Integrità e rigore nella condotta aziendale

Inoltre, a partire dal FY 2025, Assicoop espanderà la propria analisi di materialità incorporando la cosiddetta "financial materiality", al fine di allinearsi alla normativa attraverso un'analisi di Doppia materialità.

L'analisi di Doppia Materialità comporterà una valutazione completa e accurata degli impatti economici, ambientali e sociali delle attività di Assicoop. Questa valutazione non si limiterà a ciò che è rilevante per l'organizzazione stessa, ma si estenderà anche a ciò che è rilevante per i suoi stakeholder esterni e, in generale, per la società. Tale approccio verrà adottato in risposta alle più recenti evoluzioni normative, che sottolineano l'importanza di comprendere il ruolo di un'organizzazione in un contesto più ampio.

Questo impegno di Assicoop verso la Doppia Materialità è un segnale tangibile del suo impegno verso

la sostenibilità e la responsabilità aziendale. La cooperativa è determinata a non solo valutare il proprio impatto, ma anche a comunicare in modo trasparente su come le sue attività influiscano sull'ambiente, sulla comunità e sull'economia. Questa iniziativa rappresenta un importante passo avanti verso una maggiore consapevolezza e responsabilità nelle operazioni di Assicoop e un'opportunità per promuovere un cambiamento positivo nella società.

3.1 Assicoop e gli SDGs

L'Agenda Globale per lo sviluppo sostenibile, approvata dalle Nazioni Unite nel settembre 2015, ha individuato 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals o SDGs) e 169 Target nel percorso verso la sostenibilità a livello globale. Questi obiettivi, da raggiungere entro il 2030, evidenziano come l'attuale modello di sviluppo debba essere rivisto dal punto di vista sociale, ambientale ed economico, secondo una visione fortemente integrata. L'attuazione dell'Agenda 2030 richiede infatti lo sforzo congiunto da parte dei governi e dei singoli Stati ma anche di tutte le componenti della società, comprese le imprese.

Con l'obiettivo di analizzare il contributo che Assicoop può dare per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, è stato utilizzato l'SDG Compass (www.sdgcompass.org), sviluppato da UN Global Compact, GRI e World Business Council for Sustainable Development.

Gli SDGs così individuati sono stati collegati ai temi di sostenibilità più rilevanti per Assicoop e per i propri stakeholder e **sono stati selezionati alcuni Sustainable Development Goals per il raggiungimento dei quali Assicoop si impegna in modo prioritario a contribuire.**



SDGs	Principali tematiche	Principali ambiti di strategia, politiche e iniziative di Assicoop
	<p>Qualità del servizio Relazione della rete distributiva con la compagnia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Offerta di soluzioni distintive che sono in grado di avere un positivo impatto sociale in materia di salute; • Definizione di soluzioni accessibili di integrazione del welfare pubblico.
	<p>Formazione e sviluppo professionale Relazione con la comunità Valorizzazione dei collaboratori Qualità della vita in azienda</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Percorso New Generation volto ad inserire nuove figure professionali nella struttura di vendita individuandole tra neolaureati del territorio di riferimento; • Percorsi di Specializzazione della Rete di Vendita con l'obiettivo di soddisfare esigenze specifiche e "su misura" per ogni Cliente; • Formazione continua a tutti i livelli operativi ed iridigenziali; • Benefit da contrattazione nazionale e aziendale; • forme previdenziali e di assistenza sanitaria integrativa.
	<p>Innovazione del modello di servizio Relazione della rete distributiva con la compagnia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Omnicanalità come fundamenta della strategia distributiva, con uno sviluppo coerente con i principi della sostenibilità e sempre più orientata al cliente; • Estensione dell'utilizzo della Firma Elettronica Digitale • ad un numero sempre crescente di agenzie; • Offerta di soluzioni distintive che sono in grado di • avere un positivo impatto sociale ed ambientale in materia di mobilità.
	<p>Relazione con la comunità Tutela dell'ambiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto a iniziative locali che mirano allo sviluppo sociale (ed economico) sostenibile delle comunità; • Misurazione e riduzione dei consumi

4. Il contesto di riferimento



4.1 Il ciclo economico internazionale

Nel 2023, l'economia globale ha registrato una crescita moderata del 3,2%, influenzata da tassi di interesse più alti e incertezze geopolitiche. Negli Stati Uniti, la crescita del PIL è stata del 2,9%, mentre in Europa, l'Eurozona ha visto un aumento limitato dello 0,8%. La Cina ha avuto una crescita pari all'1,3%. In questo contesto, le imprese hanno dovuto adattarsi a un ciclo economico in evoluzione, spingendo verso modelli di business sostenibili. Per Assicoop, ciò significa affrontare le sfide economiche con strategie resilienti, integrando la sostenibilità nei propri processi.

Andamento del PIL mondiale (variazioni %)

	2023
Mondo	3,2%
Economie avanzate	1,7%
Stati Uniti	2,9%
Area Euro	0,4%
Germania	-0,3%
Francia	1,1%
Italia	0,7%
Spagna	2,7%
Giappone	1,7%
Regno Unito	0,3%
Economie emergenti	3,3%
Cina	1,3%
India	8,2%

Fonte: Fondo Monetario Internazionale

4.2 Il ciclo economico italiano

Il Ministero dell'Economia e delle Finanze nella "Nota di aggiornamento del documento di economia e finanza 2024" del 27 settembre esprime un **lieve pessimismo nelle previsioni di crescita del PIL dell'Italia**:

«... Dall'aggiornamento dei conti emerge, infatti, che a fronte di un dato di debito per il 2023 sensibilmente inferiore alle previsioni, a partire dall'anno in corso il rapporto debito/PIL tenderà a risalire lievemente a causa degli ulteriori costi legati al Superbonus. [...] Tali fattori portano a rivedere al ribasso la previsione di crescita annuale del prodotto interno lordo (PIL) in termini reali del 2023 dall'1,0 per cento del DEF allo 0,8 per cento e la proiezione tendenziale a legislazione vigente per il 2024, dall'1,5 per cento all'1,0 per cento [...]».

Nel rapporto dei "Conti economici trimestrali" diffuso dall'ISTAT si legge «...**Nel secondo trimestre del 2023 il prodotto interno lordo (PIL), [...] è diminuito dello 0,4% rispetto al trimestre precedente.** [...] Dal lato della domanda, le esportazioni di beni e servizi sono diminuite in termini congiunturali dello 0,4%, gli investimenti fissi lordi dell'1,8% mentre i consumi finali nazionali hanno registrato un calo dello 0,3%. Le importazioni sono diminuite dello 0,4%. Nell'ambito dei consumi finali, la spesa delle famiglie residenti e delle istituzioni sociali private è risultata stazionaria e quella delle Amministrazioni Pubbliche è diminuita dell'1,6%. [...] Si registrano andamenti congiunturali negativi per il valore aggiunto in tutti i principali comparti produttivi, con agricoltura, industria e servizi diminuiti rispettivamente dell'1,3%, dell'1,4% e dello 0,1%».

L'Italia, in base ai dati Eurostat 2023, è il Paese con il tasso di occupazione più basso fra i Paesi Ue: nel 2023 il livello medio fra 15 e 64 anni è stato del 70,4%. Il tasso di disoccupazione totale è pari al 7,5% e quello giovanile al 20,1%.

Il numero di inattivi tra i 15 e i 64 anni è sostanzialmente stabile ed è sintesi dell'aumento tra gli uomini e tra chi ha meno di 50 anni d'età e della diminuzione tra donne e ultracinquantenni. Il tasso di inattività è stabile al 33,1%.

4.3 L'evoluzione del mercato assicurativo

Nel 2023 i premi contabilizzati (polizze individuali e collettive) relativi al ramo Infortuni, raccolti da imprese italiane e rappresentanze UE ed extra-UE, sono stati pari a € 4,1 mld, in aumento del 3,7% rispetto all'anno precedente¹.

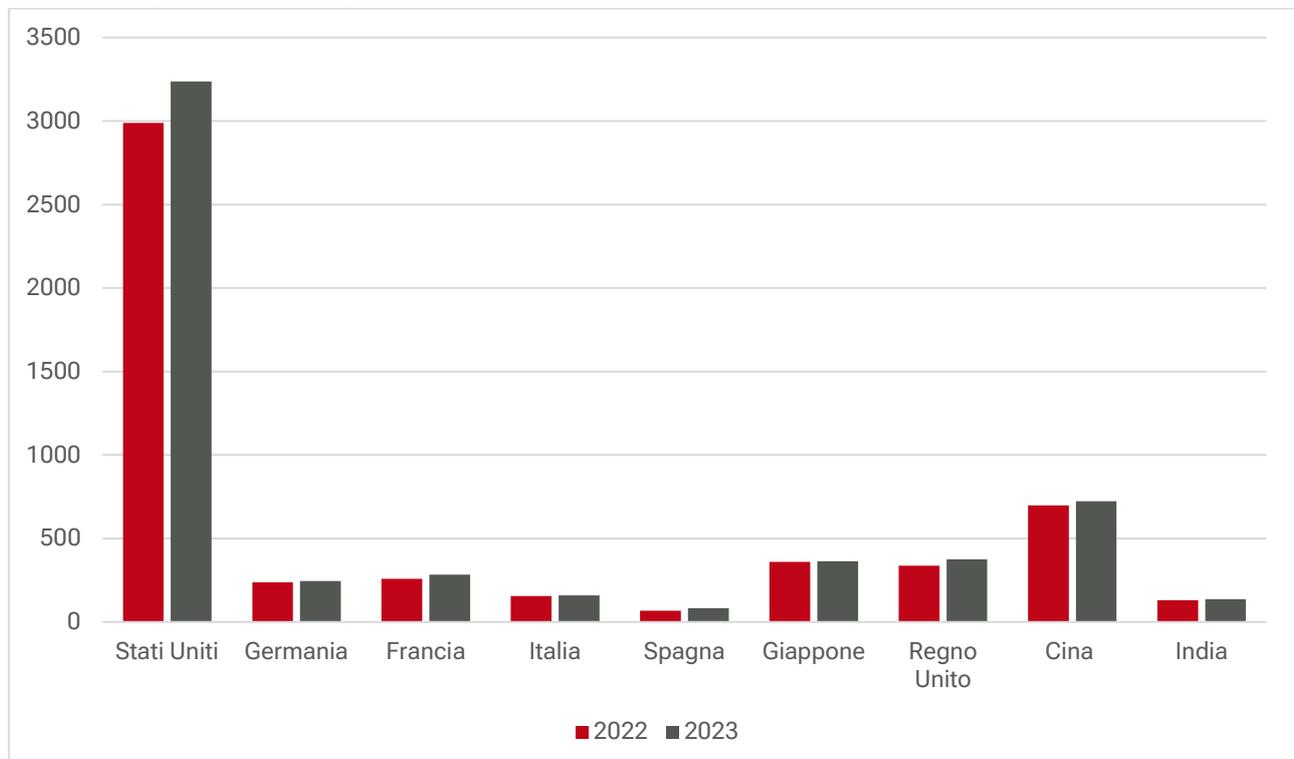
Si stima che i premi di nuova produzione sottoscritti nell'anno abbiano rappresentato il 12% del totale (erano pari al 13% nel 2022), a fronte di un ammontare pari a € 505 mln (-3,6% rispetto all'anno precedente).

La garanzia invalidità permanente (totale o parziale) ha raccolto il 34,4% dei premi contabilizzati (€ 1,4 mld), registrando un lieve calo (-0,6% rispetto al 2022).

La seconda garanzia in termini di raccolta premi è relativa all'infortunio del conducente che registra anch'essa una lieve diminuzione (-0,3%) e si attesta a € 725 mln (il 17,9% del totale).

In lieve calo (-0,6%) anche la copertura morte con un volume di premi pari a € 692 mln (il 17,1% dell'intera raccolta). I premi relativi alla copertura inabilità temporanea hanno costituito il 6,6% del portafoglio, per un importo di € 267 mln e una diminuzione dell'1,7%.

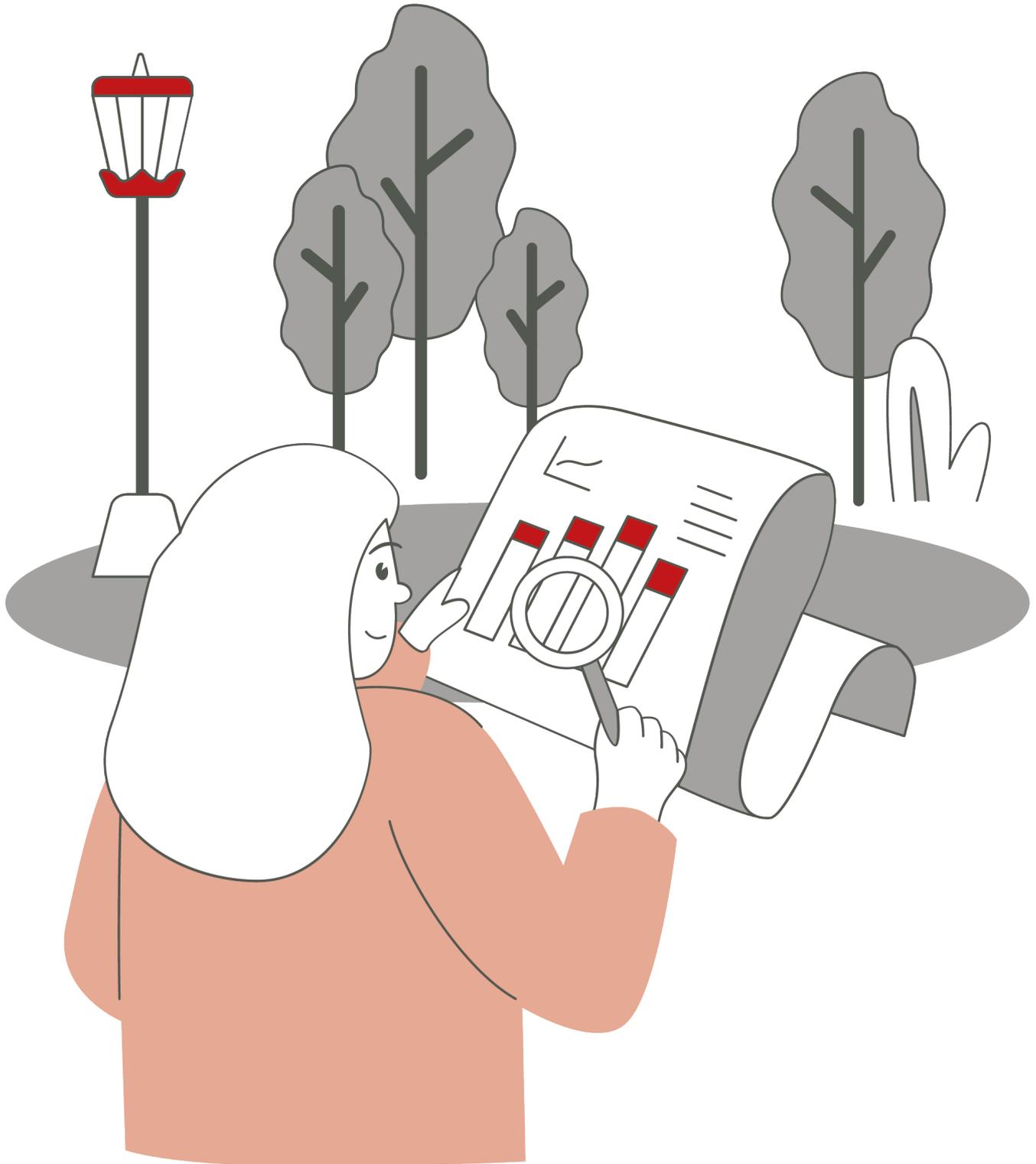
Volumi premi totali (milione di dollari) - i 10 mercati assicurativi più grandi al mondo per il volume di premi nominali, 2022-2023²



¹ Dati Ania sulla Raccolta Premi 2023

² Report swiss-re word insurance

5. Performance economica



5.1 La redditività delle attività

La rendicontazione delle performance economico-finanziarie, oggetto di questo capitolo, consente di identificare il valore intrinseco ed il valore aggiunto creato dalle Assicoop per i propri stakeholder.

Per fornire un quadro completo circa l'entità della performance realizzate nell'anno 2023, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti da un focus sull'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Le Assicoop chiudono il 2023 con un risultato economico di 14 milioni di euro. Il risultato d'esercizio, pari a 10.171.710 euro, segna un leggero incremento rispetto al 2022, confermando la capacità dell'azienda di mantenere una buona redditività.

Performance economiche				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	680.499.624 €	711.681.755 €	673.902.336€	-5,31%
Provvigioni attive	77.691.244 €	80.743.382 €	83.915.442€	+3,93%
Ricavi vendite/prestazioni	99.126.339 €	100.134.583 €	105.844.499€	+5,70%
Totale costi diretti	68.516.899 €	70.193.272 €	73.633.582€	+4,90%
Margine lordo	31.093.578 €	30.632.839 €	32.211.439€	+5,15%
Totale spese generali	16.940.715 €	17.784.214 €	17.998.398€	+1,21%
Reddito operativo	14.152.863 €	12.848.625 €	14.213.040€	+10,62%
Risultato d'esercizio	9.899.348 €	9.541.804 €	10.171.710€	+6,60%

I PRODOTTI DI ASSICOOP

In coerenza con la strategia industriale di UnipolSai, il catalogo offerta prodotti e servizi di Assicoop viene studiato e diversificato in ottica di segmentazione fra Privati e Aziende, con una progressiva sofisticazione delle proposte commerciali sulla base della sempre più approfondita conoscenza dei Clienti.

In particolare, all'interno degli "ecosistemi" di proposta prodotto (Mobilità, Casa, Lavoro, Protezione, Risparmio) costante è l'impegno per promuovere l'evoluzione dell'offerta del Gruppo che risponde alle esigenze del mercato in termini di ampliamento ecosistema Mobility e rafforzamento ecosistemi Welfare e Property.

Assicoop è pronta in particolare a cogliere le sfide di crescita della domanda di prodotti e servizi integrati in ambito Salute, rafforzando la leadership attraverso l'innovazione nei modelli di offerta e distributivi.

Inoltre, vista la crescente importanza della componente dei servizi "adiacenti" al business assicurativo, offre una articolata gamma di soluzioni di beyond insurance (non solo in ambito Mobilità), oltre a un costante potenziamento del modello bancassicurativo.

Noleggio a lungo termine



Risparmio



Mobilità



Amici a quattro zampe

La tua casa



Lavoro



Protezione



Altre protezioni



5.1 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Danni

Raccolta premi Danni			
	2021	2022	2023
Danni	429.676.330 €	433.386.832 €	441.921.758 €

Per quanto riguarda il dato sulla raccolta premi Danni, Assicoop ha avuto un incremento nel biennio del 2%, in crescita grazie allo sviluppo del comparto Rami Elementari.

Raccolta premi Assicoop – Auto/ Rami elementari / Vita

Raccolta premi Auto / Rami elementari / Vita			
	2021	2022	2023
Auto	225.285.457 €	221.332.804 €	224.523.079 €
Rami Elementari	204.390.873 €	212.054.028 €	217.398.678 €
Vita	250.823.297 €	278.294.923 €	232.807.986 €

Con riferimento al comparto Danni si è rafforzato il peso dei Rami Elementari, che quest'ultimo ha avuto un incrementodel **2,52%**. Così, la raccolta premi del ramo Auto ha subito un lieve aumento del 1,44%.

La raccolta Premi Vita mostra una significativa decrescita rispetto al 2022 pari al **-16,34%**.

Nuova produzione Vita Assicoop – Premi annui/Premi unici

Nuova produzione Vita			
	2021	2022	2023
Nuova produzione	192.331.100 €	175.500.955 €	185.646.997 €

Nell'ambito della nuova produzione Vita, nel 2023 si registra un aumento del 5,78% rispetto al 2022.

Numero di clienti in portafoglio - Persone fisiche/Partite IVA

Numero di clienti in portafoglio			
	2021	2022	2023
Numero di clienti in portafoglio	417.939	407.474	405.590
di cui persone fisiche	372.311	362.899	360.838
di cui Partita IVA	45.628	44.575	44.752

I dati relativi al numero clienti in portafoglio evidenziano, nel 2023, una lieve flessione. Il mix persone Fisiche/Partite IVA è sostanzialmente stabile, con l'89% di clienti persone fisiche.

Indice di Cross Selling: Media totale

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling	1,97	1,99	1,96

Il ruolo di partner per la tutela del rischio ha determinato una buona fidelizzazione della clientela Assicoop: l'indice di *cross-selling* si è mantenuto prossimo a 2 nel periodo in esame, facendo registrare però una lieve decrescita rispetto al 2022.

Il cross selling sul portafoglio clienti ha contribuito alla tenuta delle Assicoop in una fase di contrazione del mercato, a dimostrazione dell'efficacia commerciale e della capacità di rispondere in modo integrato e personalizzato alle esigenze della clientela.

5.2 Il valore creato per il territorio

[GRI 201-1]

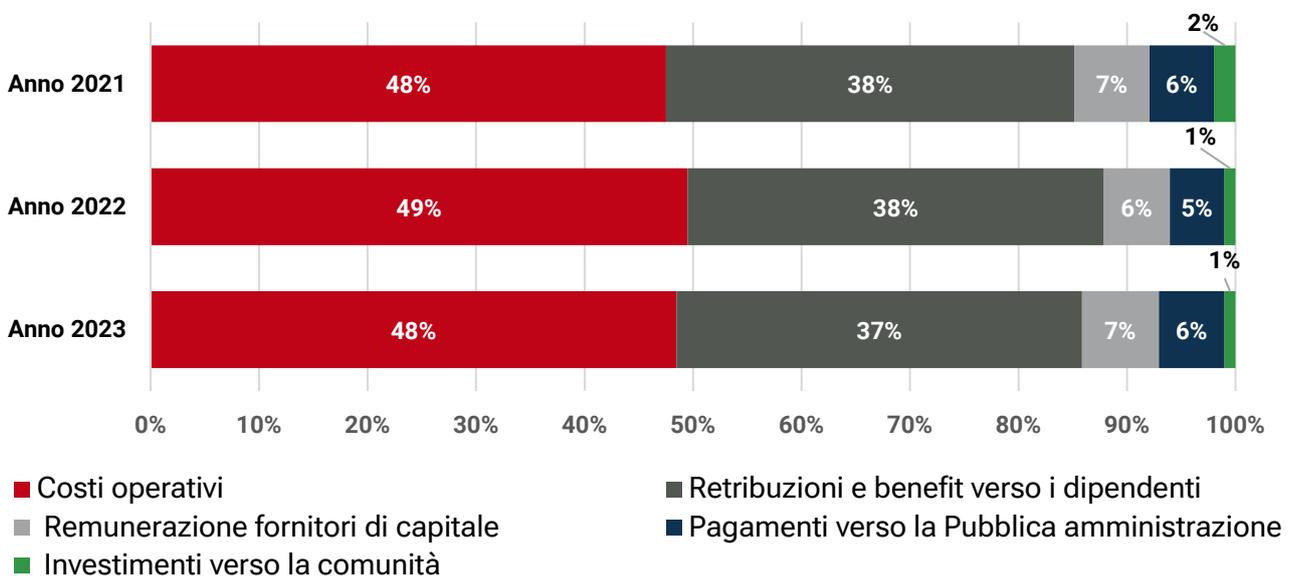
Il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto è una metodologia che permette di quantificare la ricchezza che viene creata dalle Assicoop nello svolgimento delle attività, come è stata prodotta e in che modo viene distribuita tra le varie categorie di soggetti che, con i loro differenti apporti, hanno concorso a produrla.

Nello specifico, per evidenziare la ripartizione del valore generato complessivamente dalle Assicoop sono stati utilizzati i dati presenti nei bilanci d'esercizio delle singole realtà e si è proceduto all'aggregazione di questi per l'anno di riferimento.

Il calcolo del Valore economico generato e distribuito è stato impostato seguendo la metodologia indicata dalle linee guida contenute negli Standard GRI.

Il valore economico generato da Assicoop nel 2023 ammonta a € 109.819.230. Di seguito è presentata la disaggregazione del dato relativo al Valore distribuito, che ammonta ad € 103.821.294. Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 5.997.937.

Valore economico distribuito da Assicoop



In termini di valore distribuito nel 2023, la categoria interessata in misura maggiore risulta essere la categoria dei Partner e dei Fornitori a cui viene distribuito il 48% (circa 50,2 mln) della ricchezza creata. Il 37% è distribuito alle Risorse Umane (38,8 mln), il 7% è invece condiviso con i Finanziatori e gli Azionisti (7,6 mln), il 7% (6 mln) con la Pubblica Amministrazione e composto in prevalenza dalle imposte d'esercizio. Alla Comunità viene distribuito l'1% (1 mln circa) del valore, corrispondente alle erogazioni liberali e alle sponsorizzazioni che le Assicoop condividono sul territorio come supporto anche alle iniziative delle organizzazioni che si dedicano al miglioramento delle condizioni sociali e culturali della nostra società.

6. Soluzioni innovative per la clientela



La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela e di cura delle persone. Una ricerca che fa leva su diversi **fattori di distintività**:

- Alto livello di specializzazione;
- Presidio del territorio;
- Innovazione e qualità del servizio;
- Ampliamento della gamma prodotti e servizi.

6.1 Specializzazione della rete di vendita

Nel corso del 2023, le Assicoop hanno continuato il progetto dedicato ai processi di **Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia** con l'obiettivo di creazione di una rete distributiva attiva inagenzia e nelle strutture Assicoop che possa essere strutturata attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

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

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

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

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

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

6.2 Il presidio del territorio

Le linee strategiche adottate dalle Agenzie a seguito dello sviluppo della Vision “Assicoop 2020” rispondono ancora oggi all’obiettivo di rappresentare un **motore di innovazione per il Gruppo**. In particolare, la capacità di coniugare **tradizione ed innovazione** permette di far coesistere il dinamismo di una compagnia assicurativa moderna e la prossimità al territorio, garantita da anni di spirito di servizio alla clientela.

Oggi Assicoop, in quanto attore attivo nella comunità, è una realtà del panorama dell’intermediazione assicurativa italiana che fa **del rapporto diretto con il territorio il suo punto di forza**.

I cambiamenti che interessano quotidianamente la nostra società in termini di nuove esigenze e nuovi stili di vita, ha fatto sì che nel 2023 sia proseguito il percorso di **rafforzamento del presidio del territorio**, attraverso la razionalizzazione e il consolidamento della redditività dei punti vendita e tramite acquisizione di nuove risorse commerciali provenienti da Compagnie concorrenti.

Con l’obiettivo di rendere la distribuzione fisica delle agenzie più efficace, sono state definite azioni per rafforzare il **modello distributivo** in ottica di **gestione unica** delle Agenzie, mantenendo la **specializzazione delle reti** per formulare soluzioni specifiche per i singoli territori.

La strategia di consolidamento della rete permette di rispondere alle nuove esigenze del mercato, in particolare attraverso l’incremento della produttività e dell’efficienza aziendale, garantendo **competitività e sostenibilità**. Inoltre, facilita la definizione di **formule imprenditoriali più efficaci** per ogni specifico territorio.

6.3 Innovazione e qualità del servizio

L’attenzione verso i nuovi bisogni delle persone e la necessità di creare risposte originali e adeguate, rappresentano due variabili importanti per il successo di un servizio di qualità.

In un periodo di cambiamento caratterizzato dall’incertezza, la risposta concreta per affrontare le sfide di ogni giorno è la **capacità di innovare e innovarsi**.

In tale ottica, Assicoop si è impegnata fortemente nella **revisione del proprio modello di offerta**, implementando **nuovi touch point** estesi in un’ottica di omnicanalità, permettendo una maggiore vicinanza al cliente, un miglioramento del modello di servizio e una migliore gestione commerciale.

Agenzia Digitale

Al fine di rispondere alle esigenze della clientela di utilizzare gli strumenti di preventivazione in autonomia, sono state predisposte delle **Agenzie Digitali**, che hanno nel loro DNA un modello di relazione votato ai canali digitali, occupandosi di ricontattare la clientela che, autonomamente, ha effettuato richieste tramite App e/o Sito Web della Compagnia. Questa nuova modalità necessita di una diversa capacità di servizio e un’attenzione particolare alle diverse esigenze dei clienti, all’interno di questa ottica omnicanale si può infatti procedere al contatto successivo con i collaboratori per approfondire i contenuti e possibili soluzioni alternative. Le Agenzie Digitali si occupano inoltre di gestire azioni strutturate di digital marketing sui prospect attraverso differenti canali digitali.

Agenzia Dematerializzata

Oltre al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, grazie anche alla forte spinta esercitata dalla situazione legata al Covid-19, è stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e **amministrativi** mediante l’implementazione di elementilegati alla **omnicanalità**.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	196.868	227.229	233.119
Adesione clienti (%)	47%	56%	58%
Movimentazione F.E.A.	402.949	497.749	497.057
Agenzie attivate	115	116	127

L'utilizzo della firma elettronica avanzata, attivata per la prima volta nel 2013, è stato allargato ad un numero sempre più consistente di agenzie fino a raggiungere nel 2023 il numero di 127 agenzie attivate.

La risposta della rete Assicoop e dei clienti a tale innovazione di servizio continua ad essere positiva come dimostrato dalla dinamica delle movimentazioni F.E.A., in continua crescita nel 2023 e rispetto agli anni precedenti.

Il percorso di innovazione del modello di servizio si è particolarmente concentrato sull'utilizzo di strumenti tecnologici predisposti dalla Compagnia UnipolSai e sviluppati internamente da ogni Assicoop, al fine di promuovere relazioni Omnicanale.

La Compagnia UnipolSai ha individuato specifici KPI in grado di misurare la capacità di innovare il modello di servizio, tra cui il cosiddetto "indice digitale".

Indice digitale

Il monitoraggio dell'indice Digitale ha sostituito quello della sola voce F.E.A. da inizio 2021. L'indice digitale, da un lato, rappresenta in maniera più globale la vera digitalizzazione del portafoglio comprendendo tutte le polizze trattate e/o perfezionate tramite canali digitali (F.E.A., incassi daAPP/Area Riservata, Quietanze da remoto), dall'altro, offre diversi spunti per un'analisi più approfondita del fenomeno digitale.

6.4 Ampliamento della gamma prodotti e servizi

Nel dinamico mercato odierno, l'espansione della gamma di prodotti rappresenta un'opportunità strategica fondamentale per le aziende che desiderano rimanere competitive e soddisfare le mutevoli esigenze dei clienti.

L'ampliamento della gamma di prodotti non è solo un segno di innovazione, ma anche di rafforzamento del ruolo di Assicoop come leader assicurativo, e di riferimento per i bisogni dei clienti nell'ambito della mobilità attraverso l'offerta di un ecosistema di competenze e asset integrati.

È in quest'ottica che Unipol sta investendo nell'ampliamento **dell'Ecosistema Mobility**. All'interno di esso forze diverse interagiscono al fine di presidiare aree contigue rispetto al core business assicurativo, sviluppando servizi in linea con le esigenze del mercato e tenendo conto delle continue evoluzioni tecnologiche, sociali e normative.

L'ampliamento dell'ecosistema Mobility permette alle Assicoop di offrire servizi in forte sinergia con i prodotti assicurativi, che vadano oltre polizza e riparazione, supportando il cliente nell'acquisto e vendita di auto nuova/usata, servizi di mobilità alternativa e telepedaggio.

7. Le persone, la nostra risorsa



7.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8, 405-1]

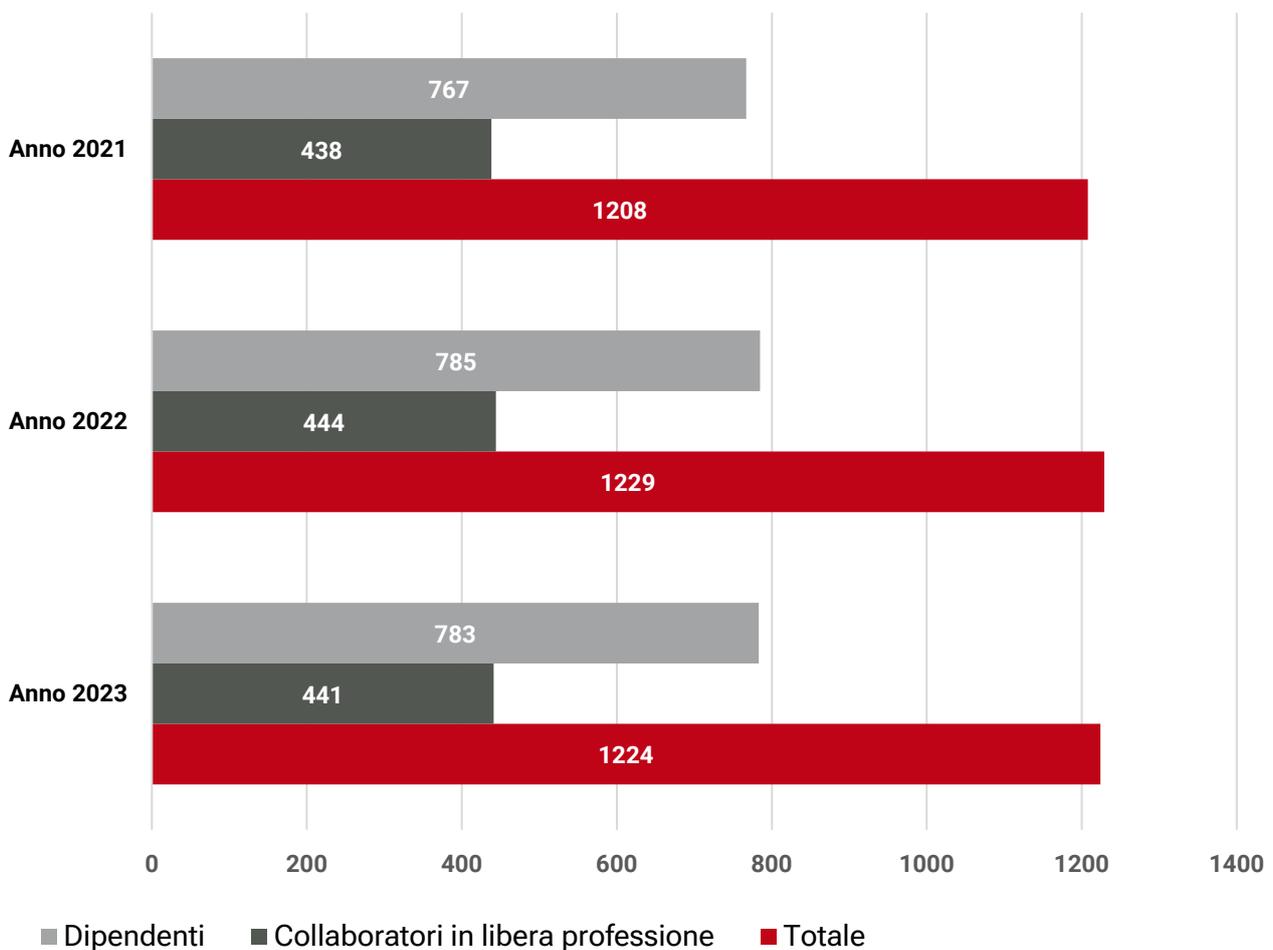
Le persone rappresentano un asset prioritario per le Assicoop ed è grazie ad una politica incentrata sul rispetto, l'equità, la fiducia reciproca e la trasparenza verso i lavoratori delle agenzie e delle subagenzie che è possibile creare sinergie sul territorio.

Le Assicoop hanno fatto dell'investimento sulle persone un punto centrale del proprio percorso di riorganizzazione. Agendo consapevolmente e nel rispetto delle necessità di tutti i dipendenti, l'Associazione ha **valorizzato le competenze e le abilità delle risorse**, ricercando risposte efficaci per le esigenze del ciclo di vita professionale degli individui e, al contempo, per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A partire infatti dalla definizione di nuove figure e ruoli atti alla gestione del nuovo modello organizzativo, le singole Agenzie Societarie hanno avviato un piano di sviluppo per favorire la formazione generale e specifica, e la continua crescita professionale nei diversi livelli.

Al 31 dicembre 2023, il numero totale delle risorse umane è di 1.224, delle quali 783 sono i dipendenti e 441 i collaboratori in libera professione.

TOTALE DIPENDENTI E COLLABORATORI



Suddividendo il personale per livello di inquadramento contrattuale e genere, il numero di impiegati è rimasto pressoché stabile passando da **697 impiegati nel 2022 e 692 impiegati nel 2023**. Il numero di dirigenti è sostanzialmente invariato rispetto al 2022, mentre tra i quadri vi è un aumento di 3 unità.

In particolare, nel 2023, l'insieme del personale Assicoop è composto da **9 dirigenti, 82 quadri** (57 uomini e 25 donne) e **692 impiegati** (173 uomini e 519 donne). Quanto alla suddivisione per genere, la presenza femminile non ha subito particolari cambiamenti.

Complessivamente, nel 2023 le **donne presenti** nelle Assicoop **rappresentano il 69%**.

69%

% presenza femminile
in Assicoop
(dato 2023)

Totale dipendenti per inquadramento e genere nel 2023						
	Bologna	Emilia Nord	Romagna Futura	Modena & Ferrara	Toscana	Totale
Totale dipendenti	135	172	140	189	147	783
Dirigenti	2	4	1	1	1	9
di cui uomini	2	4	1	1	1	9
di cui donne	-	-	-	-	-	-
Quadri	20	10	18	19	15	82
di cui uomini	9	6	16	12	14	57
di cui donne	11	4	2	7	1	25
Impiegati	113	158	121	169	131	692
di cui uomini	27	40	26	36	44	173
di cui donne	86	118	95	133	87	519

Relativamente alla **tipologia di contratto di lavoro**, nel 2023 il 96% (748 persone) dei dipendenti disponeva di un contratto a tempo indeterminato. Soltanto il restante 4% (35 persone) ha un contratto a tempo determinato.

Inoltre, l'86% circa dei dipendenti (673 persone) lavora full-time. Il restante 14% (110 persone) ha un impiego part-time.

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per età, circa la metà del personale (383 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 44% (343 persone) ha più di 50 anni e il 7% (57 persone) un'età inferiore ai 30 anni.

Dopo **anni caratterizzati da un prioritario impegno nell'accompagnare la crescita delle persone** che già erano parte degli organici e per le quali sono state previste azioni mirate per supportarle **durante il processo di riorganizzazione**, oggi le Agenzie dedicano una crescente attenzione all'inclusione e alla crescita di nuove leve. **I giovani sono da sempre considerati una risorsa importante per Assicoop.**

Nel 2023 sono state assunte **60 nuove persone** delle quali 28 hanno un'età inferiore ai 30 anni, 30 hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni e 3 persone hanno una età superiore ai 50 anni.

Tasso di assunzioni per genere ed età			
	2021	2022	2023
Totale	7%	10,4%	9,7%
- uomini	5,5%	8,3%	8,4%
- donne	7,8%	8,3%	7,5%
- sotto i 30 anni di età	35,7%	47,2%	49,1%
- tra i 30 e 50 anni di età	8,6%	9,6%	7,8%
- sopra i 50 anni di età	2%	0,9%	0,9%

Tasso di cessazioni per genere ed età			
	2021	2022	2023
Totale	5%	7,5%	8,00%
- uomini	5%	7,1%	4,6%
- donne	4,9%	7,7%	8,1%
- sotto i 30 anni di età	7,1%	18,9%	22,8%
- tra i 30 e 50 anni di età	2,7%	4,7%	5,8%
- sopra i 50 anni di età	7,1%	8,9%	8,7%

7.2 Talento e sviluppo del personale

[GRI 404-2]

Per le Assicoop la **valorizzazione delle competenze individuali e il supporto per la crescita professionale** dei propri dipendenti sono tematiche di fondamentale interesse che alimentano la consapevolezza e la fiducia riposta nei confronti di un'organizzazione che si innova e vuole innovare.

Le Agenzie supportano il talento e lo sviluppo delle persone attraverso due direttrici di intervento:

- definizione di contratti integrativi e sistemi incentivanti finalizzati a **premiare il contributo dei singoli dipendenti per il raggiungimento di obiettivi aziendali**;
- organizzazione ed erogazione di corsi di formazione che rispondono da una parte ad obblighi normativi, e dall'altra parte alla necessità di un **continuo aggiornamento e rafforzamento di competenze** specifiche rispetto all'area di attività.

PROGETTO NEW GENERATION

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

Nel dettaglio, attraverso una campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati i primi **19 neo-consulenti assicurativi**, che **hanno subito intrapreso un percorso di on-boarding** per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop. L'on-boarding prevede un **learning journey** (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permette ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

In particolare, il progetto New Generation vuole sviluppare sempre più la sinergia tra le Assicoop e i territori a partire dalle persone. È per questo che è stata creata una **community** di cui proprio i neo-consulenti sono protagonisti, caratterizzata da una serie di spazi e momenti che permettono il confronto e la contaminazione continua.

Per inaugurare il percorso di on-boarding, i consulenti hanno partecipato ad un'attività di **Digital Team Building**, con l'obiettivo di dare avvio alla Community inter-Assicoop sperimentando quelle che ne sono gli aspetti e i valori caratterizzanti. Infatti, questo evento ha permesso non solo di approfondire la conoscenza reciproca tra consulenti, ma anche e soprattutto di mettere alla prova le competenze relazionali che saranno l'ossatura del profilo del consulente e di cimentarsi attivamente con alcune sfide, toccando con mano il valore della collaborazione e il senso profondo di operare in un'organizzazione unica come è il mondo Assicoop.



Assicoop garantisce un servizio efficace e di qualità per quanto riguarda la formazione, il rafforzamento delle competenze interne e la crescita professionale. Inoltre, favorisce la migliore personalizzazione dell'offerta grazie alla lettura sempre aggiornata del contesto socioeconomico e dei bisogni delle persone.

I dati per il 2023 affermano che, nel tempo, oltre alla formazione obbligatoria atta a rispondere ad adempimenti normativi, **Assicoop ha promosso la formazione tecnica-commerciale** riguardante

in particolare:

- la formazione per lo sviluppo di competenze tecnologiche, volte a implementare i progetti della Compagnia;
- la formazione della rete vendita per sviluppare e accrescere competenze che rispondano alle nuove esigenze di mercato e al nuovo modello organizzativo, puntando alla promozione di figure che possano offrire servizi di consulenza sempre più personalizzata.

I PERCORSI MANAGERIALI IN ASSICOOP

Nel corso del 2021, Assicoop ha dato il via ad un percorso di formazione manageriale ai vertici delle 5 aziende caratterizzato da due filoni di formazione: il **Master in Innovation Insurance Management** e il **Talent Program**. Il titolo del Master in Innovation Insurance Management ha l'ambizione di racchiudere tutti gli elementi distintivi di questo nuovo percorso formativo dedicato ai manager di talento e potenziale di Assicoop; il richiamo all'innovazione e alla managerialità all'interno del settore assicurativo rappresentano gli elementi determinanti del Master.

Il percorso, che ha visto coinvolti **17 manager**, li ha condotti in un contesto di pensiero e di sperimentazione ingaggiante e discontinuo rispetto al passato, toccando contenuti di frontiera per il mercato assicurativo, con l'obiettivo di creare le nuove figure manageriali in grado di guidare strutture assicurative complesse.

La sperimentazione di nuovi modelli e processi da poter prontamente applicare anche nella quotidianità delle azioni di ogni giorno è stato oggetto non solo di project work post moduli d'aula, ma anche di un boot camp in cui hanno simulato modalità differenti di sviluppo commerciale e manageriale.

Il **Talent Program** è un percorso dedicato ai talenti Assicoop che si fonda su quattro pilastri, ognuno con un ruolo specifico nel costruire un profilo manageriale del futuro:

- Visione, inteso come interconnessione di pensiero sistemico;
- Esperienze, come territorio di sperimentazione del talento e del carattere;
- Comportamenti da adottare, passando dalla razionalità all'emozionalità degli stessi;
- Conoscenze, come consolidamento del bagaglio individuale delle conoscenze verticali e trasversali.

Il programma ha coinvolto **14 talenti** di Assicoop e il mix di ingredienti ha così offerto loro differenti possibilità di crescita, alcune condizionate, altre accompagnate, altre ancora consigliate o lasciate alla volontà di miglioramento, con l'obiettivo di creare le migliori condizioni per poter partecipare alla seconda edizione del Master in Innovation Insurance Management.

[GRI 404-1]

Ore totali di formazione per ruolo e genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	24.817	25.469	27.530
ai dipendenti uomini	7.989	8.162	8.704
ai dipendenti donne	16.828	17.307	18.826
- ai dirigenti	297	267	284
- ai quadri	2.546	2.561	2.787
- agli impiegati	21.974	22.641	24.459

Ore medie di formazione per ruolo e genere			
	2021	2022	2023
Ore medie di formazione	32	32	35
ai dipendenti uomini	34	34	36
ai dipendenti donne	32	32	35
- ai dirigenti	30	30	32
- ai quadri	31	32	34
- agli impiegati	33	32	35

Nel 2023, le ore totali di formazione erogata ai dipendenti ammontano a **27.530**, in forte aumento rispetto al 2022, mentre le ore di formazione erogata ai collaboratori ammontano a **14.481**, per un totale di **42.011** ore totali di formazione erogate.

Infine, accanto alla formazione continua, le Agenzie hanno definito dei contratti integrativi volti a favorire un maggiore coinvolgimento delle persone nel raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Ogni Contratto Integrativo Aziendale prevede un sistema incentivante per tutti i dipendenti al raggiungimento di determinati risultati aziendali sia commerciali che economici, nonché di obiettivi fissati per singole figure, uffici, agenzie, comparti aziendali. Diversi sono i benefit previsti dalla contrattazione nazionale e da quella aziendale; oltre a forme previdenziali e di assistenza sanitaria integrativa e all'erogazione di buoni pasto, le Assiccoop offrono ai propri dipendenti una polizza infortuni (professionale ed extra professionale), una polizza Kasko full time per i dipendenti con mansioni commerciali, una polizza Kasko limitata alle missioni di lavoro per tutti gli altri dipendenti.

I dipendenti ed i loro familiari possono inoltre accedere a specifiche convenzioni assicurative e bancarie di UnipolSai Assicurazioni e di BPER Banca alle condizioni emanate tempo per tempo vigenti.

7.3 La salute e sicurezza sul lavoro

[GRI 403-1, 403-2, 403-5]

Per quanto riguarda la salute e la sicurezza del personale, in ogni Assiccoop viene garantito il rispetto delle normative sulla Sicurezza del Lavoro, con l'obiettivo di favorire le migliori condizioni di benessere per tutti i propri lavoratori. Argomenti di salute e sicurezza sono anche oggetto di accordi sindacali formalizzati nei contratti, integrativi aziendali, con visite mediche oculistiche e audiometriche garantite ai lavoratori interessati.

SALUTE E SICUREZZA

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone di Assiccoop rappresenta una priorità dell'Associazione. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, ogni Assiccoop predispone di un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il medico competente e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta e l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive e correttive da applicare per la tutela dei lavoratori, sviluppare programmi di formazione e informazione dei lavoratori (soprattutto video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

I PARTNER PER LA CREAZIONE DI VALORE

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi, fornitori di beni di consumo.

Nel 2023, Assicoop collabora con 249 fornitori ed enti che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche, e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Totale fornitori	255	235	249
Fornitura di utenze	56	50	50
Servizi di pulizia	23	22	22
Servizi postali e telefonici	30	29	28
Locazione e apparecchiature	114	104	124
Cancelleria, stampanti ed altro	32	30	25

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono tutti i broker e coassicuratrici (servizi di intermediazione) e professionisti per incarichi specifici (per esempio consulenze tecniche su privacy, qualità, formazione, riorganizzazione aziendale).

8. Collaborazione e sostegno per il territorio

Caratterizzate dalla funzione sociale alla base del principio mutualistico, e attraverso le attività svolte quotidianamente, le Assicoop generano effetti positivi sul territorio in termini di maggiore protezione per le persone e per le imprese.

Le Agenzie sono inoltre attive sul territorio mediante il **supporto a iniziative locali che mirano allo sviluppo sociale (ed economico) sostenibile delle comunità** in cui operano: non solo i contributi alle associazioni socie, ma anche il sostegno ad enti e associazioni che si dedicano a migliorare le condizioni sociali e culturali della nostra società, gli investimenti nell'arte e nella cultura, fino alla realizzazione di iniziative concrete per il rispetto dell'ambiente.

Il contributo rilasciato sui territori è volto al **miglioramento della vita individuale e sociale dei cittadini**, all'operare per promuovere una migliore distribuzione del benessere e a una capillare diffusione dei valori di coesione, di sicurezza sociale e di importanza della cultura del rischio.

La generazione di benessere crea forti legami tra l'impresa e la società civile creando valore condiviso, **erafferza la sinergia tra competitività aziendale e benessere** per la comunità e per il sistema economico e sociale nel quale le Assicoop operano.

Assicoop sostiene attivamente numerosi progetti ed interventi che fanno riferimento a cinque importanti aree:

- cultura e patrimonio artistico;
- generazioni future (sport ed entertainment);
- ricerca scientifica;
- attenzione all'ambiente;
- utilità sociale (solidarietà).

In particolare, il **sostegno alla cultura è interpretato come strumento fondamentale per la crescita sociale e civile della comunità**, nonché essenziale per il suo sviluppo economico. Il sostegno di attività come la promozione di iniziative di divulgazione artistico-culturale, visite guidate a mostre e sensibilizzazione nei confronti del patrimonio storico consente di favorirne l'accessibilità a un pubblico sempre più vasto e di ogni fascia di età.

Il ruolo sociale di Assicoop è incorporato nel proprio *core business* e anche laddove sponsorizza eventi locali, l'attenzione è sempre rivolta alla società nella quale agisce. Si preserva e si valorizza il patrimonio, sia esso culturale o ambientale, e in collaborazione con partner ed istituzioni promuove e supporta diversi progetti che coinvolgono direttamente le comunità locali.

Per quanto riguarda le attività di sponsorizzazione (intendendo per tali tutte le iniziative tese alla diffusione ed alla valorizzazione del marchio Assicoop ed UnipolSai) è possibile considerare due principali tipologie:

- Accordi di carattere generale presi con le organizzazioni socie, partner commerciali e associazioni appartenenti al mondo dell'associazionismo;
- Presenza del marchio in eventi specifici e valutati meritevoli di accoglimento per rilevanza per il territorio.

[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	957.464 €	1.073.525 €	1.242.331
Liberalità	145.984 €	162.255 €	247.044
Sponsorizzazioni	811.479 €	911.270 €	995.287

Infine, il sostegno alla solidarietà e ai progetti di utilità sociale comprende i contributi erogati a favore di diverse organizzazioni del Terzo Settore per progetti volti a migliorare il benessere della società in tutti i

suoi aspetti. Un'attenzione particolare è posta alle realtà che si prefiggono di sensibilizzare la comunità su tematiche quali la salute delle persone.

Tra queste iniziative rientrano anche il sostegno alla ricerca, soprattutto medico-scientifica, l'impegno per la legalità, l'attenzione verso la popolazione anziana, l'assistenza e la disabilità. Tra le organizzazioni che vedono Assicoop come donatore attivo pluriennale si ritrovano, tra le altre, ASEOP (Associazione sostegno ematologia oncologica pediatrica Onlus) e ADMO (Associazione donatori midollo osseo), IOR (Istituto oncologico romagnolo), associazioni che si occupano rispettivamente dell'assistenza nel settore dell'ematologia oncologica pediatrica e della donazione del midollo osseo.

Per maggiori dettagli sulle iniziative si rimanda alla sezione dedicata alle singole Assicoop.

9. Cambiamento climatico e uso delle risorse

9.1 Gli impatti ambientali

Considerato il perimetro di azione, ed una catena del valore che include attività di tipo commerciale, finanziario ed amministrativo, **gli impatti più significativi di Assicoop riguardano la produzione di rifiuti specifici come toner e carta, il consumo delle risorse energetiche per l'illuminazione ed il riscaldamento delle principali sedi e filiali presenti sul territorio e le emissioni di Scope 2 connesse con l'energia acquistata.**

Di seguito sono riportati i principali consumi per il periodo di riferimento.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	160.978 kg	138.612 kg	67.676 Kg
di cui carta riciclata	70%	87%	76%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	373	250	1.409
Drum (pezzi acquistati)	n.d	n.d.	368

A partire da novembre 2020, tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni delle Assicoop è **riciclata al 100%**. Inoltre, la carta consumata è **certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE**.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ³			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	25.157	28.470	20.397
Gas naturale	13.337	16.666	2.701
Consumo derivante da teleriscaldamento	-	110	5.598
Energia elettrica acquistata	8.482	7.864	7.849
di cui da fonti non rinnovabili	8.465	7.849	7.849
di cui da fonti rinnovabili	17	15	0
Auto aziendali a benzina	208	272	512
Auto aziendali a gasolio	3.130	3.557	3.766

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,6	0,6	0,6
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	32,8	36,1	26,0

Secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni, le emissioni prodotte vengono classificate in tre tipologie:

³ 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.

- **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;
- **Scope 3:** le altre emissioni indirette di GHG che si verificano esternamente all'organizzazione, comprese le emissioni a monte e a valle, come le emissioni derivanti dai viaggi di lavoro in auto a nolo, treno e aereo e dalla produzione di carta acquistata.

In particolare, Assicoop ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni di Scope 1 e 2, come riportato nella tabella seguente.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO₂eq.)⁴			
	2021	2022	2023
Scope 1	1.021,3	1.255,2	476,32
Scope 2 (location-based)	615,5	570,7	1.006,1

⁴ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno.

Indice dei contenuti GRI Standards

Dichiarazione d'uso	Assicoop Associazione ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.	
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021	
STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	<ul style="list-style-type: none"> La storia 2.1 Integrità e governance aziendale
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Non si registrano modifiche significative rispetto al precedente report
	2-5 Assurance esterna	Il presente report non è sottoposto ad Assurance esterna
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.3 I tratti distintivi di Assicoop I partner per la creazione di valore
	2-7 Dipendenti	7.1 Le persone di Assicoop
	2-8 Lavoratori non dipendenti	7.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.1 Integrità e governance aziendale
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.1 Integrità e governance aziendale
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.1 Integrità e governance aziendale

GRI 2: Informativa Generale 2021	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-28 Appartenenza ad associazioni	1.1 La storia
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	3 Stakeholder engagement e analisi di materialità
	2-30 Contratti collettivi	Il 100% dei dipendenti di Assicoop è coperto da contratti collettivi
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	3.1 L'analisi di materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	3.1 L'analisi di materialità
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	5.3 Il valore creato per il territorio
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	8 Collaborazione e sostegno per il territorio
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	9.1 Gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	9.1 Gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	9.1 Gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	9.1 Gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	9.1 Gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	7.1 Le persone di Assicoop
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7.3 La salute e sicurezza sul lavoro
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7.3 La salute e sicurezza sul lavoro

	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.3 La salute e sicurezza sul lavoro
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	7.2 Talento e sviluppo del personale
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	7.2 Talento e sviluppo del personale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	7.1 Le persone di Assicoop
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop

Sezione II

Le Assicoop



ASSICOOP BOLOGNA METROPOLITANA

Bilancio di Sostenibilità 2023



1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Bologna Metropolitana S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Bologna in Via del Gomito n.1.

Fanno parte della compagine sociale di Assicoop Bologna Metropolitana, direttamente o attraverso società derivate, oltre al **Gruppo Unipol**, i tre maggiori sindacati dei lavoratori dipendenti (**CGIL, CISL e UIL**), le associazioni di rappresentanza delle professioni e del lavoro autonomo (**CNA, CIA, Confesercenti**), la **LegaCoop di Bologna** e la **LegaCoop Imola**, la **Cooperativa edificatrice Ansaloni**.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A.	49,19%
Asscooper Cons. coop. a r.l.	14,36%
Gruppo Società Artigianato S.r.l. (CNA)	1,90%
Cisocc s.c. a r.l.	0,75%
C.I.A. Agricoltori Italiani Emilia Centro	0,70%
Venere S.r.l. (UIL)	0,10%
Società Centro Servizi S.r.l. (CISL)	0,07%
Parfinco S.p.A. (LEGACOOP)	16,98%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	13,02%
Coop Edificatrice Ansaloni Soc. Coop	1,40%
CNA Servizi Imola s.c. a r.l.	0,75%
Ergon S.r.l. (CGIL)	0,70%
Ces. Conf. 1 S.r.l. (CONFESERCENTI)	0,07%
CISL	0,01%

Dagli anni '70 agli anni '80

Il 20 luglio 1970, su iniziativa di Federcoop Bologna, nasce "Assicoop – Società a responsabilità limitata", con gli obiettivi di garantire l'attività assicurativa diretta alle cooperative e ampliare il mercato al di fuori del mondo cooperativo, soprattutto per il canale Grandi Clienti.

Il 1° aprile 1971 apre la prima agenzia in via Indipendenza n.42. Alla fine del decennio si completano le acquisizioni di importanti portafogli da agenzie private di Crevalcore e Borgo Panigale, aprono nuove agenzie e aumentano i dipendenti.

Negli anni '80 viene ripensata la struttura organizzativa: il territorio è raggruppato per zone, viene introdotta la figura del responsabile, si individua nelle agenzie di provincia un portafoglio Grandi

Clients e ci si specializza in particolare nel rapporto con enti pubblici, aziende del terziario e industriali. Sul finire degli anni '80 si investe sulla rete di vendita, specializzandosi nel retail.

Nell'aprile 1984 da uno scorporo di portafoglio da Assicoop Bologna nasce a Imola Asscooper come agenzia Unipol. Asscooper nasce nel 1983 da varie cooperative Imolesi e nelle sue possibili aree di intervento c'è quella di "svolgere attività di consulenza nel settore finanziario assicurativo a favore delle Cooperative socie, nonché gestire una o più agenzie ...".

Dagli anni '90 al primo decennio del 2000

Una nuova riorganizzazione caratterizza le Agenzie nei primi anni 90, che ha come risultato l'introduzione del sistema delle subagenzie gestite da personale non dipendente.

Il 14 settembre 1992, avviene la fusione per incorporazione della società La Sicura S.r.l., agenzia assicurativa di CNA di Bologna: Assicoop assume la denominazione sociale di "Assicoop Sicura".

Nel 1999, nasce Assicoop Imola S.p.A. per iniziativa di Asscooper e di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. (allora Unipol Assicurazioni) con avvio della propria attività dal 1° gennaio 2000. La base sociale dell'agenzia di Imola si allarga con l'ingresso di nuovi soci (Cisocc, CNA, Nuova Agricoltura e UIL).

Nel 2004 l'Assicoop di Bologna viene trasformata in S.p.A.

Nel 2006 La Cisl fa il suo ingresso fra i soci di Assicoop Imola. Termina il processo di ristrutturazione e ammodernamento di tutti i punti vendita e insieme ad Assicoop Ravenna e Assicoop Romagna, si dà avvio ad un progetto di collaborazione attraverso gruppi di lavoro interaziendali.

A fine dicembre 2008 entrano nuovi soci in Assicoop Bologna: Confesercenti, Cisl e UIL tramite, rispettivamente, le società Ces.Conf, S.C.S. e Venere S.r.l.

Dal 2010 ad oggi

Tra il 2010 e il 2012 Assicoop Imola riorganizza la gestione dei punti vendita sotto molteplici aspetti: gestione in appalto, affidamento dell'attività commerciale a subagenti/produttori, supporto gestionale. Il processo prevede anche l'incorporazione di una delle due agenzie ex Aurora presenti sul territorio imolese.

Nel corso del 2017 si avvia il processo di unificazione tra le Assicoop di Bologna e Imola che culmina il 1° luglio con la nascita di Assicoop Bologna Metropolitana, aumentando i punti vendita e i servizi offerti al cliente.

La nuova realtà societaria ha negli anni seguenti perfezionato il consolidamento organizzativo ed ha perseguito finalità di presidio del territorio e sostegno gestionale, di valorizzazione delle azioni per obiettivo, di diffusione dei nuovi modelli di comunicazione e proposta digitale, di allargamento dei settori di business alle nuove aree Beyond insurance.

Superata con l'impegno delle proprie Risorse e l'utilizzo degli strumenti digitali l'emergenza pandemica, si sono rilanciate le attività con rinnovato impegno e con progressivi correttivi di assetto organizzativo, in coerenza con le strategie di Compagnia, al fine di cogliere le opportunità e le nuove esigenze di un mutato contesto sociale ed economico.

Nel 2021 Assicoop Bologna Metropolitana ha raggiunto un traguardo importante e prestigioso: 50 anni di attività sul Territorio come leader di mercato per UnipolSai nella sua attività di intermediazione assicurativa, garantendo affidabilità, trasparenza, correttezza e capacità di ascolto. È stata occasione per ribadire l'impegno nella nuova dimensione digitale e multicanale e nella sfida della sostenibilità: in tale occasione Assicoop Bologna Metropolitana ha donato 500 alberi al Territorio metropolitano, piantati in accordo con le Istituzioni, in due realtà del comprensorio bolognese ed imolese.

Negli anni seguenti Assicoop Bologna Metropolitana ha affinato e adeguato l'assetto organizzativo onde cogliere le sfide di omnicanalità e di diversificazione del business in coerenza e attuazione del piano industriale del Gruppo.

Le direttrici di Assicoop Bologna Metropolitana

Il percorso di Assicoop Bologna Metropolitana per il suo futuro parte dalla valorizzazione della sua esperienza, dalla sua professionalità e dalla sua tradizione assicurativa e si sviluppa su sei direttrici prioritarie:

- **Digitale.** Attraverso l'innovazione digitale, Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel percorso di innovazione delle modalità di comunicazione e servizio, in ottica di Omnicanalità e di Contattabilità, garantendo elevati standard qualitativi e di soddisfazione della clientela.
- **Ricambio generazionale.** Attraverso la valorizzazione e la formazione dei giovani già presenti in azienda e all'inserimento di nuove generazioni di colleghi, Assicoop Bologna Metropolitana pone attenzione sempre più all'innovazione della propria struttura e dei propri processi, facendo proprie nuove modalità di linguaggio e comunicazione.
- **Formazione.** Attraverso la formazione continua a tutti i livelli operativi e dirigenziali Assicoop Bologna Metropolitana garantisce alle proprie persone sempre maggiore attenzione e crescita professionale, a partire dalle sollecitazioni e dai fabbisogni interni, oltre che dalle evoluzioni del contesto esterno.
- **Beyond.** Attraverso l'allargamento dei settori di business alle nuove aree Beyond insurance, offerti da UnipolSai, opera per finalizzare le politiche industriali del Gruppo e per garantire una presenza adeguata nei nuovi mercati ed il conseguente mantenimento di redditività aziendale.
- **Risorse umane.** Attraverso un presidio ed una politica attiva dedicata alle esigenze di inserimento e follow up delle proprie Risorse si valorizza la risorsa principale dell'azienda, le proprie Persone, attuando le politiche necessarie a gestire un inevitabile turn over figlio di un mutato mercato del lavoro e clima sociale.
- **Sostenibilità.** Attraverso un presidio specifico e un rinnovato impegno con l'obiettivo di perseguire gli obiettivi di implementazione del Bilancio, formare e sensibilizzare le risorse Assicoop sulle tematiche ESG e finalizzare il programma di UnipolSai rivolto alle agenzie nell'ambito della Sostenibilità.

In tale ambito Assicoop Bologna Metropolitana ha effettuato, sulla base dei dati del 2023, tramite l'utilizzo della piattaforma **Synesgy, una autovalutazione per misurare l'impatto ambientale, sociale e di governance**. Synesgy è la piattaforma digitale e globale, nata dall'alleanza tra CRIF, CRIBIS e una rete di partner strategici worldwide, per raccogliere e gestire informazioni sulla sostenibilità delle aziende. Grazie ad un questionario in linea con le normative internazionali come l'Agenda ONU 2030, lo United Global Compact e la EU Taxonomy, la piattaforma Synesgy consente di **valutare la propria sostenibilità e verificare le performance ESG dei propri clienti e fornitori**. La valutazione finale di Synesgy fornisce uno score e un attestato scaricabili direttamente dalla piattaforma, al fine di ottenere una valutazione di sostenibilità, responsabilità e trasparenza. La performance ESG è valutata attraverso un punteggio complessivo, scomposto in tutte e cinque le macrosezioni che compongono il questionario. L'azienda ha poi a disposizione il piano d'azione Synesgy che evidenzia le aree da sviluppare per incrementare il proprio livello di sostenibilità.

Garantendo affidabilità, trasparenza, correttezza e capacità di ascolto in ogni fase del lavoro, Assicoop Bologna Metropolitana si prepara alle nuove sfide: innovazione tecnologica, valorizzazione delle proprie Risorse, sostenibilità e riqualificazione ambientale.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Bologna Metropolitana

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

Nella seduta del 17 novembre 2023, il Cda di tutte le Assicoop, svolto in seduta riunita, ha approvato il Bilancio di Sostenibilità dell'Associazione delle Assicoop per le annualità 2021 - 2022.

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

Il Cda nella propria riunione del 9 maggio 2024 ha deliberato il Piano strategico ESG, valido per il triennio 2024-2026, rivolto a 3 ambiti valutati come pertinenti all'attività di Assicoop: Ambiente, Società e Governance. Per il 2024 l'obiettivo è quello di miglioramento e non ancora di misurazione dei KPI in funzione di obiettivi prefissati. Tra le 5 Assicoop, sono state condivise le linee di intervento, che si tradurranno poi in azioni all'interno delle singole realtà aziendali.

2.2 Le cariche sociali

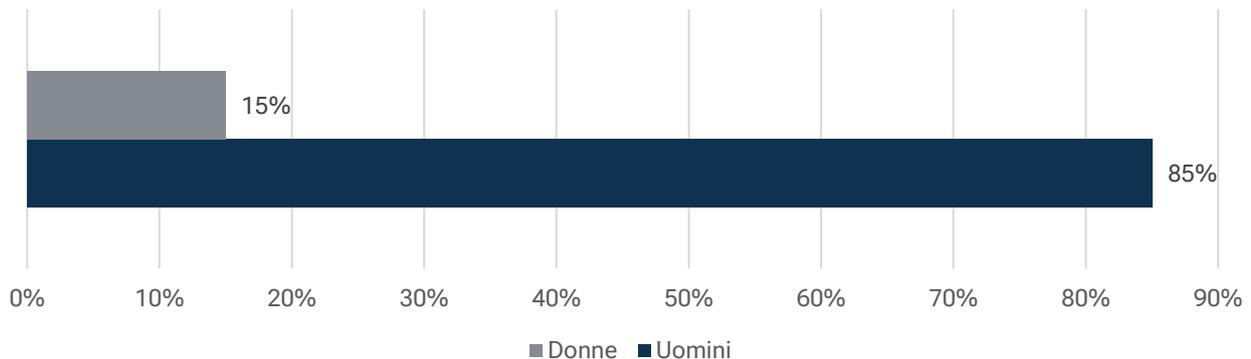
[GRI 2-9, 2-11, 405-1]

Il Consiglio di amministrazione, noto come CdA, è composto da 13 membri. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente, il quale ricopre anche il ruolo di Presidente di Legacoop Bologna, assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di amministrazione.

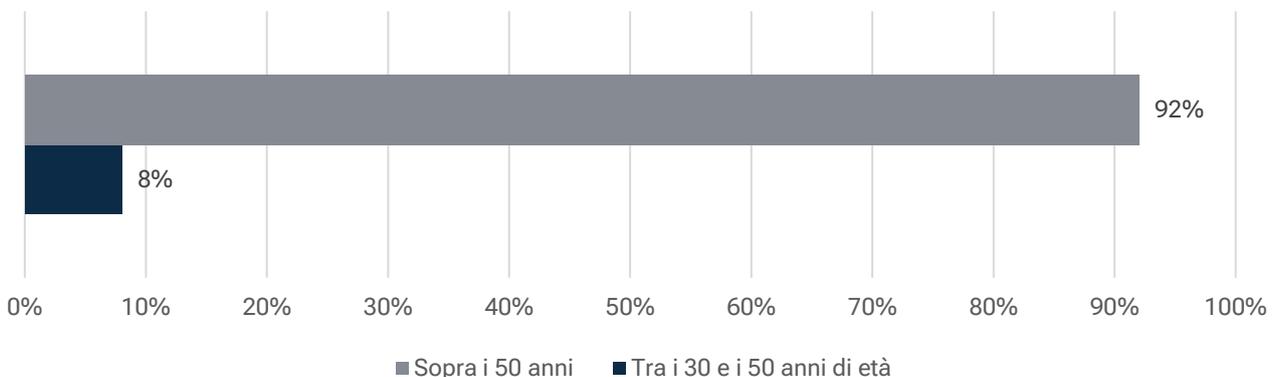
Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione. Il Collegio Sindacale esprime i propri membri con elezione dall'Assemblea dei Soci e sono individuati secondo le regole stabilite nel Patto tra i Soci territoriali, restando in carica per tre esercizi. Il Collegio Sindacale è composto da 3 membri effettivi e 2 supplenti ed esercita l'attività di vigilanza ex articolo 2403 cc e di revisione ex articolo 2409 bis cc come da verbale dell'Assemblea che lo elegge.

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Dei tredici membri, tre sono esecutivi e dieci sono non esecutivi. Inoltre, 11 membri sono di genere maschile e 2 di genere femminile; in termini di età, 1 ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri 12 hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

Membri del CdA per Genere



Membri del CdA per età



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

Per quanto riguarda il riferimento alle componenti ESG si fa riferimento alla presidente Rita Ghedini.

I principali stakeholder con cui si ha un'interfaccia sono: UnipolSai (UnipolSai Finance), Cooperazione e Legacoop (Asscooper, Pegaso, Parfinco), Sindacati (Cisl, UIL, CGIL, tramite Società Servizi) e Associazioni

commercio e artigianato e agricoltura (CNA, Confesercenti, C.I.A. Agricoltori Italiani Emilia Centro).



[GRI 2-10]

La policy di nomina e selezione dei membri del Cda e la nomina alla carica di Presidente e Vicepresidente sono regolati da un accordo tra i soci territoriali (ad eccezione di UnipolSai) sottoscritto in occasione della fusione per incorporazione di Assicoop Imola in Assicoop Bologna a decorrere dal 2017.

La formazione in materia di ESG erogata a tutti i Consiglieri e componenti del Collegio Sindacale.

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3]

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

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

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

Accessibilità

Rappresenta l'impegno ad essere un interlocutore.



Responsabilità

È l'impegno di farsi carico, individualmente e collettivamente, delle conseguenze delle proprie azioni con serietà, trasparenza e rettitudine, senza tradire il rapporto di fiducia accordato.

Lungimiranza

È l'impegno a sviluppare il disegno strategico e i processi organizzativi in modo da garantire una continuità di gestione efficiente e profittevole dell'impresa, che escluda ogni forma di dispersione e spreco delle risorse, in un'ottica di sostenibilità nel lungo periodo; la lungimiranza favorisce l'attitudine a interpretare correttamente i segnali del mercato anticipandone le tendenze, generando continuità nei risultati e sviluppo dei profitti in un'ottica di sostenibilità "allargata", che sappia coniugare, e nello stesso tempo contribuisca a migliorare, esigenze ambientali, economiche e sociali per permettere all'impresa di progredire nel lungo periodo.



Solidarietà

Vuol dire impegnarsi a promuovere una cultura che tuteli l'esistenza e il benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese. Significa anche impegnarsi a riconoscere il sostegno e la collaborazione reciproca come elementi portanti per garantire all'azienda efficienza e sviluppo.



Rispetto

Si intende l'impegno a considerare le persone come parte di una relazione sociale stabile che attribuisce dignità, favorendo e sostenendo l'ascolto.

[GRI 2-26]

Assicoop Bologna Metropolitana è dotata di un MOG (Modello di Organizzazione e Gestione) i cui elementi costitutivi sono il sistema di controllo interno, le procedure ed i protocolli adottati dalla Società, l'insieme delle procure e delle deleghe esistenti ed il sistema sanzionatorio e disciplinare.

Rimane inoltre parte integrante del MOG anche il Codice Etico adottato che si ispira al Codice Etico ed alla Carta dei Valori del Gruppo Unipol.

Whistleblowing

Assicoop Bologna Metropolitana, in linea con la normativa emanata in materia di whistleblowing a livello europeo e nazionale (da ultimo il D. Lgs. 15 marzo 2023 n. 24, che recepisce nell'ordinamento italiano la Direttiva (UE) 2019/1937), ha adottato un sistema interno per la segnalazione delle violazioni che ha l'obiettivo di salvaguardare la riservatezza dell'identità del segnalante e tutelarla da condotte ritorsive conseguenti alla segnalazione.

Con il termine whistleblower (dall'inglese: to blow the whistle - soffiare il fischiello) si fa generalmente riferimento alla persona (segnalante) che, venuta a conoscenza di atti o fatti potenzialmente illeciti nel proprio contesto lavorativo, decide di denunciarli servendosi di canali interni riservati e indipendenti, appositamente previsti dall'azienda.

Ai sensi della Procedura, Assicoop Bologna Metropolitana ha istituito un proprio canale dedicato, attraverso il quale è possibile segnalare comportamenti, atti od omissioni – compresi i fondati sospetti – di cui il segnalante sia venuto a conoscenza nel contesto lavorativo e che ritiene possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta dalla Società.

Il sistema di segnalazione è formalizzato in una Procedura dove sono indicati chi è la struttura preposta alla ricezione e alla gestione delle segnalazioni, i mezzi attraverso cui le stesse possono essere trasmesse, nonché il processo di gestione delle segnalazioni ricevute.

[GRI 2-27]

I casi di non conformità si riconducono a errori di compilazione assegni da parte di Clienti che hanno utilizzato vecchi libretti, rilasciato dal proprio istituto bancario allorché la normativa non prevedeva ancora l'obbligo di cui all'art. 49 comma 4 del D. Lgs. n. 231/2007, a carico delle banche, di predisporre e rilasciare moduli di assegni bancari contenenti la stampigliatura "non trasferibile". Tutti gli assegni sono risultati essere stati girati per l'incasso da parte della medesima Assicoop e quindi il titolo non ha circolato e la condotta non ha comportato vantaggi e/o minori perdite per Assicoop Bologna e non ha comportato alcun pregiudizio per terzi soggetti.

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	2
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	1
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	1

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	2.005 €
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	406 €

[GRI 205-3]

Non sono stati riscontrati incidenti di corruzione durante il periodo di rendicontazione.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Bologna Metropolitana per il triennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti da un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	151.868.599 €	136.626.092 €	143.962.432€	5,37
Provvigioni attive	15.531.684 €	15.714.649 €	16.467.558€	4,79
Ricavi vendite/prestazioni	19.946.753 €	18.721.506 €	20.610.202€	10,15
Totale costi diretti	13.505.298 €	13.524.449 €	14.488.873€	7,13
Margine lordo	6.382.371 €	5.187.084 €	6.121.329€	18,01
Totale spese generali	3.573.265 €	3.575.449 €	3.686.146€	3,10
Reddito operativo	2.809.106 €	1.611.635 €	2.435.183€	51,10
Risultato d'esercizio	2.367.590 €	1.679.903 €	2.003.856€	19,28

Tali indicatori testimoniano che il risultato d'esercizio del 2023 evidenzia per Assicoop Bologna Metropolitana una buona capacità di generare redditività e di mantenere un buon livello di sostenibilità economica del business, con un trend in incremento rispetto all'anno precedente.

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Auto/ Rami elementari				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	33.421.665 €	32.395.629€	32.741.234€	1,1%
Rami elementari	44.352.752 €	45.492.331€	46.886.894€	3,1%

Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana - Retail/corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	88.438.394 €	74.747.453€	77.538.931€	3,7%
Corporate	63.430.205 €	61.878.645€	66.423.501€	7,3%

La raccolta complessiva dei premi rami danni è sostanzialmente stabile; il comparto Auto è stabile e si evidenzia uno sviluppo nei Rami Elementari.

Nei Rami Elementari, nonostante la perdita di alcuni grandi affari, entrambe le Divisioni hanno registrato buone percentuali di Sviluppo in particolare nei Rami Aziende trainate ancora dai Rischi Tecnologici per effetto del Superbonus 110% in ambito edilizia.

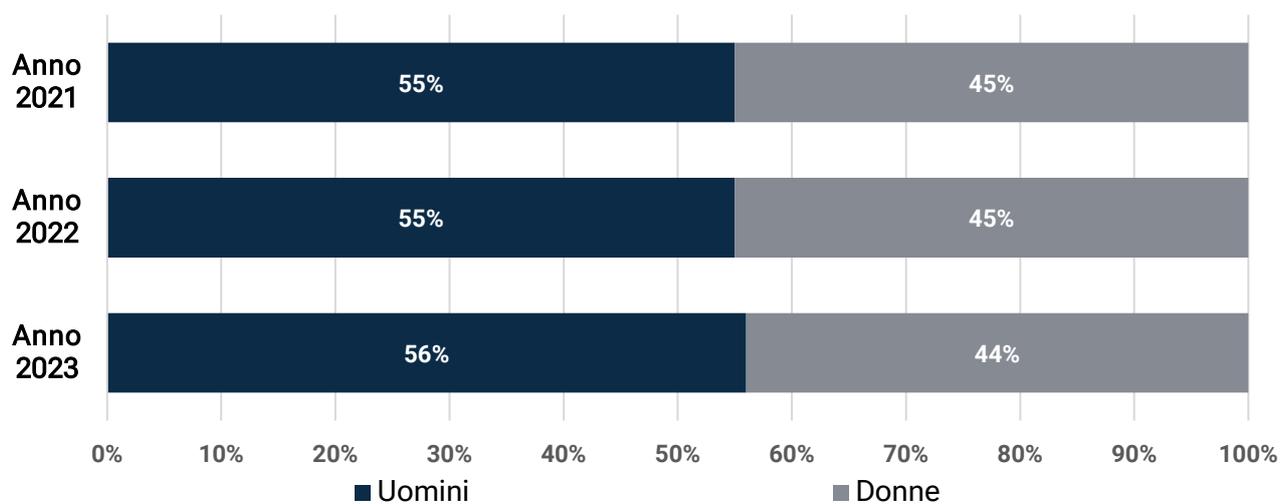
Raccolta premi Assicoop Bologna Metropolitana – Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Vita	74.094.182 €	58.738.132 €	64.334.305€	9,5%
Vita (nuova produzione)	66.558.501 €	50.994.885 €	56.222.623€	10,3%

La raccolta premi del comparto Vita ha subito un incremento nel corso del 2023 per effetto di alcune partite straordinarie; la raccolta premi complessiva è risultata in incremento rispetto all'esercizio precedente.

I clienti e il portafoglio

Nel 2023 il numero dei clienti resta sostanzialmente invariato, il numero di clienti persone fisiche passa da 58.017 a 57.975, mentre le partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, passano da 6.656 del 2022 a 6.743 del 2023.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	59.440	58.017	57.975
di cui sotto i 30 anni	1.799	1.783	2.120
di cui tra i 30 e 50 anni	14.836	13.621	14.048
di cui sopra i 50 anni	42.805	42.613	41.807

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere

L'attenzione di Assicoop Bologna Metropolitana, nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia un mantenimento di buon livello di fidelizzazione dei clienti.

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling (media)	1,91	1,89	1,87
Indice di Cross-selling (persona)	1,76	1,75	1,73
Indice di Cross-selling (azienda)	4,88	4,74	5,23

4 Forza lavoro propria

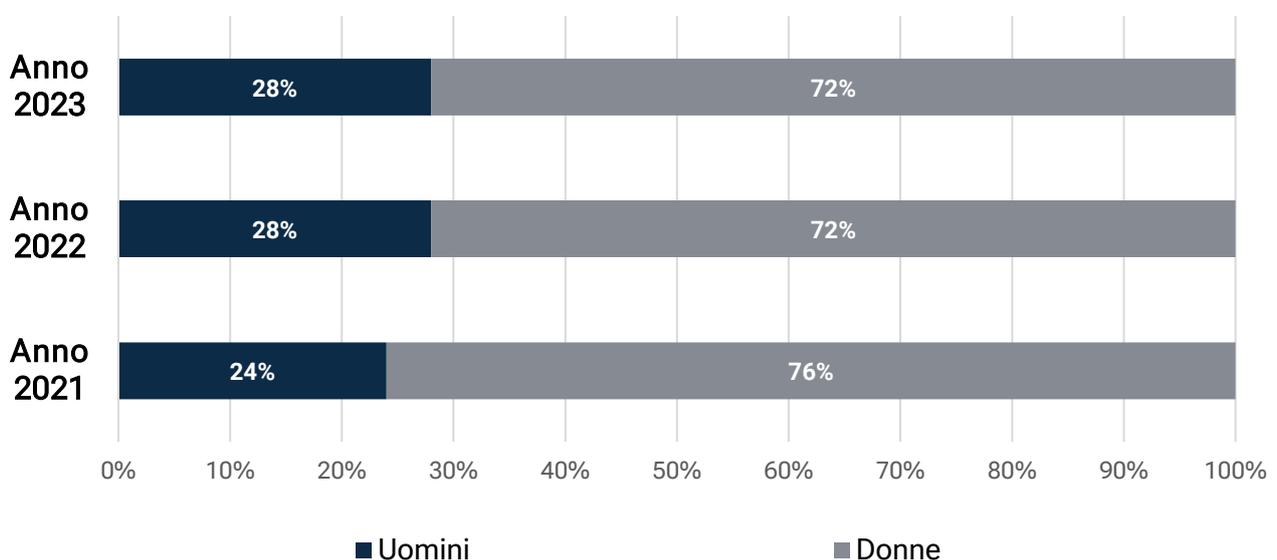
4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Bologna Metropolitana è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare la stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani. In dettaglio, al 31 dicembre 2023 le persone impiegate in Assicoop Bologna Metropolitana sono state 220, di cui 135 dipendenti e 85 collaboratori in libera professione.

Le risorse umane di Assicoop Bologna Metropolitana			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	138	87	225
2022	137	85	222
2023	135	85	220

Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per genere



I collaboratori in libera professione sono liberi Professionisti (il cui rapporto di collaborazione è regolato da singole Lettere di Incarico a Subagente) che completano la Rete Distributiva. I Liberi Professionisti sono, all'interno del Modello Organizzativo, suddivisi in "Subagenti", "Consulenti Assicurativi" e "Consulenti Finanziari".

La differenziazione organizzativa è che, nel gergo comunemente utilizzato, vengono individuati come "Subagenti" coloro che operano all'interno di un proprio Punto Vendita (all'interno del quale possono essere presenti loro dipendenti e/o collaboratori) con limitazioni territoriali di operatività all'interno della propria Lettera di Incarico, nella quotidianità vengono ulteriormente definiti quali

“Subagenti con Punto Vendita”.

Gli ulteriori liberi professionisti appartenenti ai due canali, consulenti assicurativi e consulenti finanziari, possono operare trasversalmente su tutti i Punti Vendita di Assicoop e, all'interno del proprio Mandato, non hanno limitazioni territoriali che risulta essere identico al territorio di operatività di Assicoop Bologna Metropolitana.

I Liberi Professionisti assumono stabilmente l'incarico di promuovere, conservare e sviluppare affari assicurativi e collocare prodotti bancari standardizzati per conto dell'Agenzia svolgendo l'incarico stesso con carattere di abitudine e prevalenza. In particolare, raccolgono proposte di assicurazione nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. e da Unisalute (da ottobre 2022) rappresentate dall'Agenzia.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale di Assicoop Bologna Metropolitana risulta comporsi di 2 dirigenti (2 uomini), 20 quadri (9 uomini e 11 donne) e 113 impiegati (27 uomini e 86 donne). Tutti i dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana sono inquadrati nei seguenti CCNL:

- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Amministrativo e Produttivo delle Agenzie in gestione libera aderenti alla Associazione Nazionale Agenzie Societarie Unipol e alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue;
- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Dirigente di Imprese Cooperative.

La composizione dei dipendenti non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato. Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 72 % del totale dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette⁵ sono pari a 9 (4 uomini e 5 donne).

Tutti i Dipendenti sono inquadrati nei seguenti CCNL:

- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Amministrativo e Produttivo delle Agenzie in gestione libera aderenti alla Associazione Nazionale Agenzie Societarie Unipol e alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue
- Contratto Collettivo Nazionale per il Personale Dirigente di Imprese Cooperative

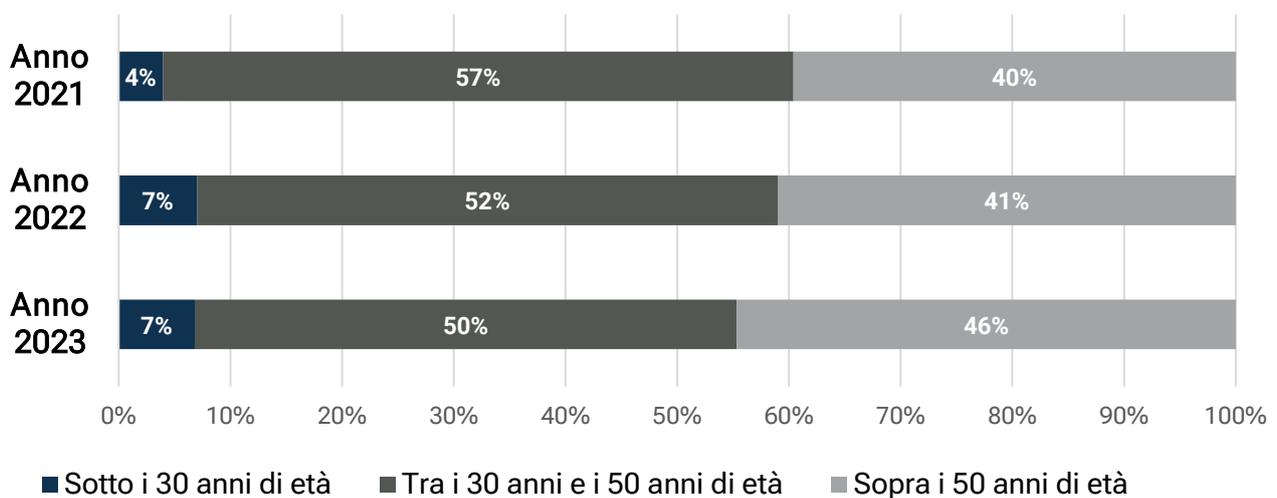
Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	33	105	138
di cui dirigenti	2	-	2
di cui quadri	9	12	21
di cui impiegati	22	93	115
Totale dipendenti 2022	39	98	137
di cui dirigenti	2	-	2

⁵ Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

di cui quadri	8	12	20
di cui impiegati	29	86	115
Totale dipendenti 2023	38	97	135
di cui dirigenti	2	-	2
di cui quadri	9	11	20
di cui impiegati	27	86	113

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, nel 2023 il 50% di questi (68 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 43% (58 persone) ha più di 50 anni e il 7% (9 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Assicoop Bologna Metropolitana per fasce d'età



[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)	
	Rapporto %
Quadri	92%
Impiegati	96%
Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)	
	Rapporto %
Quadri	95%
Impiegati	93%

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

4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti. A riguardo, al 31/12/2023 il 94% dei dipendenti intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro, e dove l'assetto organizzativo lo consente, Assicoop offre anche soluzioni come il part time: al 31/12/2023 circa il 7% dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	33	105	138
- di cui a tempo indeterminato	33	100	133
- di cui a tempo determinato	-	5	5
- di cui a tempo pieno	32	95	127
- di cui a tempo parziale	1	10	11
Totale dipendenti 2022	39	98	137
- di cui a tempo indeterminato	35	95	130
- di cui a tempo determinato	4	3	7
- di cui a tempo pieno	38	89	127
- di cui a tempo parziale	1	9	10
Totale dipendenti 2023	38	97	135
- di cui a tempo indeterminato	36	91	127
- di cui a tempo determinato	2	6	8
- di cui a tempo pieno	38	89	126
- di cui a tempo parziale	1	8	9

Nel 2023 Assicoop Bologna Metropolitana ha assunto 11 nuove persone, di cui 4 di età inferiore a 30 anni, 5 di età compresa tra 30 e 50 anni e 2 di età superiore ai 50 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	11	13	11
Sotto i 30 anni	3	6	4
- di cui uomini	-	4	1
- di cui donne	3	2	3
Tra i 30 e 50 anni	5	7	5
- di cui uomini	-	3	2
- di cui donne	5	4	3
Sopra i 50 anni	3	-	2
- di cui uomini	2	-	0
- di cui donne	1	-	2
Totale dipendenti cessati	10	14	13
Sotto i 30 anni	-	1	3
- di cui uomini	-	-	2
- di cui donne	-	1	1
Tra i 30 e 50 anni	5	9	5
- di cui uomini	-	-	1
- di cui donne	5	9	4
Sopra i 50 anni	5	4	5
- di cui uomini	2	1	1
- di cui donne	3	3	4

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al -1,5% nel 2023.

Turnover dei dipendenti per età e genere⁶			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	8%	9,5%	8,1%
uomini	6,1%	17,9%	7,9%
donne	8,6%	6,1%	8,2%
Tasso di cessazioni per genere	7,2%	10,2%	9,6%
uomini	6,1%	2,6	10,5%
donne	7,6%	13,3%	9,3%
Tasso di turnover per genere	0,7%	-0,7%	-1,5%
uomini	0,0%	15,4%	-2,6%
donne	1,0%	-7,1%	-1,0%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,0%	9,5%	8,1%
sotto i 30 anni di età	60,0%	60,0%	44,4%
tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	9,9%	7,4%
sopra i 50 anni di età	5,5%	0,0%	3,4%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	7,2%	10,2%	9,6%
sotto i 30 anni di età	0,0%	10,0%	33,3%
tra i 30 e 50 anni di età	6,4%	12,7%	7,4%
sopra i 50 anni di età	9,1%	7,1%	8,6%
Tasso di turnover per fasce d'età	0,7%	-0,7%	-1,5%
sotto i 30 anni di età	60,0%	50,0%	11,1%
tra i 30 e 50 anni di età	0,0%	-2,8%	0,0%
sopra i 50 anni di età	-3,6%	-7,1%	-5,2%

⁶ Le percentuali del tasso di assunzione e cessazione riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale di dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età al 31 dicembre. Le percentuali del tasso di turnover sono il risultato del rapporto tra la somma dei dipendenti entrati e usciti con il numero totale di dipendenti al 31 dicembre.

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

Per Assicoop Bologna Metropolitana la valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione e l'armonizzazione professionale diventano quindi dei drivers fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permette di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo. Gli obblighi di formazione per la sicurezza, privacy, antiriciclaggio, normativa IVASS e MOG rientrano tra le priorità della politica di gestione delle risorse umane.

Nel 2023 Assicoop Bologna Metropolitana, con la consapevolezza di un necessario aggiornamento costante dei dipendenti per far fronte alle nuove sfide e al processo di innovazione che permea la società di oggi, ha erogato oltre **6.000 ore di formazione annue** fra formazione obbligatoria a fini IVASS e formazione tecnica-manageriale.

Particolarmente rilevante l'attività formativa posta in essere in collaborazione e all'interno dei Progetti di Compagnia, che ha seguito le linee guida strategiche del Piano Industriale in termini di:

- Presidio ecosistemi Mobility, Welfare e Property;
- Valorizzazione dei nuovi talenti;
- Nuovi settori di business;
- Comparto Salute.

Nel 2023 si è realizzato inoltre un corposo e vasto intervento formativo teso a realizzare percorsi di potenziamento della capacità di gestione e relazione personale: **“Assicoach–strumenti emozionali e pratici per gestire al meglio sé stessi, i collaboratori e le attività”**

Si sono inoltre affinate le procedure di inserimento in ambito lavorativo tese a garantire un ingresso graduale e consapevole all'interno del contesto organizzativo e di cultura aziendale, oltre che, ovviamente, di competenze tecniche. Attraverso un programma di step successivi, caratterizzati da incontri e adempimenti formativi con i diversi ambiti funzionali e di business, l'obiettivo è quello di **creare consapevolezza** su strumenti materiali, risorse umane, sinergie, opportunità aziendali e di Gruppo. Fondamentali gli elementi di correttezza ed etica aziendale, non solo da corsi obbligatori ma anche e soprattutto da precise priorità e presidi aziendali.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a 4.253 per i dipendenti e 3.844 per i collaboratori, per un totale di 8.097 ore.

[GRI 404-1]

	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	5.285	5.526	6.047
- ai dipendenti uomini	1.504	1.772	1.708
- ai dipendenti donne	3.781	3.754	4.339
Ore medie di formazione per dipendente⁷	38	40	45
Ore medie di formazione uomini	46	45	45
Ore medie di formazione donne	36	38	45
Ore totali di formazione	5.285	5.526	6.047
- Dirigenti	73	75	85
- Quadri	782	778	902
- Impiegati	4.430	4.673	5.060
Ore medie di formazione per dipendente	38	40	45
Ore medie di formazione dirigenti	37	38	43
Ore medie di formazione quadri	37	39	45
Ore medie di formazione impiegati	51	55	45

In un'ottica di valorizzazione delle nuove risorse prosegue e si affina il Progetto di selezione e possibile inserimento in organico di una nuova generazione di Consulenti, "New Generation", in collaborazione con le altre Assicoop.

Parallelamente, per creare un percorso di inserimento nella realtà aziendale completo e strutturato, si è avviato il **Progetto Risorse Umane**, destinato a tutte le nuove persone di Assicoop, che consenta di affiancare e gestire tutte le criticità ed opportunità di formazione e crescita professionale e personale.

PROGETTO NEW GENERATION

Ripreso e rilanciato Prosegue anche per il 2023 il progetto New Generation, che investe su giovani di talento per rafforzare la rete commerciale.

Il progetto nasce dall'intento comune e dalla sinergia delle cinque Assicoop e prevede per i neo-consulenti un intenso percorso di formazione e sviluppo.

Proseguono le attività di recruitment multicanale con le quali sono stati selezionati i neo-consulenti assicurativi (1 nel 2023, 1 nel 2022 e 6 nel 2021), che intraprendono un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop.

L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permette ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

⁷ 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.

PROGETTO RISORSE UMANE

Nel corso del 2023 viene concretizzato il progetto **Risorse Umane**, finalizzato alla creazione di percorsi di inserimento e valorizzazione del personale dipendente, con l'obiettivo di accompagnare le proprie risorse in un processo di crescita e fidelizzazione. Nota Alice per Marco: da valutare cosa tenere

L'obiettivo di questo progetto è creare un **percorso strutturato di inserimento** di figure professionali all'interno della realtà aziendale che analizzi ed approfondisca tutte le attività che compongono il percorso di inserimento di una risorsa, per migliorare le criticità e valorizzare i punti di forza emersi dagli inserimenti precedenti.

In un mutato contesto in cui la mobilità nel mercato del lavoro è elemento da considerare come strutturale, diventa fondamentale accompagnare le proprie risorse in un processo di crescita e fidelizzazione.

In particolare, il Progetto intende affrontare 5 fasi essenziali:

- **Attraction e reclutamento.** Costruzione di un bacino di candidature e attrazione di nuovi talenti, monitorando le fasi che precedono l'ingresso della nuova risorsa.
- **Selezione e Inserimento.** Gestione efficace del processo di selezione fino al momento dell'inserimento della nuova risorsa.
- **Sviluppo e formazione.** Organizzazione e gestione della formazione delle nuove risorse per lo sviluppo delle competenze necessarie a ricoprire il ruolo.
- **Valutazione.** Organizzazione delle azioni volte alla conoscenza e alla valutazione della nuova risorsa di concerto con tutte le figure coinvolte nel percorso formativo.

Retention e mentoring. Creazione, gestione e conduzione di momenti di incontro funzionali al monitoraggio della formazione e al mantenimento di alti livelli di coinvolgimento e motivazione

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, 403-2, 403-5]

Il rispetto della **normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute** delle persone di Assicoop rappresentano una priorità dell'Associazione. L'Agenzia ha nominato un Delegato esterno del Datore di Lavoro ai fini della Sicurezza. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, Assicoop Bologna Metropolitana predispone di un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il Medico Competente (MC) e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta e l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive correttive da applicare per la tutela dei lavoratori, sviluppare programmi di formazione e informazione dei lavoratori (video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività. Nel 2023 sono stati nominati e formati i Preposti alla Sicurezza.

In Assicoop è nominato un Delegato esterno del Datore di Lavoro ai fini della Sicurezza. È presente un RSPP esterno che ha redatto ed aggiornato il DVR (documento di valutazione dei rischi) e la Valutazione del Rischio da stress da lavoro correlato. I dipendenti ed i tirocinanti vengono formati sulla sicurezza, con una parte generale ed una specifica per rischio basso, ed aggiornati ogni 5 anni. Sono presenti in ogni sede di lavoro almeno 1 addetto di primo soccorso ed 1 addetto alla prevenzione incendi. Il rischio incendio per la sede legale dell'Assicoop è medio; pertanto, la formazione per questi addetti è svolta in base a tale livello. I dipendenti vengono visitati periodicamente dal medico competente aziendale per rischio Videoterminalisti. Ad ogni nuova assunzione viene effettuata una visita di idoneità alla mansione. Nel mese di ottobre 2023 si è

provveduto a comunicare, a tutte le risorse aziendali, che la Procedura operativa per la gestione del rischio da Coronavirus negli ambienti di lavoro non sanitari doveva ritenersi superata a seguito del DL 10 agosto 2023 n. 105. Il 1^o ottobre 2023 sono stati nominati i Preposti alla Sicurezza ai quali è stata erogata la specifica formazione prevista per l'incarico. Entro il mese di dicembre i Preposti hanno svolto alcuni sopralluoghi nelle sedi di lavoro.

I dipendenti e i tirocinanti vengono sottoposti a un **programma di formazione sulla sicurezza**, composto da una sezione generale e una specifica per rischi di bassa entità, che viene aggiornato ogni cinque anni. Inoltre, in ogni luogo di lavoro è garantita la presenza di almeno un addetto al pronto soccorso e un addetto alla prevenzione degli incendi. Nel 2023 sono state effettuate le prove di evacuazione per tutte le sedi di lavoro.

La **formazione sulla sicurezza** rivolta a tutti i lavoratori riguarda la parte generale della normativa e la parte specifica relativa al rischio dell'attività di Assicoop, ovvero è rivolta a videoterminalisti. I lavoratori vengono formati una prima volta al momento dell'ingresso in struttura (assunzione o avvio del tirocinio) e successivamente alle scadenze stabilite dalla Legge. La formazione avviene sia in modalità e-learning che in aula. Per ogni sito sono formati e aggiornati a scadenza gli addetti al gruppo di emergenza, ovvero al primo soccorso e antincendio; in alcune realtà dove sono numerosi i dipendenti e/o il lavoro si svolge a turni sono formate ed aggiornate più persone. Gli RLS nominati svolgono ogni anno la formazione di aggiornamento. La formazione viene erogata da società individuata con la quale è in essere un rapporto di collaborazione decennale. Le ore di formazione sulla salute e sicurezza vengono effettuate durante l'orario di lavoro in base ad una programmazione che cerchi di soddisfare le esigenze del lavoratore e nel contempo, cercando di garantire il servizio ai clienti che si rivolgono alle agenzie. La valutazione dell'efficacia della formazione svolta avviene attraverso la compilazione di questionari (on line o cartacei) relativi alla sessione formativa appena svolta.

Al superamento del test la piattaforma informatica o la società che eroga la formazione rilasciano al partecipante ed al datore di lavoro un apposito attestato. In sede di riunione annuale della sicurezza, il RSPP ed il RLS analizzano le esigenze formative dell'anno a venire e redigono il piano formativo da realizzare. Dal 2023 alla riunione annuale partecipano anche i preposti nominati.

Nel 2023 le attività di formazione sono avvenute con varie modalità in videoconferenza, in presenza oppure tramite FAD.

Il DVR è aggiornato al 30 novembre 2022, la materia della sicurezza sui luoghi di lavoro è inserita nel MOG.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel costante impegno di **adeguamento organizzativo** per cogliere le nuove esigenze di servizio al Cliente, ponendo al centro della propria strategia sia l'innovazione sia la qualità del rapporto umano. Pur mantenendo una struttura radicata e presente sul territorio, ha infatti fatto propri gli strumenti di consulenza in omnicanalità, per quella clientela che predilige nuove modalità di relazione attraverso i canali digitali.

Grazie a questa strategia è in grado proporre soluzioni personalizzate e flessibili, adeguate a diversi cluster di Clientela, anticipandone le aspettative ormai continuamente in evoluzione.

Assicoop Bologna Metropolitana prosegue nel percorso di specializzazione dei propri consulenti assicurativi per rispondere alle nuove esigenze delle Famiglie e delle Imprese. Ciò permette di mantenere fermi la vocazione al cliente e al territorio e al tempo stesso risponde ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

Continua l'integrazione e l'evoluzione dei processi e degli strumenti digitali all'interno del modello di servizio delle Agenzie come elemento distintivo e strategico di relazione con il cliente.

In particolare, per quanto riguarda l'utilizzo della firma elettronica a distanza (FEA), nel 2023 circa il 62% dei clienti ha aderito, generando circa 70.000 movimentazioni.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.) ⁸			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	26.103	31.203	36.764
Adesione clienti (%)	40,7%	48,6%	55,8%
Movimentazione F.E.A. (n.)	59.030	70.221	69.747
Movimentazione F.E.A. (%)	40,7%	48,9%	55,8%
Agenzie attivate	28	27	27

⁸ 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. Di conseguenza, anche i dati relativi agli anni 2021 e 2022 sono stati modificati alla luce di questa nuova metodologia.

Punti vendita attivati	39	39	39
------------------------	----	----	----

Nonostante l'apparente diminuzione delle polizze movimentate in Fea, la **digitalizzazione** del portafoglio nel corso del 2023 ha avuto una forte crescita. Questo parametro di valutazione del portafoglio si riassume con la misurazione dell'**Indice digitale** e tale monitoraggio ha sostituito quello della sola voce F.E.A. da inizio 2021.

L'**indice**, da un lato rappresenta in maniera più globale la vera digitalizzazione del portafoglio comprendendo tutte le polizze trattate e/o perfezionate tramite canali digitali (F.E.A., incassi da APP/Area Riservata, Quietanze da remoto, e Quietanze incassate pagamenti mensili); dall'altro offre diversi spunti per un'analisi più approfondita del fenomeno.

A dicembre 2023 l'indice digitale era pari al 67 %: 2 polizze su 3 sono gestite con tale modalità.

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

Nel contesto dell'evoluzione verso una maggiore digitalizzazione e l'offerta di un servizio sempre più avanzato, Assicoop Bologna Metropolitana risponde in maniera crescente alle nuove esigenze dei clienti attraverso le **Richieste Clienti da app**, trattasi di richieste di contatto tramite la nuova funzionalità presente su APP / Area Riservata. Questa attività è quella che ha sicuramente avuto il più grande sviluppo in termini di utilizzo da Cliente: 827 nel 2022 più di 1.400 nel 2023.

In generale comunque in termini di Contattabilità nel 2023 il numero di clienti attivi con almeno un dato di contatto (cellulare e/o mail) e Privacy aggiornata risulta essere pari all'84%.

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

Se già nel primo anno di vita, si era fin da subito evidenziato l'impatto all'interno dell'attività commerciale, La Vendita Digitale nel corso del 2023 è diventato un vero e proprio nuovo canale commerciale: 4.180 preventivi che hanno portato a totale di 610 polizze, pari ad oltre 80.000 € di premi con una conversione vicina al 15%.

La Vendita Omnicanale, quindi, ha realizzato **un importante strumento di business che mira a fornire una adeguata esperienza di acquisto su tutti i canali: Punti Vendita, mobile e online**. Ha infatti generato complessivamente un importante flusso di preventivazione da gestire da parte dei punti vendita ma soprattutto ha mostrato una forte attrattività per una nuova fascia di Clienti: oltre il 45% sono clienti prospect che fino a ieri non conoscevano il mondo Assicoop.

Vista l'impatto e la rilevanza sempre più crescente delle attività digitali all'interno del modello commerciale di Assicoop Bologna Metropolitana, **è nata una struttura dedicata a promuovere e gestire il nuovo rapporto con il Cliente puro o ibrido digitale**: a gennaio 2023 nasce l'**Agenzia Digital**, costituita da risorse in grado di gestire gli strumenti tecnologici e fornire un adeguato servizio ai Clienti. La nuova struttura ha il compito di essere l'anello di congiunzione e coordinamento mancante tra il digitale e il territorio, in grado di cogliere le opportunità digitali e convertirle in opportunità a favore della rete vendita.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela, servizio e soddisfazione dei bisogni delle persone che hanno dato e daranno fiducia all'Azienda.

In costante sinergia con i Piani strategici di Compagnia e con un articolato e funzionale presidio del territorio, la Rete distributiva opera su strategici fattori di distintività:

- Alto livello di specializzazione e personalizzazione della consulenza;
- Innovazione tecnologica a supporto dell'attività professionale;
- Estensione della specializzazione a nuovi settori ed esigenze della Clientela (Beyond Insurance).

Specializzazione della rete di vendita

Nel 2023 prosegue la convinta adesione ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita previsti dalla Compagnia con l'obiettivo di adeguare e migliorare le competenze delle risorse attive in agenzia, attraverso percorsi formativi in grado di fornire livelli di specializzazione ben identificabili.

A tal proposito, proseguono e si approfondiscono e sviluppano in step successivi i percorsi per creare figure professionali specificatamente dedicate a seguire due tipologie di clientela:

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

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

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

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

Costante l'attenzione ai nuovi **strumenti digitali** a supporto dell'attività, elemento distintivo del Gruppo. Il presidio e la diffusione nella rete distributiva degli strumenti innovativi messi a disposizione dalla Compagnia è obiettivo strategico, attuato con un costante processo di efficientamento a supporto delle attività gestionali e commerciali secondo le aspettative della clientela, per progredire verso una piena interoperabilità fisico-remota.

Frequenti percorsi di specializzazione supportano le competenze e consapevolezze tecniche e commerciali della rete in ambito **Beyond insurance**. Oltre al core assicurativo, obiettivo è l'implementazione di risorse e strumenti per diventare il punto di riferimento non solo assicurativo per i bisogni di mobilità privata, di welfare e property, offrendo ai Clienti un ecosistema di competenze e opportunità.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Bologna Metropolitana è profondamente radicata nel territorio: è vicina alle istituzioni e alle realtà culturali ed è impegnata nella promozione dello sviluppo locale, anche attraverso molteplici liberalità e sponsorizzazioni.

I quasi 65.000 clienti, che hanno già scelto di assicurarsi con Assicoop Bologna Metropolitana, testimoniano il valore del radicamento dell'azienda, fatto di una presenza diffusa al servizio delle persone e del tessuto produttivo.

Anche per questo Assicoop Bologna Metropolitana, partecipa attivamente e sostiene strutture, progetti e manifestazioni di carattere sociale e sanitario, culturale, artistico e sportivo, per garantire assistenza, integrazione e socialità.

Crescente l'impegno per destinare risorse a progetti ambientali e di sostenibilità.

Alcuni interventi di sostegno nel Territorio:

In ambito Sostenibilità

- Il **progetto "Utile"** in partnership con DISMECO, finalizzato alla sperimentazione di nuove modalità di raccolta, ecocompatibili e virtuose, dei RAEE presenti all'interno delle stazioni ecologiche e alla creazione di linee di preparazione per il loro riutilizzo. Iniziativa unica a livello europeo, importante per consentire il reinserimento dei prodotti di scarto nella catena del valore e per intercettare e contrastare efficacemente il rischio di inquinamento per abbandono di rifiuti nell'ambiente. "Utile" è stato sviluppato in collaborazione con HERA, Aires-Confcommercio (Unieuro), CNA, Università di Bologna e con il coinvolgimento di alcune cooperative sociali.
- Di grande importanza per il sostegno ai giovani è il **progetto "Vitamina C Cooperazione, condivisione cultura d'impresa"**, svolto in collaborazione con Legacoop Bologna e Legacoop Imola. Il progetto è rivolto agli studenti di istituti Superiori del territorio, ed ha come obiettivo **l'elaborazione di progetti imprenditoriali** per la redazione di un proprio business plan valutato in termini di fattibilità, sostenibilità economica e finanziaria, completezza e grado di analisi dell'elaborato e responsabilità ambientale.
- Non manca il sostegno a grandi e piccoli eventi sul territorio, come ad esempio, l'iniziativa **"Diverdeinverde"**, alla scoperta dei giardini e aree verdi della città.
- Erogato inoltre un contributo alla **"Casa delle donne per non subire violenza"**

In ambito culturale

- Rinnovato il supporto a manifestazioni di carattere artistico, tra cui al **Teatro Arena del Sole** ed al **Teatro Testoni Ragazzi**, due istituzioni culturali di altissimo livello ed importanza nel circondario bolognese.

In ambito sportivo e ricreativo

- Continua il sostegno alla **“Granfondo 10 Colli - Gran Premio Assicoop”** la grande corsa ciclistica del Circolo Dozza Tper, appuntamento bolognese di rinomanza internazionale; ma anche e soprattutto il sostegno a favore di realtà dell'associazionismo sportivo di base, di minori dimensioni, ma di grande valore per piccole realtà territoriali (bocciofile, polisportive, manifestazioni agonistiche).

In ambito socio-sanitario

- L'attenzione al sociale si sostanzia nel contributo ad iniziative di solidarietà, inclusione sociale, sostegno sanitario. In questo senso è stata confermata la **collaborazione con “Casa dei Risvegli Luca De Nigris”** per la **“Giornata dei risvegli”** con la finalità di sensibilizzazione ed impegno nei confronti delle persone in stato di post-coma e con la **“Fondazione Hospice”**, da sempre impegnata nell'assistenza, formazione e ricerca nell'ambito delle Cure Palliative;
- Sostegno all' **Istituto Ramazzini, centro** per la ricerca indipendente e la prevenzione del cancro e delle malattie di origine ambientale.
- Importante e significativo contributo anche ad iniziativa di sostegno per un **Progetto in collaborazione con la Sezione femminile della Casa Circondariale di Bologna "Rocco D'Amato"**: la realizzazione di un Corso di Fotografia per le detenute.

Complessivamente sono oltre 100 le iniziative annue in cui Assicoop Bologna Metropolitana offre il proprio sostegno e partnership.

Nel 2023 sono state rendicontate liberalità per un valore complessivo di circa € 48.000.

Mentre, nello stesso periodo, l'investimento in attività di sponsorizzazione è stato di circa € 213000, in incremento rispetto l'anno precedente.

[GRI 203-1]

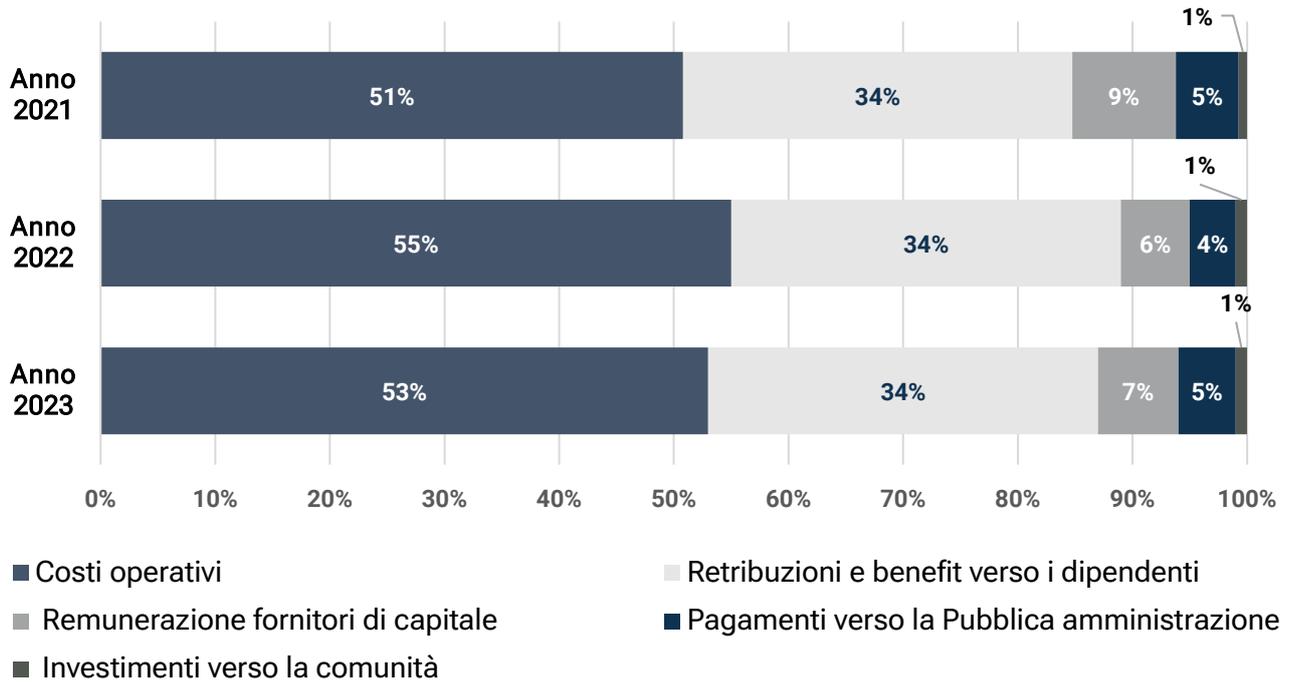
Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	248.571 €	240.297 €	262.151,12
Liberalità	18.922 €	29.025 €	48.170,00
Sponsorizzazioni	229.648 €	211.272 €	213.981,12

[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop nel 2023 ammonta a **€ 21.612.351** (20 mln nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 20.477.653 (circa 18,9 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.134.698 (1,07 mln nel 2022).

Valore economico distribuito



6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell’erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi, fornitori di beni di consumo.

Nel 2023 Assicoop Bologna Metropolitana ha in attivo la collaborazione con **42 maggiori fornitori** che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche ed impianti tecnologici. Ogni anno i fornitori a contratto vengono valutati sulla base di elementi prestabiliti (qualità del servizio, puntualità nella risposta, rapporto qualità/prezzo, conformità del servizio/bene, sostenibilità); anche in base a tali risultati ne viene deciso o meno il rinnovo degli accordi contrattuali per gli anni a venire.

I partner per la creazione di valore		
	2022	2023
Fornitura di utenze	5	5
Servizi di pulizia	2	2
Servizi postali e telefonici	3	3
Locazione e apparecchiature	27	30
Cancelleria, stampanti ed altro	2	2

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, broker e coassicuratrici (servizi di intermediazione) e professionisti per incarichi specifici.

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Bologna Metropolitana si impegna a diffondere e consolidare una cultura di **tutela dell'ambiente**, promuovendo la tutela del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

A partire da novembre 2020, tutta la **carta fornita dal Gruppo Unipol** per le operazioni di Assicoop Bologna Metropolitana è **riciclata al 100%**. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE. Nel 2023 **tutta la carta acquistata da Assicoop è riciclata**. In tutte le agenzie e sedi di Assicoop in accordo con le normative comunali si effettua la raccolta differenziata con un importante e crescente contributo di tutto il personale. È attiva da anni la raccolta dei toner esausti attraverso accordi con la società fornitrice del materiale attraverso UnipolSai.

Sono stati installati erogatori di acqua allacciati alla rete idrica nella sede di Bologna in via del Gomito e di Imola in via Bentivoglio, per incentivare l'utilizzo dell'acqua pubblica e delle borracce/bottiglie di vetro negli uffici e contestualmente evitare la produzione di rifiuti in plastica e il consumo di prodotti monouso.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Operando prevalentemente nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, presenta come impatti ambientali diretti più significativi il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati per il 2023 riguardanti la produzione di alcuni rifiuti specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	28.369 Kg	25.375 kg	12.400 kg
di cui carta riciclata	96%	100%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	92	9	228
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	n.d.	73

I dati relativi al consumo di energia nell'anno 2023 sono in flessione rispetto biennio precedente. Nel 2022 si è rilevato un pesante incremento dei costi energetici e, nello specifico per l'attività di Assicoop, soprattutto per l'approvvigionamento dell'energia elettrica necessaria per riscaldare ed illuminare i luoghi di lavoro. Costante l'impegno a monitorare l'evolversi del mercato dell'energia elettrica e dei suoi prezzi con focus sui consumi di tutte le nostre unità produttive e su possibili soluzioni sostenibili.

Tutti i lavoratori sono stati sensibilizzati ad una maggior attenzione verso lo spreco, contemporaneamente è stata richiesta al manutentore di fiducia di verificare i timer di tutti i sistemi di riscaldamento/raffrescamento ottimizzando gli orari di accensione e spegnimento.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ)⁹			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	1.719	1.608	1.565
Gas naturale	7	6	6,25
Energia elettrica acquistata	1.565	1.449	1.411
di cui da fonti non rinnovabili	1.565	1.449	14.11
di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	55	62	45
Auto aziendali a gasolio	93	90	103

Il dato dei consumi di energia non tiene conto sin dal 2017 dei consumi relativi alla sede di via del Gomito (sede legale di Assicoop) in quanto l'immobile è di proprietà di UnipolSai e, perciò, le utenze non sono intestate ad Assicoop Bologna Metropolitana. I dati del consumo di gas (smc) e di energia elettrica (kWh) sono tratti dalle fatture di Hera che arrivano periodicamente; auto: i consumi sono stati calcolati dividendo i consumi costruiti sulla base della percorrenza per il prezzo medio annuale reperito da fonti oggettive.

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,58	0,54	0,52

Assicoop Bologna Metropolitana ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Bologna Metropolitana 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.

⁹ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre 2022 di ogni anno.

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO₂eq.)¹⁰			
	2021	2022	2023
Scope 1 ¹¹	11,3	11,6	11,3
Scope 2 (location-based)	113,6	105,2	105,5
Scope 2 (market-based)	-	-	179,9

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

¹⁰ 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.

¹¹ I dati delle emissioni di Scope 1 rispetto agli anni 2021 e 2022 sono stati modificati a seguito di un ricalcolo.

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Bologna

Metropolitana

Dichiarazione d'uso	Assicoop Bologna Metropolitana ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale 6.1 Relazione con la comunità 6.2 I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop 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	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori	

GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	<p>2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale</p> <p>3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale</p> <p>4.2 Valorizzazione dei collaboratori</p> <p>4.3 Qualità della vita in azienda</p> <p>4.4 Formazione e sviluppo professionale</p> <p>5.1 Qualità del servizio</p> <p>5.2 Innovazione del modello di servizio</p> <p>5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia</p> <p>6.1 Relazione con la comunità</p> <p>7.1 Tutela dell'ambiente</p>
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
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
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale

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

ASSICOOP EMILIA NORD

Bilancio di Sostenibilità 2023



1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Emila Nord S.r.l. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Parma in Viale Mentana, 45 e sede operativa a Reggio Emilia in Via M. Ruini n.8.

I soci di Assicoop Emilia Nord S.r.l. rappresentano a livello locale il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti, U.P.I Parma). Le Organizzazioni Socie sono presenti nella base sociale di Assicura S.p.A. (CIA, CGIL, Confesercenti e CNA) e Partecipa S.r.l. (CGIL, UIL Alim., CNA, Confesercenti, e CIA). UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A.	50,0%
Parco S.p.A.	24,0%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	12,0%
Assicura S.p.A.	10,0%
Partecipa S.r.l.	4,00%

Dagli anni '60 agli anni '80

Nel 1964 l'agenzia Unipol inizia la propria attività a Reggio Emilia ove, come espressione di Federcoop, nasce A.G.A.R. Agenzia Generale di Assicurazioni Reggiana, mentre nel 1968 a Parma nasce APACOOOP scrll.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel 1997 Reggio Emilia, A.G.A.R. diventa Assicura S.p.A. con l'ingresso tra i soci delle organizzazioni locali CNA, Confesercenti, CIA, Teorema (CGIL). A Parma, APACOOOP scrll diviene APA S.p.A. con l'ingresso tra i soci delle organizzazioni locali CIA, CNA, Confesercenti, Unione Parmense Industriali, UIL Alimentaristi, SERCOOP (CGIL).

Nel 2010 Unipol Assicurazioni lancia il progetto di aggregazione tra alcune Assicoop presenti sul territorio Emiliano Romagnolo: Reggio Emilia con Parma, Modena con Ferrara e Ravenna con Romagna (Forlì).

Come risposta al processo di aggregazione delle sedi Assicoop proposto dalla Compagnia, il 4 marzo 2011 viene fondata Assicoop Emilia Nord s.r.l. Successivamente, il 1° gennaio 2012 Assicura S.p.A. ed APA S.p.A. conferiscono i propri rami d'azienda assicurativi in Assicoop Emilia Nord, che inizia ufficialmente la propria attività.

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

Negli ultimi anni, Assicoop Emilia Nord ha ampliato la presenza territoriale presidiando stabilmente anche la provincia di Piacenza. Nello specifico, sono stati aperti 4 nuovi punti vendita: Piacenza, Castel San Giovanni, Fiorenzuola e Podenzano.

Nel 2022, sempre in ottica di ampliamento della propria rete vendita, Assicoop Emilia Nord ha preso parte al progetto di Compagnia "JoinUs" il quale ha offerto il vantaggio di arricchirsi di nuovi consulenti assicurativi con la loro esperienza, il loro target Clienti di riferimento e il loro portafoglio presidiando maggiormente il territorio della Val D'Enza con l'apertura di un nuovo Punto Vendita situato a Montecchio Emilia.

Nel corso del 2022 Assicoop Emilia Nord ha realizzato una **profonda ristrutturazione organizzativa**, passando dalle Aree Territoriali ai Canali Commerciali (Agenzie Dirette, Subagenti, Corporate e Specialist PMI), con l'obiettivo di semplificare la struttura organizzativa e focalizzare la rete di vendita sulla gestione dei diversi target di clientela. Inoltre, ha provveduto ad ampliare le funzioni di supporto ai Canali, rafforzando la Pianificazione Commerciale, con ruolo di elaborazione e diffusione delle strategie commerciali. Nel 2021 è stato creato il **Comitato Commerciale**, un team di colleghi, responsabili di reti commerciali e pianificazione che si incontra con cadenza prefissata e che con visione generale, attraverso idee e scelte strategiche, guida l'azienda verso gli obiettivi comuni.

Nell'ambito dell'innovazione tecnologica, in forte accelerazione post pandemica, Assicoop Emilia Nord ha messo in atto un percorso di trasformazione digitale che si prefigge l'obiettivo di aiutare la Rete Commerciale a cambiare i propri comportamenti adeguandoli alle esigenze di un sempre maggior numero di clienti digitalmente evoluti, mobili e sensibili alla sostenibilità.

EVOLUZIONE STRATEGICA 2023

Con la volontà di ampliare la presenza territoriale, sempre nel 2023 Assicoop Emilia Nord ha aperto una nuova subagenzia di paese a Vezzano RE, posizionandosi in una realtà territoriale in espansione, contribuendo ad offrire servizi nel territorio rivolti alle famiglie e imprese della zona.

Sempre nel 2023 Assicoop Emilia Nord intraprende la strada per avviare un nuovo progetto, creare una nuova realtà per rafforzare la distribuzione del Gruppo Unipol sul territorio di Fidenza. Assicoop Emilia Nord in collaborazione con Assicopitalia, agenzia plurimandataria con mandato UnipolSai, si uniscono creando un nuovo soggetto assicurativo agenziale monomandatario denominato "Universo srl", partecipato dalle due società al 50%. L'organizzazione commerciale della nuova agenzia ha unito risorse e competenze provenienti dalle due organizzazioni fornendo ai propri clienti un servizio orientato alla New Customer Experience.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

Non è presente una procedura che contempra l'approvazione da parte del CdA del Bilancio di Sostenibilità. Viene data informazione al Consiglio circa la sua redazione e i Consiglieri sono invitati all'evento di presentazione. In passato il Bilancio di Sostenibilità veniva redatto a livello di canale Agenzie Societarie, pertanto, non era prevista una procedura di approvazione da parte del CdA.

Assicoop Emilia Nord ha partecipato al percorso formativo GREEN COOP promosso da Legacoop Emilia-Romagna, realizzato da Qua.Dir Formazione e consulenza cooperativa. La formazione *Green Coop* erogata a ESG Ambassador ha proposto: contenuti, strategie, piani d'azione, strumenti e modelli dell'imprenditorialità sostenibile. Il percorso prevede ulteriori moduli formativi da proporre anche al massimo organo di governo e per l'intera popolazione aziendale.

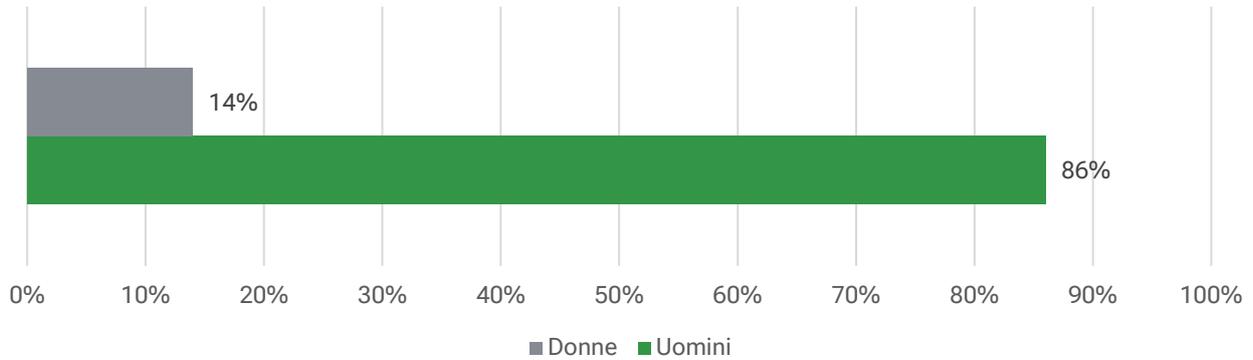
2.2 Le cariche sociali

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

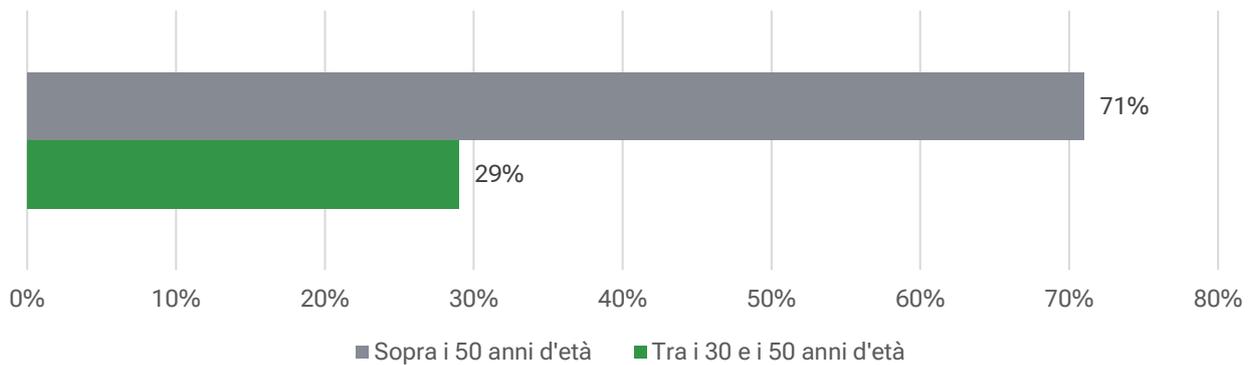
Il Consiglio di amministrazione, noto come CdA, è composto da 7 membri rappresentativi della compagine societaria. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione.

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Dei sette membri, tre sono esecutivi e quattro sono non esecutivi. Inoltre, sei membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, due hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri cinque hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

Membri del CdA per Genere



Membri del CdA per età



La composizione del CdA e del Collegio Sindacale è rappresentata nella tabella seguente.



[GRI 2-10]

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

I soci di Assicoop Emilia Nord S.r.l. rappresentano a livello locale il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti, U.P.I Parma). Le Organizzazioni Socie sono presenti nella base sociale di Assicura S.p.A. (CIA, CGIL, Confesercenti e CNA) e Partecipa S.r.l. (CGIL, UIL Alim., CNA, Confesercenti, e CIA). UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3]

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

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

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

[GRI 2-26]

Assicoop Emilia Nord mette a disposizione le risorse di audit per i vari dipendenti che vogliono richiedere chiarimenti sull'attuazione delle politiche e delle pratiche dell'organizzazione per una condotta aziendale responsabile.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità a leggi e regolamenti all'interno di Assicoop Emilia Nord:

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:

	2023
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

[GRI 205-3]

Non si sono verificati incidenti di corruzione, azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali durante il periodo di rendicontazione.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Emilia Nord per il 2023, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo. È importante evidenziare che la ristrutturazione intrapresa nell'anno 2020, messa a punto nel 2021, e agita nel 2022/2023 riguardante la revisione del modello organizzativo e l'efficientamento dell'attività caratteristica, ha consentito ad Assicoop Emilia Nord di conseguire una migliore efficacia distributiva, con impatto positivo sulla crescita e sul risultato economico rispetto agli esercizi precedenti.

In particolare, la specializzazione per Canali Distributivi, gli investimenti in formazione di dipendenti e collaboratori, l'adozione di metodi innovativi di pianificazione commerciale e il presidio sulle spese generali hanno consentito di raggiungere stabilmente gli obiettivi commerciali assegnati dalla Mandante e, conseguentemente, di ottenere un utile di esercizio di grande qualità rispetto al biennio precedente. Assicoop Emilia Nord continua a mantenere una buona capacità di generare redditività e di mantenere un elevato livello di sostenibilità economica del business.

Performance economica			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	134.963.404 €	138.373.874,00 €	2,53%
Provvigioni attive	16.235.274 €	17.025.647,00 €	4,87%
Ricavi vendite/prestazioni	20.855.486 €	21.556.447,00 €	3,36%
Totale costi diretti	14.345.704 €	15.083.871,00 €	5,15%
Margine lordo	6.478.884 €	6.472.576,00 €	-0,10%
Totale spese generali	3.907.315 €	3.982.443,00 €	1,92%
Reddito operativo	2.571.569 €	2.490.133,00 €	-3,17%
Risultato d'esercizio	1.912.901 €	2.212.081,00 €	15,64%

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Emilia Nord – Auto/ Rami elementari / Vita			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	48.266.487 €	48.680.236,48 €	0,85%
Rami elementari	42.471.226 €	44.063.636,07 €	3,79%
Vita	44.225.691 €	43.702.042,17 €	-1,18%
Vita (nuova produzione)	36.289.273 €	35.256.200,84 €	-2,84%

Assicoop Emilia Nord ha perseguito nel 2023 gli obiettivi di maggiore redditività e minore volatilità del portafoglio. Tali obiettivi sono stati realizzati su due direttrici: per linee interne, attraverso l'adozione di metodologie di pianificazione commerciale e l'attivazione di percorsi specifici professionalizzanti, per linee esterne attraverso l'acquisizione di portafogli assicurativi dalla Mandante. Questo ha permesso il rafforzamento della presenza territoriale, la crescita sul comparto Rami Elementari, la stabilizzazione del comparto Auto e una riquantificazione quali-quantitativa del comparto Vita.

Inoltre, nel 2023, sulla scorta della strategia messa a punto nel 2022 con il rafforzamento della divisione Corporate, Assicoop Emilia Nord ha colto l'esigenza delle imprese inseguendo il driver del Welfare Aziendale centrando le nuove esigenze che il mercato richiede. Nel 2023 si è rafforzata la partnership con BPER Banca che ha contribuito, per mezzo del principio di reciprocità, a rafforzare i rapporti sul territorio incrementando lo sviluppo condiviso di clienti imprese.

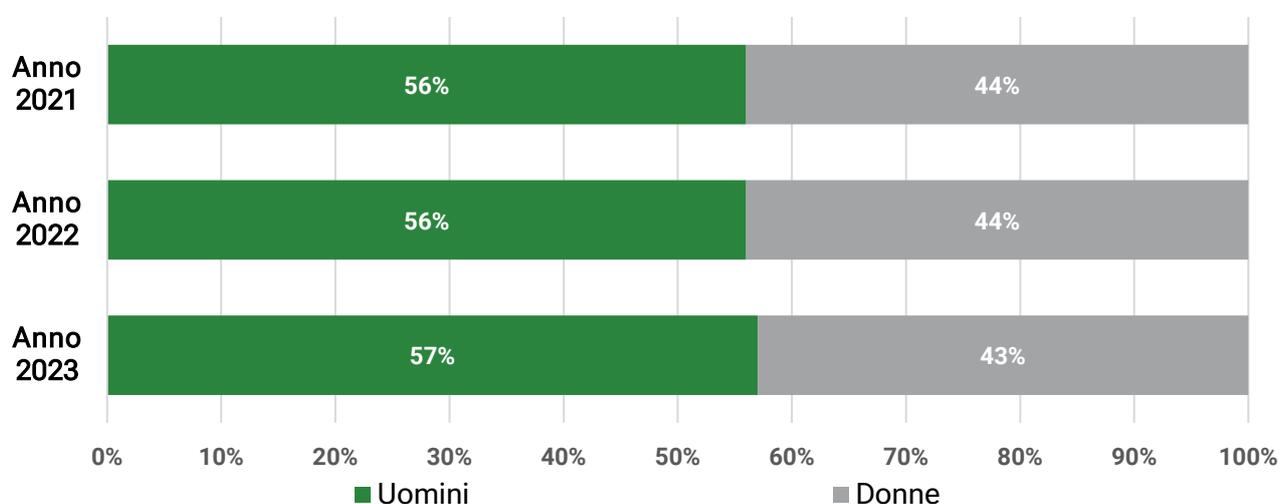
Raccolta premi Assicoop Emilia Nord - Retail/corporate			
	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	98.575.556 €	96.570.408,95 €	-2,03%
Corporate	36.387.849 €	39.875.505,77 €	9,58%

I clienti e il portafoglio

Nel 2023, con le strategie messe in atto dalla Mandante UnipolSai e agite da Assicoop Emilia Nord, si è verificato un aumento persone fisiche over 50 che raggiungono 54.478; anche nel mondo impresa ha registrato un numero maggiore di clienti partite IVA, che si attesta a 10.168 rispetto ai 10.039 del 2022.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	77.614	76.149	54.478
di cui sotto i 30 anni	2.285	2.855	2.719,00
di cui tra i 30 e 50 anni	20.644	20.698	19.668,00
di cui sopra i 50 anni	54.685	52.596	54.478,00

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



L'attenzione di Assicoop Emilia Nord nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia un importante livello, sostanzialmente stabile, di fidelizzazione dei clienti.

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling (media)	2,1	2,11	2,09
Indice di Cross-selling (persona)	2,05	2,05	2,03
Indice di Cross-selling (azienda)	2,53	2,54	2,51

4 Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

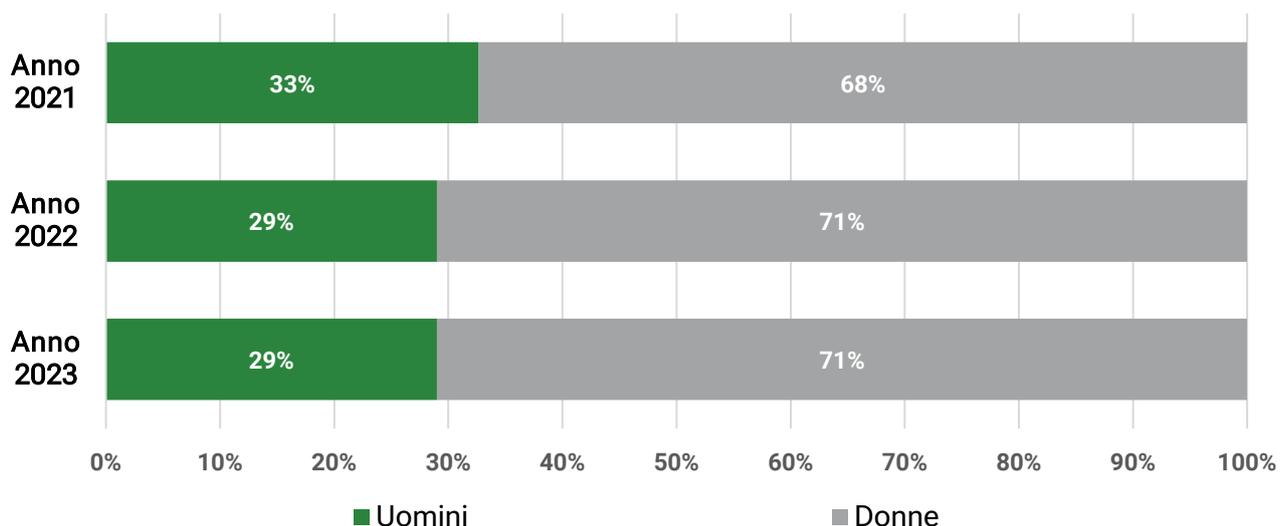
[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Emilia Nord è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare una certa stabilità occupazionale e promuovere l'inserimento lavorativo dei giovani nelle province in cui Assicoop opera. Nel dettaglio, nel 2023 le persone impiegate in Assicoop Emilia Nord sono state 256, di cui 172 dipendenti (122 donne, 50 uomini) e 84 collaboratori in libera professione.

I soci rappresentanti della società propongono i nominativi per i nuovi membri. Nell'ultima assemblea, dopo aver approvato il bilancio, il presidente uscente comunica i nuovi nominativi, nomina il nuovo Consiglio di amministrazione, stabilisce compensi e cariche. Al primo consiglio elegge in suo seno il Presidente, il Vice Presidente, l'AD, assegna inoltre le deleghe e competenze.

Le risorse umane di Assicoop Emilia Nord			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	168	87	255
2022	179	89	268
2023	172	84	256

Dipendenti di Assicoop Emilia Nord per genere



La tipologia di lavoratore non dipendente si riferisce alla figura del: Subagente, Account, Consulente Assicurativo. Il loro rapporto di collaborazione è disciplinato per mezzo della firma di un mandato tra Assicoop EN e il soggetto stesso. La figura del non dipendente svolge attività di intermediazione, si occupa della gestione del proprio portafoglio clienti, dove presente del proprio punto vendita e gestisce e coordina (se presenti) dei collaboratori. Queste figure ricoprono un ruolo altamente commerciale.

La principale responsabilità del subagente è la raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o da altre società affiliate al Gruppo UnipolSai, le quali sono rappresentate dall'Agenzia Assicoop Emilia Nord. I dati sono stati reperiti mediante collaborazione con l'ufficio del personale e amministrazione, i quali redigono tutti i mandati e contratti di collaborazione e ne gestiscono l'aspetto provvigionale.

Questa attività deve essere svolta in piena conformità e nel rispetto delle disposizioni tecniche, amministrative, tariffarie e assuntive stabilite sia dall'Agenzia che da UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

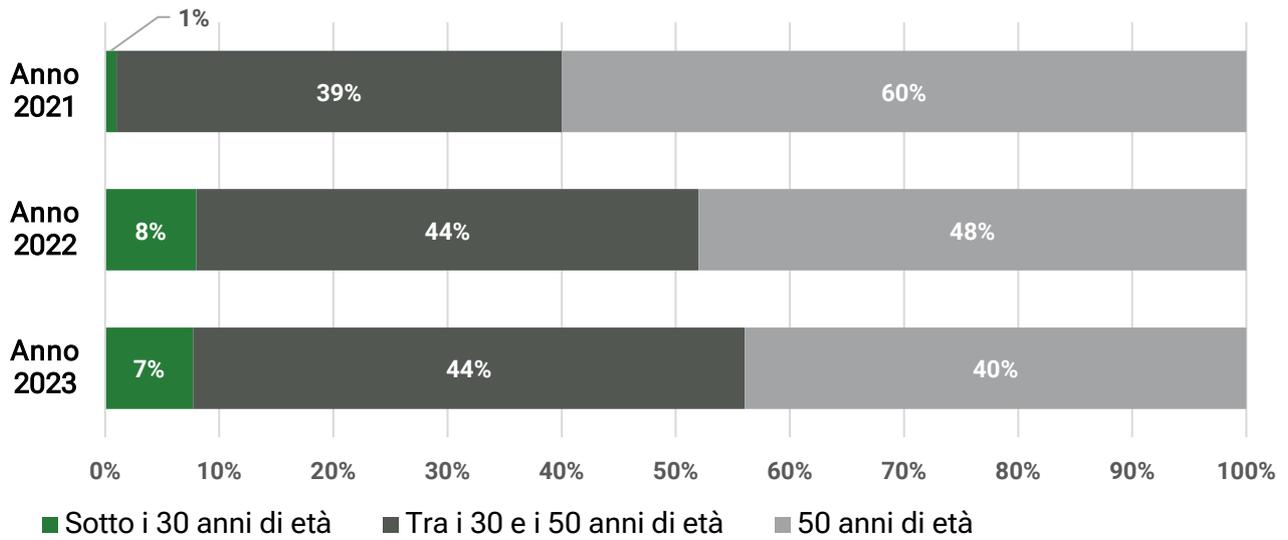
Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale di Assicoop Emilia Nord è composto da 4 dirigenti (4 uomini), 10 quadri (6 uomini e 5 donne) e 172 impiegati (50 uomini e 122 donne). La composizione dei dipendenti non ha riguardato importanti cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 71% dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹²¹² sono pari a 9 (1 uomo e 8 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	53	115	168
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	6	4	10
di cui impiegati	43	111	154
Totale dipendenti 2022	52	127	179
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	5	4	9
di cui impiegati	43	123	166
Totale dipendenti 2023	50	122	172
di cui dirigenti	4	-	4
di cui quadri	6	4	10
di cui impiegati	40	118	158

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 44% di questi (78 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 40% (68 persone) ha più di 50 anni e l'7% (12 persone) un'età inferiore ai 30 anni.

¹² Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

Dipendenti di Assicoop Emilia Nord per fasce d'età



[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)

	Rapporto %
Quadri	86%
Impiegati	98%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)

	Rapporto %
Quadri	84%
Impiegati	91%

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

4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una forte attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse nell'instaurare un rapporto stabile e di lungo periodo con i dipendenti. A riguardo, la quasi totalità dei dipendenti (172) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro l'azienda offre anche soluzioni come il part time: il 18% dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	53	115	168
- di cui a tempo indeterminato	50	112	162
- di cui a tempo determinato	3	3	6
- di cui a tempo pieno	52	79	131
- di cui a tempo parziale	1	36	37
Totale dipendenti 2022	52	127	179
- di cui a tempo indeterminato	49	116	165
- di cui a tempo determinato	3	11	14
- di cui a tempo pieno	52	90	142
- di cui a tempo parziale	-	37	37
Totale dipendenti 2023	50	122	172
- di cui a tempo indeterminato	49	120	169
- di cui a tempo determinato	1	2	3
- di cui a tempo pieno	49	92	141
- di cui a tempo parziale	-	30	31

Nel 2023 Assicoop Emilia Nord ha assunto 9 nuove persone, di cui 3 di età inferiore ai 30 anni e 6 tra i 30 e i 50 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	7	12	9
Sotto i 30 anni	3	5	3
- di cui uomini	-	-	1
- di cui donne	3	5	2
Tra i 30 e 50 anni	4	7	6
- di cui uomini	-	4	1

- di cui donne	4	3	5
Sopra i 50 anni	-	-	0
- di cui uomini	-	-	0
- di cui donne	-	-	0
Totale dipendenti cessati	9	16	16
Sotto i 30 anni	3	3	2
- di cui uomini	2	-	0
- di cui donne	1	3	2
Tra i 30 e 50 anni	-	3	3
- di cui uomini	-	1	1
- di cui donne	-	2	2
Sopra i 50 anni	6	10	11
- di cui uomini	3	3	3
- di cui donne	3	7	8

Turnover¹³ dei dipendenti per età e genere

	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	4,2%	6,7%	5,2%
- uomini	0,0%	7,7%	4,0%
- donne	6,1%	6,3%	5,7%
Tasso di cessazioni per genere	5,4%	8,9%	9,3%
- uomini	9,4%	7,7%	8,0%
- donne	3,5%	9,4%	9,8%
Tasso di turnover per genere	-1,2%	-2,2%	-4,1%
- uomini	-9,4%	0,0%	-4,0%
- donne	2,6%	-3,1%	-4,1%
Tasso di assunzione per fasce d'età	4,2%	6,7%	5,2%
- sotto i 30 anni di età	27,3%	31,3%	25,0%
- tra i 30 e 50 anni di età	5,9%	9,1%	7,4%
- sopra i 50 anni di età	0,0%	0,0%	0,0%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	5,4%	8,9%	9,3%
- sotto i 30 anni di età	27,3%	18,8%	16,7%
- tra i 30 e 50 anni di età	0,0%	3,9%	3,7%
- sopra i 50 anni di età	6,7%	11,6%	13,9%
Tasso di turnover per fasce d'età	-1,2%	-2,2%	-4,1%
- sotto i 30 anni di età	0,0%	12,5%	8,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	5,9%	5,2%	3,7%
- sopra i 50 anni di età	-6,7%	-11,6%	-13,9%

Dopo la contrattazione di secondo livello tra Azienda e Rappresentanza Sindacale del 2022 dove l'attenzione ai dipendenti è stata ancora più marcata in quanto ha previsto agevolazioni economiche in aumento per tutti i dipendenti, come ad esempio il buono pasto e la messa a terra della piattaforma welfare, la quale ha permesso ai dipendenti di ottenere tanti servizi dedicati alla persona e alla famiglia detassati, oltre ad una maggiorazione economica del premio di risultato, nel 2023 si è conclusa la contrattazione di primo livello (CCNL) in cui i dipendenti hanno avuto un aumento salariale dell'11% e sono iniziate le trattative per riqualificare le declaratorie degli inquadramenti.

¹³ Le percentuali del tasso di assunzione e cessazione riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale di dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età al 31 dicembre. Le percentuali del tasso di turnover sono il risultato del rapporto tra la somma dei dipendenti entrati e usciti con il numero totale di dipendenti al 31 dicembre.

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3]

La valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile e affidabile.

La formazione e l'armonizzazione contrattuale diventano quindi dei drivers fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permette di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo.

La politica di gestione delle risorse umane di Assicoop Emilia Nord prevede sia il rispetto degli obblighi di formazione per aggiornamento professionale riguardante la sicurezza, la privacy, l'antiriciclaggio e la normativa IVASS previsti dal D.L. n 209/2005 e Regolamento ISVAP n. 5/2006, che l'erogazione continuativa di formazione specifica di carattere tecnico e commerciale.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a 5.517 per i dipendenti e 4.320 per i collaboratori, per un totale di 8.625 ore (rispettivamente 5.517 e 4.320 per un totale di 9.837 ore nel 2023).

[GRI 404-1]

Ore totali e medie ¹⁴ di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione uomini	1.780	1.635	1.923
Ore totali di formazione donne	3.719	3.880	3.594
Ore medie di formazione uomini	33,58	31,44	38,46
Ore medie di formazione donne	32,34	30,55	29,46

Ore totali e medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	5.499	5.515	5.517
- Dirigenti	131	96	100
- Quadri	250	285	292
- Impiegati	5.118	5.134	5125
Ore medie di formazione per dipendente	33	31	29
Ore medie di formazione dirigenti	33	24	25
Ore medie di formazione quadri	25	36	29
Ore medie di formazione impiegati	33	31	32

[GRI 404-2]

La formazione alla rete si è focalizzata sull'individuazione dei bisogni assicurativi di persone e imprese, sul potenziamento degli strumenti di analisi e valutazione del rischio e sulla elaborazione di soluzioni assicurative sempre più efficaci e personalizzate. Inoltre, ha anche valorizzato la figura del Responsabile di Agenzia, ruolo strategico per Assicoop Emilia Nord, partendo proprio dalla sua denominazione: si è passati da «capo d'ufficio», a cui erano riconosciute competenze direttamente legate all'attività commerciale e territoriale, al «Responsabile di Agenzia», a cui si è richiesto uno

¹⁴ 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.

spostamento verso la duplice funzione di gestore di risorse e di organizzazione delle attività d'agenzia. L'introduzione di nuovi strumenti di pianificazione commerciale, inoltre, ha previsto per i responsabili nuove competenze in termini di programmazione, monitoraggio e controllo delle attività delle proprie risorse.

In sintesi, l'esigenza è stata quella di dotare i «Responsabili di Agenzia» delle competenze necessarie per coordinare e gestire le risorse e le attività di agenzia, nonché di potenziare lo spirito di gruppo e di avviare la messa in condivisione di buone pratiche.

I programmi formativi, volti ad implementare e rafforzare le competenze delle risorse di Assicoop Emilia Nord, vengono elaborati seguendo l'analisi del fabbisogno formativo in cui si evidenziano le carenze dei vari soggetti e, in condivisione sia con i componenti del Comitato Commerciale che con la Direzione di Compagnia, vengono attuati cicli formativi costanti volti ad implementare e rafforzare le loro competenze sui vari settori aziendali.

Sono stati previsti ed erogati, in continuità con il biennio passato, corsi Specialistici per la famiglia (Family Welfare) e per le piccole medie imprese (Business Specialist) migliorando la conoscenza non solo dei prodotti ma anche del mercato, il quale è sempre in evoluzione.

Assicoop Emilia Nord, credendo fortemente sul valore della formazione, ha progettato ed erogato un percorso di formazione anche per i non dipendenti (subagenti) cercando di ampliare le competenze tecnico-commerciali, con un percorso specifico inerente alla gestione dei rischi delle aziende.

Anche per l'anno 2023 continua l'intenso programma di inserimento di nuove risorse commerciali, in prevalenza neolaureati, iniziato nel 2018, per garantire una sempre maggiore competenza digitale e tecnica della Rete di Vendita e un passaggio generazionale della forza vendita.

PROGETTO CHANGE MANAGEMENT

Sempre nell'anno 2023, Assicoop Emilia Nord ha proseguito il progetto denominato "Change Management" il cui obiettivo è stato quello di aiutare la Rete Commerciale ad approcciarsi a nuovi comportamenti sia in termini di sostenibilità ambientale che di fluidità nell'utilizzo delle nuove tecnologie messe a disposizione dalla Mandante.

L'utilizzo delle nuove tecnologie ha permesso, non solo al mondo retail ma anche alla realtà back office, di sperimentare un nuovo processo di gestione remota del pagamento delle polizze tramite bonifico il quale, a sua volta, ha permesso di consolidare una nuova modalità lavorativa che guarda all'Omnicanalità. Tale processo di evoluzione digitale ha comportato una costante e continua formazione per tutto il personale, il quale si è sempre più orientato a soddisfare il bisogno del cliente passando dal tradizionale contatto telefonico ad un contatto digitale, da ciò deriva l'aumento dell'indice di contattabilità, driver importante per la Compagnia.

PROGETTO NEW GENERATION

Nel 2023 abbiamo continuato a portare avanti con successo il progetto **New Generation**, un'iniziativa avviata cinque anni fa e pensata per favorire l'inserimento di nuove leve all'interno dell'organizzazione di Assicoop Emilia Nord. Attraverso questo programma, offriamo ai giovani l'opportunità di entrare nel mondo del lavoro con un percorso strutturato di formazione e affiancamento, che mira a sviluppare sia competenze tecniche specifiche che capacità trasversali, come la gestione dei team, la comunicazione efficace e il problem solving. In seguito alla campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati 6 neo-consulenti assicurativi (4 nel 2022). I partecipanti al progetto sono affiancati da figure esperte e coinvolti in progetti aziendali che li aiutano a sviluppare una conoscenza diretta delle dinamiche organizzative. Questo percorso ha dimostrato nel tempo la sua efficacia nel contribuire al successo complessivo della nostra organizzazione. Il progetto New Generation si configura come un'importante leva per garantire il ricambio generazionale e per inserire nuove energie e competenze all'interno della nostra realtà.

FORMAZIONE GREEN COOP

Nel 2023, abbiamo deciso di partecipare al corso **GreenCoop** promosso dalla **Scuola di Formazione Quadir**, inviando una figura chiave (ESG Ambassador) della nostra organizzazione a questo percorso formativo dedicato alle tematiche della sostenibilità e dell'economia circolare. Il corso ha fornito strumenti pratici e teorici per comprendere come le cooperative possano integrarsi nel sistema dell'economia verde, riducendo l'impatto ambientale e promuovendo pratiche sostenibili all'interno delle attività produttive.

La partecipazione a questo programma è stata strategica per il rafforzamento delle competenze in un ambito sempre più centrale per la competitività aziendale. Le conoscenze acquisite durante il corso GreenCoop saranno prontamente trasferite all'interno dell'organizzazione, promuovendo l'adozione di nuovi approcci orientati alla riduzione dell'impronta ecologica e all'efficienza nella gestione delle risorse.

FORMAZIONE MIC

Un altro tassello fondamentale della strategia formativa è stata la partecipazione di un dipendente al corso **MIC** (Management per l'Impresa Cooperativa), anch'esso offerto dalla **Scuola di Formazione Quadir**. Questo corso ha fornito competenze avanzate in ambito manageriale, con particolare attenzione all'innovazione dei modelli cooperativi e alle tecniche di leadership orientate al cambiamento sostenibile.

Il corso MIC ha permesso di arricchire il bagaglio di competenze di uno dei nostri manager, migliorando la capacità di guidare processi di innovazione aziendale e di promuovere una cultura cooperativa fondata su principi di sostenibilità economica e sociale. Questa iniziativa risponde direttamente all'obiettivo di migliorare la capacità di gestione delle risorse umane e materiali, favorendo modelli di business che integrino sostenibilità e innovazione come elementi chiave della nostra crescita.

FORMAZIONE TECNICA IN AULA

Accanto ai percorsi di formazione manageriale e ambientale, abbiamo avviato anche un intenso programma di **formazione tecnica in aula** rivolto ai lavoratori operativi. Questa iniziativa è stata sviluppata con l'obiettivo di aggiornare le competenze tecniche in settori strategici per il nostro business, migliorando sia l'efficienza operativa che l'efficacia produttiva.

4.5 Salute e sicurezza

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone di Assicoop rappresenta una priorità dell'Associazione. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, ogni Assicoop predispone di un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), il medico competente e un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza (RSPP) per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta e l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive correttive da applicare per la tutela dei lavoratori, sviluppare programmi di formazione e informazione dei lavoratori (soprattutto video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

[GRI 403-1]

Il sistema di gestione della Sicurezza e Salute sul lavoro si avvale della collaborazione di valenti professionisti del settore, è stato attivato ed implementato a partire dal 1995, ed è implementato nel rispetto delle normative, ma anche dalle peculiarità di Assicoop e della valutazione presente nei DVR. Il SPP e PS ed il proprio responsabile, tengono monitorata in modo costante l'efficacia del sistema, in modo particolare quando intervengono fattori nuovi all'interno dei luoghi di lavoro (nuove assunzioni, implementazioni logistiche, modifiche organizzative). Vengono attivate valutazioni periodiche con consulente esterno Alfa Solutions, per monitorare l'efficacia del sistema. Nei documenti aziendali è costantemente consultabile tutta l'attività svolta, le disposizioni impartite e le attività volte alla sicurezza ed alla tutela della salute di lavoratrici e lavoratori.

[GRI 403-2]

Nella sede sociale, in quella operativa ed in tutti punti vendita di Assicoop sono stati redatti, e costantemente aggiornati, i DVR, con la consulenza ed il coordinamento della società Alfa Solutions S.r.l. (Gruppo IREN). I DVR vengono redatti ed aggiornati tramite sopralluoghi nell'ambito dei 90 giorni successivi all'apertura del Punto Vendita (ed in base alla data di ultimo sopralluogo, quando trattasi di aggiornamento), effettuati da professionisti di Alfa Solutions, per verificare la presenza di eventuali pericoli sul lavoro, con particolare attenzione al rischio elettrico ed al rischio incendio, oltre ad una particolare attenzione ai fattori della tutela ambientale. Il tutto per mettere in pratica azioni tese a ridurre al minimo i rischi all'interno dei luoghi di lavoro.

I rischi, dai documenti prodotti, variano tra basso rischio e/o rischio inesistente. Dopo la redazione dei DVR, il RSPP, coadiuvato dalla Segreteria Generale dell'Azienda, attiva, ove presenti, tutte le dinamiche indicate dai tecnici per eliminare qualsiasi fonte di pericolo per i lavoratori. Il tutto nel rispetto delle disposizioni ministeriali e degli Istituti.

Nell'ambito lavorativo di Assicoop, non si sono verificati, ad oggi, infortuni sul lavoro né malattie professionali, ma solo tre infortuni in itinere (nel percorso di rientro a casa dal lavoro).

L'Azienda, sia nel periodo Covid-19 che prima ed anche successivamente, è molto attenta alla salute ed alle esigenze dei lavoratori c.d. "Fragili", attivando una politica di tutela sanitaria, di smart working e di orari e tempi di lavoro, in modo da mettere nelle migliori condizioni i lavoratori e le lavoratrici. In ogni singolo Punto Vendita è presente un componente del SPP e PS che relaziona il RSPP su problematiche che potrebbero insorgere, per porre eventuali rimedi immediati, oltre alla chiamata diretta con tutte le aziende manutentrici DL.81 (Impianti elettrici ed idraulici, estintori e mezzi DPI, Alfa Solutions Ambiente, Amministratori di Condominio).

Molto rilevante è stata l'attività, gestita con la collaborazione del Comitato Covid-19 di Assicoop e le Istituzioni preposte, per la realizzazione del Protocollo COVID-19 e l'applicazione di tutte le misure di Legge, e dei conseguenti presidi, anti-contagio.

[GRI 403-5]

La società, tramite convenzione con Alfa Solutions S.r.l. (società del Gruppo IREN Spa), programma la formazione obbligatoria annuale (DL.81) per tutti i lavoratori, in base ai corsi precedentemente

effettuati, alle nuove normative, ai lavoratori neoassunti o lavoratori con cambio mansione e/o luogo di lavoro, disposizioni aziendali. I corsi, finanziati con utilizzo fondi di Foncoop" vengono tenuti da docenti privati, docenti AUSL e docenti di Alfa Solutions; le pratiche vengono, per i finanziamenti ed il controllo-tutoraggio dei corsi, seguiti da Demetra Formazione. I corsi vengono eseguiti durante l'orario di lavoro di ogni singolo dipendente. I temi trattati, oltre agli aggiornamenti normativi, riguardano principalmente il rischio elettrico, il rischio incendio, il rischio VDT e la tutela dell'ambiente durante l'attività lavorativa. La formazione, per i dipendenti è a titolo esclusivamente gratuito, sia per i componenti SSP che per i RLS ed altre figure presenti in Azienda. Alla fine di ogni corso (sia in presenza che on line), viene redatta una scheda di valutazione, sia lato utente che lato formatore, ove verificare l'efficacia del corso formativo e le specifiche applicazioni in ambito lavorativo.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

In riferimento al processo di innovazione organizzativa sono stati attivati diversi cantieri per massimizzare la dimensione di prossimità nei confronti del cliente. In particolare, il recente cantiere sull'evoluzione del portafoglio clienti pone le basi per creare un servizio che permetta di formulare soluzioni adeguate alle diverse categorie di clienti retail.

Il cantiere prevede l'individuazione di "archetipi" di clienti basato sui criteri di "attrattività" e "fedeltà". Con la specializzazione della rete distributiva su target di clientela o di prodotto e con la definizione di processi commerciali basati per "archetipo" di cliente, le Agenzie mettono in atto un monitoraggio efficace delle caratteristiche del cliente tipo, delle sue esigenze e delle sue richieste, assicurando un alto livello di qualità del servizio.

Ciò permette di mantenere fermi la vocazione al cliente e al territorio, e al tempo stesso risponde ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

Grazie a questa strategia Assicoop Emilia Nord è in grado di proporre soluzioni personalizzate e flessibili, servizi/prodotti che ben rispondono alle diverse esigenze dei clienti, compreso il cluster giovani che oggi risulta in crescita. Ad oggi, la classificazione per classi d'età della clientela persone fisiche mette in evidenza un peso consistente dei clienti più maturi.

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

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

Consapevoli del fatto che il concetto di innovazione è in continua evoluzione e necessita un certo livello di sperimentazione, le singole Agenzie hanno avviato una graduale integrazione di elementi moderni nel modello di servizio.

Partendo dalle diverse tipologie di progetti che UnipolSai e le Assicoop hanno portato avanti negli anni, si è cercato di mettere a sistema le varie "sperimentazioni" avvenute sui territori per uniformare l'approccio e gli strumenti a disposizione. Oltre al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, è stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati all'omnicanalità.

Il percorso di innovazione digitale della società si è strutturato in modo rilevante anche nel corso dell'anno 2023 centrando i propri obiettivi sui sistemi di **Omnicanalità** predisposti dalla **Compagnia UnipolSai** e sugli strumenti di innovazione tecnologica sviluppati internamente ad Assicoop Emilia Nord.

Cardini dell'innovazione digitale perseguiti dalla società sono:

- Evoluzione della qualità della relazione con i Clienti ed innovazione del modello di servizio;
- Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni;
- Promozione dello sviluppo sostenibile in linea con le direttrici strategiche contenute nel Bilancio di Sostenibilità Assicoop.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	33.373	41.675	48.552
Adesione clienti (%)	38,7%	48,3%	56,3%
Movimentazione F.E.A. (n.)	89.269	105.630	107.320
Movimentazione F.E.A. (%)	38,8%	47,9%	52,5%
Agenzie attivate	25	25	25
Punti vendita attivati	60	60	66

L'obiettivo **Indice Digitale** (composto da un insieme di parametri comprendenti **F.E.A.**, invio di quietanze da remoto e rinnovi digitali) è stato superato nettamente e vede in particolare la **F.E.A.** attestarsi ad un **52,5%**, confermando un trend di crescita vigoroso. In tema di **Preventivi in Multicanalità** (preventivi rilasciati tramite App o Area Riservata con possibilità da parte del Cliente di acquistarli in autonomia) l'obiettivo assegnato è stato abbondantemente superato così come le **Richieste provenienti dai Clienti in Multicanalità** sono state gestite in **meno di 1 giorno lavorativo** registrando una capacità di attivazione del 50% inferiore al tempo atteso dall'obiettivo assegnato dalla **Compagnia UnipolSai**. Questi risultati sono particolarmente significativi per la società che si conferma un'eccellenza all'interno del proprio Canale Distributivo. Per ciò che riguarda la **Contattabilità** (le informazioni di contatto e privacy dei Clienti) è stato effettuato un ulteriore ed importante passo avanti approssimandosi all'obiettivo assegnato dalla Compagnia UnipolSai, passo importante in considerazione del fatto che la società è passata dal 69,4% al 81,3% in un solo biennio con il recupero dei dati di contattabilità di oltre 10.000 Clienti.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela e di cura delle persone. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

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

Specializzazione della rete di vendita

Dal 2020, le Assicoop hanno aderito ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creare una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop

attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

I due percorsi intrapresi hanno creato, e stanno continuando a creare, figure professionali specialistiche dedicate a seguire due tipologie di clientela:

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

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

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

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

Accanto a queste figure, nel corso del 2023 Assicoop Emilia Nord, per dar maggior completezza al servizio offerto al segmento aziende, ha inserito all'interno dello staff Sviluppo Commerciale Vita Banca e Noleggio a Lungo Termine, una **figura specialistica Welfare** per soddisfare le esigenze specifiche della clientela aziende proponendo soluzioni su misura dove tutte le parti coinvolte (lavoratori e aziende) ottengono un vantaggio.

Lo specialista Welfare è una figura che lavora in modo trasversale fornendo consulenze specifiche dall'evoluzione normativa alle modalità di progettazione di un piano welfare ben strutturato offrendo una visione di insieme del sistema welfare aziendale.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Emilia Nord, in qualità di realtà imprenditoriale molto presente sul territorio, è da anni impegnata alla promozione e al sostegno dello sviluppo locale.

Assicoop Emilia Nord opera, attraverso **66 punti vendita**, nei territori di Reggio Emilia e Parma, 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 Emilia Nord 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 Emilia Nord è una realtà che vanta una presenza capillare sul territorio di sua competenza. Per mantenere un rapporto intenso e partecipato con la comunità di riferimento, la rete agenziale si impegna a rinnovare annualmente la sua collaborazione in qualità di soggetto attivo per lo sviluppo locale. L'impegno di Assicoop Emilia Nord è indirizzato primariamente a iniziative di tipo artistico e culturale sostenute grazie alla collaborazione con partner storici quali la Fondazione "I Teatri di Reggio Emilia", della quale Assicoop è stata tra i fondatori nel 2006, la Fondazione "Toscanini" di Parma, la Biblioteca Centrale Comune di Reggio Emilia "Panizzi", l'Istituto "Alcide Cervi" di Gattatico (RE), l'Istoreco di Reggio Emilia, l'Associazione Teatro Sociale di Gualtieri e l'Università degli Studi di Piacenza.

In ambito culturale

Assicoop Emilia Nord si è resa protagonista rimanendo al fianco di ASVIS, l'Associazione per lo sviluppo sostenibile. Questa Associazione organizza il Festival dello Sviluppo Sostenibile, il quale è una delle più grandi iniziative italiane per sensibilizzare e mobilitare imprese, associazioni, istituzioni, cittadini e giovani generazioni sui temi della sostenibilità economica, sociale e ambientale. Tali tematiche sono sposate anche da Assicoop Emilia Nord, la quale crede ed investe per rafforzare la creazione di valore sostenendo progetti di sviluppo culturale, sociale ed imprenditoriale. In tale contesto Assicoop Emilia Nord ha sponsorizzato e supportato con attività di mentorship la realizzazione della "Start-up weekend", finalizzata all'ideazione e incubazione di nuove imprese "nativamente sostenibili" e che abbiano all'interno della propria mission la diffusione e la promozione di pratiche ESG compliant.

Assicoop Emilia Nord, sempre al fianco delle Associazioni di Categoria del territorio, ha partecipato in qualità di sponsor attivo all'Assemblea Annuale CNA Parma "Transizione Ecologica: difficoltà e opportunità per le PMI", rinnovando l'impegno nel promuovere azioni e comportamenti necessari a garantire la protezione e la sicurezza delle aziende, imprenditori e lavoratori.

Al fianco di **CNA Reggio Emilia**, Assicoop Emilia Nord ha organizzato un Meeting di approfondimento "Il Welfare Aziendale". L'evento ha fornito alle imprese informazioni utili per valorizzare il business aziendale e il benessere dei lavoratori con soluzioni di sicurezza e Welfare mettendo a disposizione delle imprese le competenze dei propri professionisti.

In ambito sportivo

È stata rinnovata la partnership con **Pallacanestro Reggiana** in quanto per Assicoop Emilia Nord sostenere lo sport significa promuovere valori fondamentali come lo spirito di squadra, il rispetto per le regole, la lealtà e la sana competizione, valori che contraddistinguono il carattere di Assicoop Emilia Nord.

In ambito salute

Condividendo pienamente i valori di solidarietà e vicinanza al territorio, Assicoop Emilia Nord continua ad investire stabilmente per favorire la conoscenza e la sensibilizzazione sull'importanza della salute nelle province di Reggio Emilia, Parma e Piacenza in collaborazione con le istituzioni locali. In quest'ottica nel 2021 ha ritenuto importante sostenere l'associazione **Grade Onlus** donando una autovettura che, utilizzata dall'Associazione come primo premio della lotteria, ha valorizzato la vendita dei biglietti generando un ammontare di 50.000 euro devoluti a sostegno della ricerca sui linfomi.

Da includere sono poi le manifestazioni organizzate dalle organizzazioni socie grazie al contributo di Assicoop. Le principali tematiche trattate durante i convegni e i seminari sono state la violenza sulle donne, l'immigrazione e il futuro delle giovani generazioni.

[GRI 203-1]

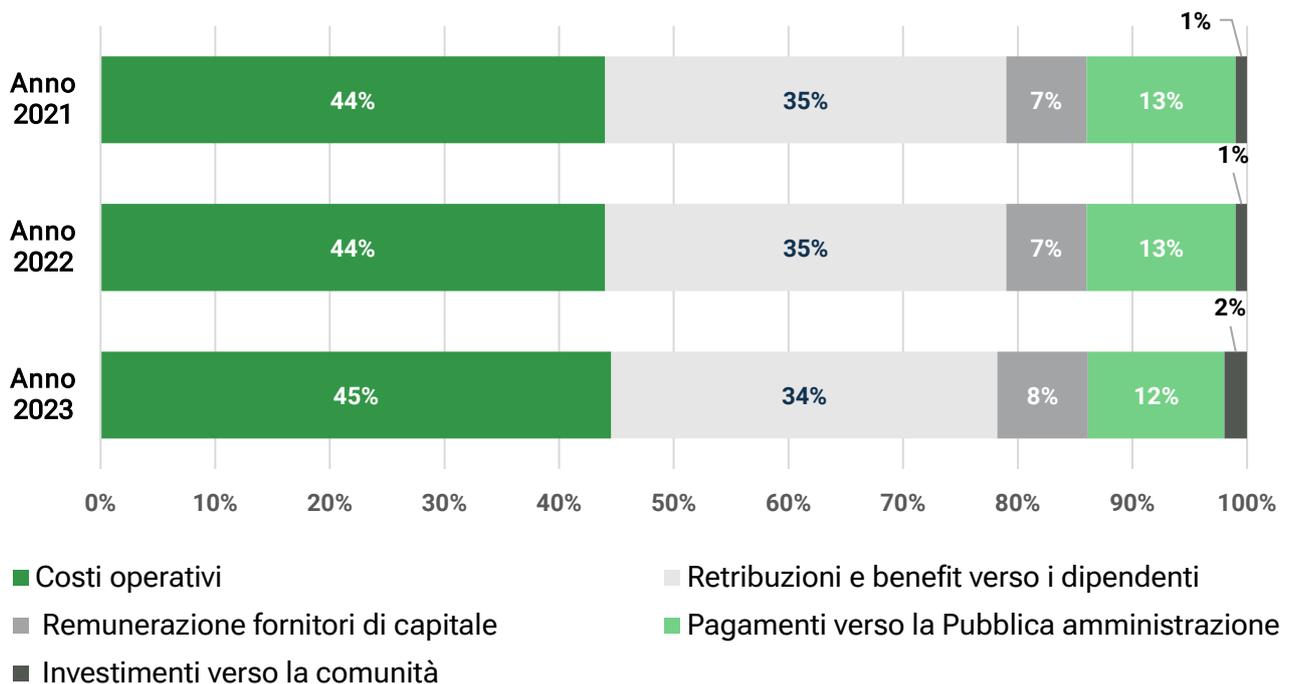
Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	138.693 €	171.846 €	225.049,00 €
Liberalità	39.630 €	40.955 €	48.000,00 €
Sponsorizzazioni	99.063 €	130.891 €	177.049,00 €

[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop Emilia Nord nel 2023 ammonta a € **22.958.062** (21,6 mln nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € **21.856.367** (circa 21,1 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € **1.101.695** (€ 482.901 nel 2022).

Valore economico distribuito



Inoltre, l'organizzazione deve rendicontare i settori in cui è attiva, in particolare Agenzia di Assicurazioni con Mandato UnipolSai Assicurazioni Spa ed Unisalute Assicurazioni Spa - settore assicurativo e settore Beyond Insurance

6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi, fornitori di beni di consumo. Nel 2023 Assicoop Emilia Nord ha in attivo la collaborazione con 37 maggiori fornitori che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche, e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	12	7	7
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	4	4	5
Locazione e apparecchiature	13	14	16
Cancelleria, stampanti ed altro	4	4	3

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per Assicoop sono i broker e le agenzie coassicuratrici (servizi di intermediazione), oltre a professionisti per incarichi specifici (per esempio consulenze tecniche su privacy, qualità, formazione, riorganizzazione aziendale).

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Emilia Nord 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 e il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

A partire da Novembre 2020, tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni di Assicoop Emilia Nord è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

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

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	29.593 kg	28.887 kg	15.526 Kg
- di cui carta riciclata	71%	71%	45%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	38	94	292
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	n.d.	80

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ¹⁵			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	12.070	16.038	8.584,41
Gas naturale	10.436	14.146	801,76
Energia elettrica acquistata	1.246	1.236	1.285,10

¹⁵ 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.

Assicoop

- di cui da fonti non rinnovabili	1.246	1.236	1.285,10
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	104	163	240
Auto aziendali a gasolio	284	493	787
Consumo calorie derivanti da teleriscaldamento			5.469,31

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	2,08	2,65	1,33
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	71,8	89,6	49,9

Assicoop Emilia Nord ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Emilia Nord misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione;
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.) ¹⁶			
	2021	2022	2023
Scope 1	633,8	872,7	123,37
Scope 2 (location-based)	90,4	89,7	504,97
Scope 2 (market-based)			861,56

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

¹⁶ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Emilia Nord

Dichiarazione d'uso	Assicoop Emilia Nord ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.	
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021	
STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Emilia Nord
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori	

GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	<p>2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale</p> <p>3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio • Relazione della rete distributiva con la Compagnia <p>6.1 Relazione con la comunità</p> <p>7.1 Tutela dell'ambiente</p>
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale

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

ASSICOOP MODENA & FERRARA

Bilancio di Sostenibilità 2023



1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Modena in Via Carlo Zucchi 31/H, e con sede secondaria a Ferrara in Via Tognazzi 1.

Le Organizzazioni Socie di Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. rappresentano, a livello locale, il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, Cia, CNA, Confesercenti, Cescon). Le organizzazioni in questione hanno una propria sede nelle zone limitrofe al territorio modenese e ferrarese. UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

SOFINCO S.P.A.	46,86%
UNIPOLSAI FINANCE S.P.A.	43,75%
CIA CONF. ITA. AGRIC. Emilia Centro	4,12%
CE.S.CON. SCARL Modena	1,50%
COOPIM SOC.COOP.A R.L.	1,31%
CSC DI VITTORIO SRL	0,92%
ASSICOOP MODENA & FERRARA SPA	0,79%
CIA CONF.IT.AGRIC. Ferrara	0,21%
ASQ MODENA SOC.COOP.	0,04%
CNA Ferrara	0,14%
CGIL Ferrara	0,14%
FED. ESERCENTI Ferrara	0,06%
CNA Modena	0,16%

Dagli anni '70 agli anni '80

Nel 1969, in risposta all'intento di voler trasmettere una nuova visione di Compagnia di Assicurazione e creare uno strumento finanziario coerente con la mission e i valori del movimento cooperativo, nasce Assicoop Modena, all'inizio con il nome di CASA (Cooperativa Assistenza Servizi Assicurativi), diventata poi cooperativa di secondo grado (soci Cooperative della Lega di Modena). Contestualmente, nel 1975, nel territorio ferrarese viene costituita la Società Cooperativa a.r.l. Assicoop che, su mandato dell'Agenzia Unipol di Ferrara (Agente Privato Angelo Padovani), opera in un primo momento in veste di subagenzia, gestendo direttamente il portafoglio del movimento cooperativo ferrarese degli enti oltre che dei privati. Dopo aver assunto il mandato di agenzia speciale, nel 1986 Assicoop Ferrara diventa Agenzia Generale per tutta la Provincia di Ferrara, rilevando il portafoglio dell'Agenzia privata di Angelo Padovani e l'Agenzia di Cento dagli agenti Ruggero Prampolini e Gino Battilana.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nei primi anni Novanta CASA cambia la propria ragione sociale in Assicoop Modena Scarl, divenendo poco dopo formalmente Assicoop Modena. Nel 2005 Assicoop Modena S.p.A. si fonde con ARCO S.p.A. (agenzia Unipol presente sul territorio modenese, partecipata da CNA e CESCONE) e SAFIN (Agenzia Unipol operante sul territorio dell'Appennino modenese) partecipata da Assicoop ed ARCO. Per effetto delle fusioni, CNA e CESCONE sono diventate azioniste di Assicoop Modena. Lo stesso percorso viene intrapreso da Assicoop Ferrara Scarl con la successiva entrata tra i soci di Assicoop Sicura S.p.A. Nel 2010 i cambiamenti che iniziavano ad interessare il settore assicurativo portano la Compagnia ad ipotizzare un'aggregazione tra Assicoop come strumento per arrivare ad avere strutture con dimensioni tali da poter farvi fronte. Rispettando i legami con il territorio e il mondo di provenienza, nella seconda metà dell'esercizio, Assicoop Modena S.p.A. e Assicoop Ferrara S.p.A. danno forma ad un progetto di fusione che viene poi approvato da entrambi i CdA e convalidato definitivamente dalle Assemblee dei Soci. Il 30 giugno del 2011, con effetto retroattivo all'inizio dell'anno, le due realtà si fondono attraverso un processo di fusione per incorporazione di Assicoop Ferrara S.p.A. in Assicoop Modena S.p.A., formando poi un'unica Società che assume la denominazione di Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. La Società si dota quindi di un nuovo assetto organizzativo, distribuisce i territori per competenza (laddove le due provincie confinano tra di loro), unifica i servizi (amministrazione, paghe, call-center, sviluppo commerciale, Auditing) e la struttura dei grandi Clienti. L'anno successivo viene istituita la figura del Direttore Operativo a sintesi dei due territori, divenuto poi Amministratore Delegato nel 2016. Dalla seconda metà del decennio è iniziata la ricerca e l'acquisizione di portafogli gestiti da Agenti privati interessati a confluire in Assicoop Modena & Ferrara. Da allora sono 4 le realtà agenziali private confluite in Assicoop.

Nel 2021 viene acquisita un'Agenzia della città di Mantova e nel 2022 un'Agenzia di Carpi (MO) con 6 dipendenti e 12 consulenti.

Nel 2023 viene fusa per incorporazione Serena S.r.l., immobiliare di Assicoop Modena & Ferrara Spa.

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

Per quanto riguarda le progettualità a partire dal 2021 e con uno sguardo verso i prossimi anni, Assicoop Modena & Ferrara punta, in primo luogo, ad aumentare e presidiare il livello di servizio offerto, come elemento distintivo rispetto ai competitor territoriali.

Continua la ricerca di Agenzie da acquisire dal mercato, sia esso interno che esterno al Gruppo, al fine di aumentare la massa critica del portafoglio gestito, ottimizzando il peso della struttura tecnica e di supporto.

Secondariamente, si mantiene alta l'attenzione sul percorso di innovazione e digitalizzazione, con particolare riferimento all'accelerazione del processo di omnicanalità dell'offerta.

Si è iniziato un percorso di specializzazione della Rete di Vendita per segmento di utenza servita, mantenendo vivo il progetto di rafforzamento della stessa con inserimento di giovani risorse da avviare alla professione.

Sarà sempre viva l'attenzione all'evoluzione del mercato, con particolare rilievo al segmento RCA, destinato a diventare sempre più utility e sempre meno prodotto assicurativo, monitorando attentamente gli impatti organizzativi che ciò può avere nell'organizzazione aziendale.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

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

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

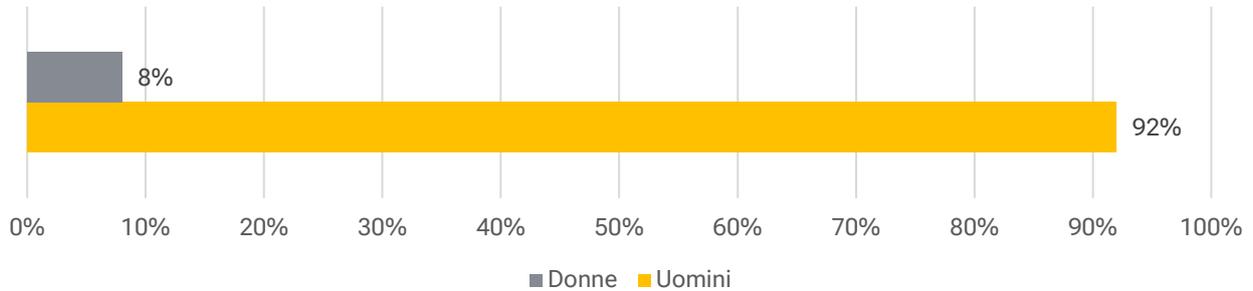
2.2 Le cariche sociali

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

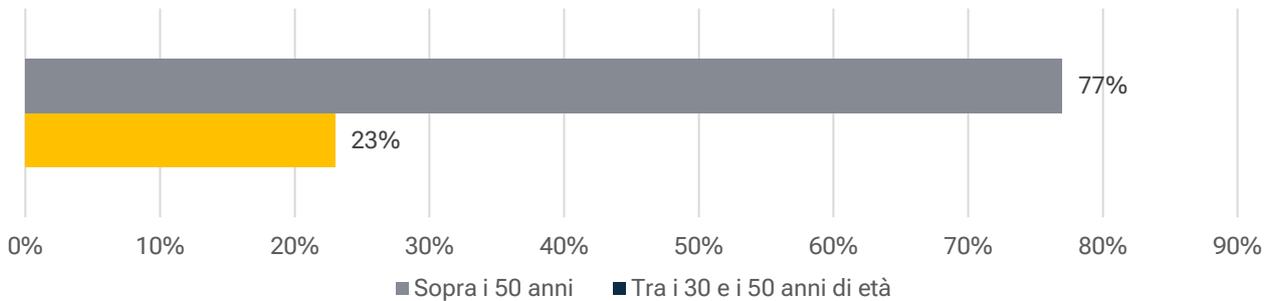
Il Consiglio di Amministrazione, noto come CdA, è composto da 13 membri rappresentativi della compagine societaria, insediatosi il 09/05/2023. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione.

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Dei 13 membri, tre sono esecutivi e dieci sono non esecutivi. Inoltre, dodici membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, tre hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri dieci hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

Membri del CdA per Genere



Membri del CdA per età



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



[GRI 2-10]

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

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3]

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

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop Modena & Ferrara fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

In coerenza con le proprie politiche aziendali, ravvisando nella correttezza e trasparenza dei valori da perseguire nella conduzione di tutte le attività, Assicoop Modena & Ferrara ha adottato sin dal 2007 un "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" (MOG) che, oltre a rappresentare la volontà di adeguarsi alle normative del D.lgs. 231/2001, costituisce un efficace sistema di informazione e sensibilizzazione di tutti gli operatori. Il MOG viene periodicamente aggiornato, con l'aiuto dei consulenti di SCS Consulting, per adeguarsi alle modifiche normative in vigore.

[GRI 2-26]

Assicoop Modena & Ferrara Spa ha adottato il MOG e il Codice Etico, un sistema di gestione preventiva dei rischi per la prevenzione dei reati e la diffusione di informazioni, valori, principi etici e responsabilità dei singoli soggetti.

L'Organismo di Vigilanza è l'attuale organismo volto a fornire chiarimenti in merito alle politiche di condotta responsabile, insieme al DPO e Responsabile della sicurezza della Società.

Whistleblowing

La procedura Whistleblowing è disponibile all'interno del Modello di gestione e controllo di Assicoop Modena & Ferrara. Il MOG è pubblicato su Assieme ed è consultabile da tutti i dipendenti e collaboratori; nel sito www.assicoop.com è invece accessibile da tutti i soggetti esterni all'organizzazione.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità all'interno di Assicoop Modena & Ferrara:

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii. i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
i. sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:	
	2023
sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii. Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

[GRI 205-3]

Non si sono rilevati incidenti di corruzione, azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali durante il periodo di rendicontazione.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità della performance realizzate da Assicoop Modena & Ferrara per l'anno di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	133.609.317 €	199.138.153 €	140.740.296,00 €	-29,33%
Provvigioni attive	18.106.567 €	19.665.428 €	20.708.926,00 €	5,31%
Ricavi vendite/prestazioni	21.517.685 €	23.158.170 €	25.786.696,00 €	7,94%
Totale costi diretti	14.538.225 €	15.725.110 €	16.909.393,00 €	7,53%
Margine lordo	7.554.469 €	8.165.066 €	8.877.303,00 €	8,72%
Totale spese generali	4.137.423 €	4.350.416 €	4.420.775,00 €	1,62%
Reddito operativo	3.417.046 €	3.814.650 €	4.456.528,00 €	16,83%
Risultato d'esercizio	2.261.302 €	2.921.645 €	2.857.895,00 €	-2,18%

Il risultato d'esercizio del 2023, in diminuzione rispetto al 2022, evidenzia comunque una buona capacità di generare redditività e di mantenere un buon livello di sostenibilità economica del business.

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Modena & Ferrara – Auto/ Rami elementari / Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	39.100.455 €	40.285.491 €	39.106.342	-2,92%
Rami elementari	44.340.925 €	47.399.181 €	49.066.694	2,39%
Vita	50.167.938 €	111.453.481 €	52.567.260	-53%
Vita (nuova produzione)	35.898.555 €	46.381.442 €	38.924.699,00	-16,07%

La politica commerciale orientata verso un ruolo di “tutela della persona” è evidente nel periodo in esame. Sul finire del 2022 si sono verificati diversi eventi che hanno fortemente caratterizzato il 2023. Dapprima una marcata ripresa dell'economia locale, poi l'esplosione del conflitto Russo-Ucraino con le ripercussioni devastanti per imprese e famiglie sui costi dell'energia ed infine un'inflazione

repentinamente arrivata a registrare tassi a due cifre, come ormai da decenni non si vedeva più. Tutti elementi che hanno fortemente caratterizzato la vita delle famiglie, soprattutto quelle appartenenti alle fasce più deboli, ovvero quelle mono reddito o con occupazioni saltuarie.

La nostra attività non poteva non risentirne. E proprio in questo senso è stato un importante strumento il poter offrire ai ns. Clienti il pagamento con rateizzazione mensile a costo zero.

Nel 2023 il comparto Vita ha risentito della mancata ripetibilità di operazioni straordinarie verificatesi nel 2022.

La competitività dei prodotti assicurativo/finanziari della mandante, in uno scenario ove i tassi di rendimento dei titoli di stato sono repentinamente saliti è fortemente diminuita rispetto all'esercizio precedente e ciò non ha permesso di ottenere gli importanti risultati attesi anche nell'area Retail.

La competitività dei prodotti assicurativo/finanziari della mandante, in uno scenario ove i tassi di rendimento dei titoli di stato sono repentinamente saliti è fortemente diminuita rispetto all'esercizio precedente e ciò non ha permesso di ottenere gli importanti risultati attesi anche nell'area Retail.

Per quanto riguarda la raccolta premi Danni si è acuito ulteriormente il cambiamento di dinamiche del triennio precedente che ha portato all'inversione dei pesi nel mix di prodotti: il portafoglio Rami Elementari nel 2023 arriva a pesare oltre il 54.6% del portafoglio danni grazie a una variazione percentuale positiva, nell'esercizio, del +3.70%, cui corrisponde una variazione, sempre nell'esercizio, gli incassi Auto del + 0,5%.

Va senza dubbio ricordato che il mercato del comparto Auto nel 2023 ha vissuto un periodo di profonda crisi. L'inflazione arrivata a livelli così elevati ha provocato un repentino peggioramento del conto economico del ramo, a causa dell'aumento dei costi correlati ai sinistri.

L'impellente necessità di riequilibrare l'andamento tecnico del ramo Auto ha fatto sì che tutto il mercato iniziasse un percorso di riallineamento delle tariffe. In questo scenario l'utenza si è fatta più attenta a valutare le proposte del mercato al fine di trovare il miglior prezzo disponibile con l'effetto di aumentare il tasso di churning tra le compagnie. Nel tentativo di offrire una opportunità ai Clienti non disponibili ad accettare aumenti consistenti abbiamo attivato il mandato con Linear Next, compagnia del gruppo che in talune situazioni poteva essere più conveniente.

Nel periodo preso in esame, nel segmento Retail, l'offerta di prodotti a difesa del risparmio e di prodotti previdenziali ha trovato un largo consenso ed apprezzamento da parte della Clientela, nonostante la concorrenza dei titoli di stato permettendo di consuntivare una raccolta ugualmente importante anche se non ai livelli degli esercizi precedenti.

Raccolta premi Assicoop Modena & Ferrara - Retail/corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	109.526.651 €	112.576.661 €	109.810.627	- 2,45 %
Corporate	24.082.667 €	86.561.492 €	30.929.669	- 64,2%

La raccolta premi nell'esercizio 2023 ha registrato un decremento del -28.5%, dovuta alla non ripetibilità di un versamento straordinario su una polizza Vita di un Cliente dell'area Corporate di 50 Mln effettuata nel 2022. Gli incassi nel comparto Corporate, al netto del ramo Vita, sono incrementati di oltre il 0,8%. Nel comparto Retail gli incassi nell'esercizio sono diminuiti del 2,5%.

L'andamento incassi del Comparto Corporate nel triennio è stato caratterizzato da un buon sviluppo nei rami elementari (+3.2%), grazie anche all'incremento di attività dei primari Clienti.

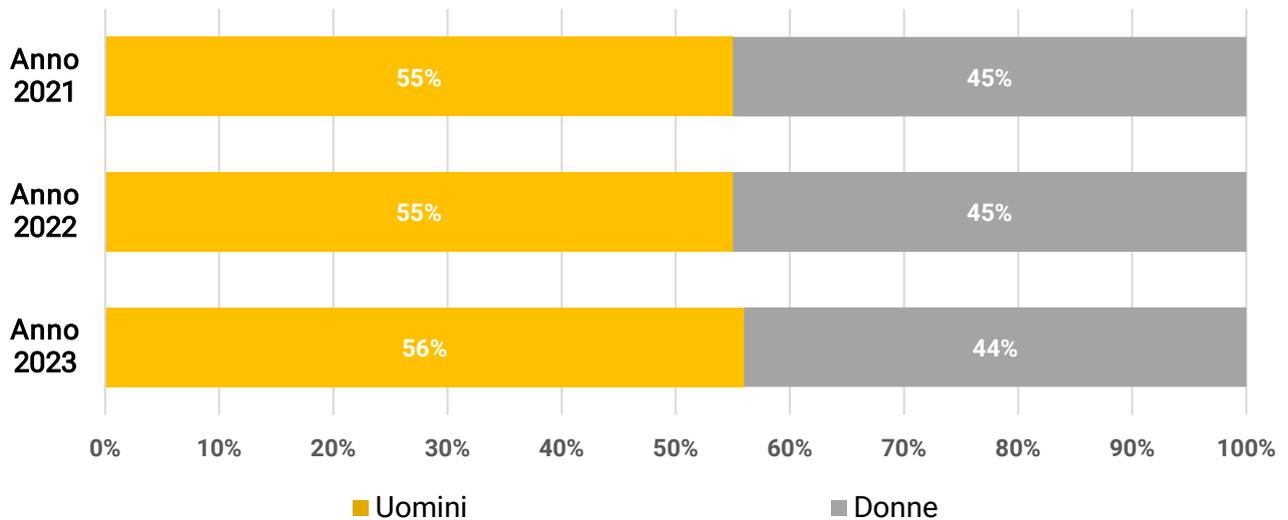
I clienti e il portafoglio

Nel 2023 è rimasto sostanzialmente invariato il numero di clienti persone fisiche.

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

	2021	2022	2023
Totale	92.026	89.341	89.481
- di cui sotto i 30 anni	2.507	3.386	2.816
- di cui tra i 30 e 50 anni	22.919	22.290	20.104
- di cui sopra i 50 anni	66.600	63.665	66.561

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



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

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling	2,04	2,15	2,10

4 Forza lavoro propria

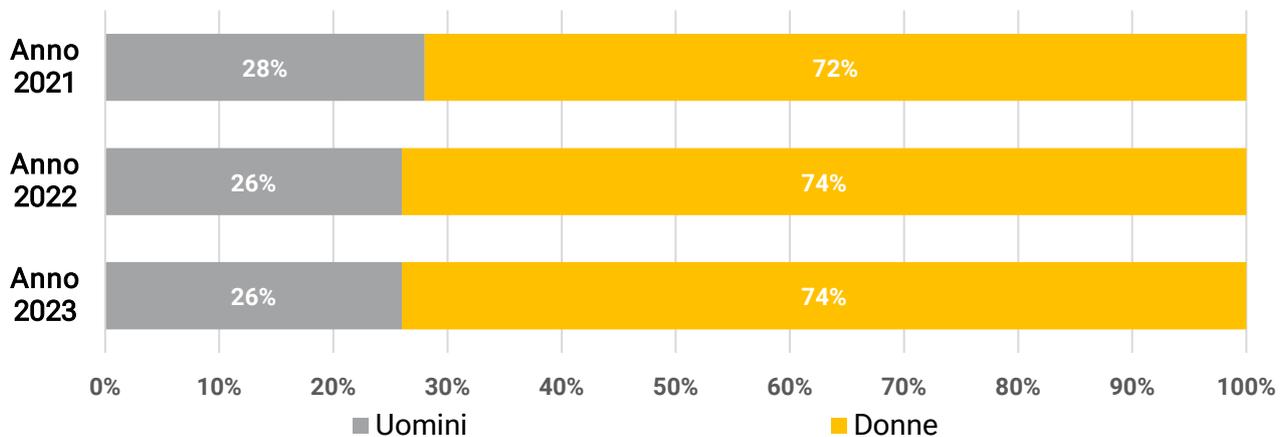
4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Modena & Ferrara è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare una certa stabilità occupazionale e di promuovere l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2023 le persone impiegate in Assicoop Modena & Ferrara sono state 275, di cui 189 dipendenti (140 donne, 49 uomini) e 86 collaboratori in libera professione e tirocinanti.

Le risorse umane di Assicoop Modena & Ferrara 2021-2022-2023			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	172	79	251
2022	178	88	266
2023	189	86	275

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per genere



La figura più comune tra i collaboratori in libera professione è il subagente con e senza portafoglio e tirocinanti con contratto di sub-agenzia e tirocinio, totale anno 2023 n. 86. Il cui rapporto contrattuale con l'azienda è formalizzato attraverso un Mandato di Subagente. In questa categoria rientrano anche i collaboratori dei subagenti. La principale responsabilità del subagente è la raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o da altre società affiliate al Gruppo UnipolSai, le quali sono rappresentate dall'Agenzia Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. Questa attività deve essere svolta in piena conformità e nel rispetto delle disposizioni tecniche, amministrative, tariffarie e assuntive stabilite sia dall'Agenzia che da UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

I tipi di mansioni svolte sono Consulenza assicurativa per i sub-agenti; attività di back office per i tirocinanti.

[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)

	Rapporto %
Quadri	79%
Impiegati	96%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)

	Rapporto %
Quadri	90%
Impiegati	87%

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

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale di Assicoop Modena & Ferrara è composto da 1 dirigente (uomo), 19 quadri (12 uomini e 7 donne) e 169 impiegati (36 uomini e 133 donne). La composizione dei dipendenti non ha riguardato importanti cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato 2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 74% dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹⁷ sono pari a 11 (6 uomini e 5 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere

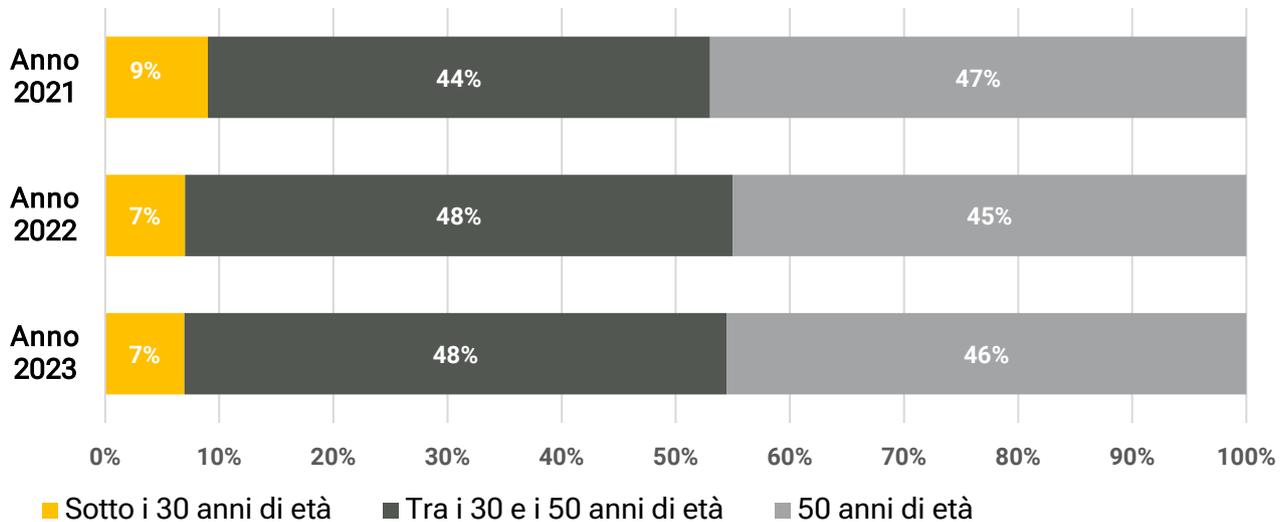
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	49	123	172
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	15	4	19
- di cui impiegati	33	119	152
Totale dipendenti 2022	47	131	178
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	4	18
- di cui impiegati	32	127	159
Totale dipendenti 2023	49	140	189
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	12	7	19
- di cui impiegati	36	133	169

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 48% di questi (86 persone) ha

¹⁷ Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 45% (80 persone) ha più di 50 anni e il 7% (12 persone) un'età inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una forte attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse nell'instaurare un rapporto stabile e di lungo periodo con i dipendenti. A riguardo, nel 2023 la quasi totalità dei dipendenti (168) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre anche soluzioni come il part time: il 18% dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	49	123	172
- di cui a tempo indeterminato	48	117	165
- di cui a tempo determinato	1	6	7
- di cui a tempo pieno	47	94	141
- di cui a tempo parziale	2	29	31
Totale dipendenti 2022	47	131	178
- di cui a tempo indeterminato	44	124	168
- di cui a tempo determinato	3	7	10
- di cui a tempo pieno	45	104	149
- di cui a tempo parziale	2	27	29
Totale dipendenti 2023	49	140	189
- di cui a tempo indeterminato	46	132	178
- di cui a tempo determinato	3	8	11
- di cui a tempo pieno	47	108	155
- di cui a tempo parziale	2	32	34

Nel 2023 Assicoop Modena & Ferrara ha assunto 19 nuove persone, di cui 10 di età inferiore ai 30 anni e 8 tra i 30 e i 50 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	13	20	19
Sotto i 30 anni	3	5	10
- di cui uomini	1	1	2
- di cui donne	2	4	8
Tra i 30 e 50 anni	8	12	8
- di cui uomini	1	1	4
- di cui donne	7	11	4
Sopra i 50 anni	2	3	1
- di cui uomini	0	1	0
- di cui donne	2	2	1
Totale dipendenti cessati	7	12	8
Sotto i 30 anni	0	3	3
- di cui uomini	0	1	0
- di cui donne	0	2	3
Tra i 30 e 50 anni	2	3	2
- di cui uomini	0	0	1
- di cui donne	2	3	1
Sopra i 50 anni	5	6	3
- di cui uomini	0	5	2
- di cui donne	5	1	1

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al 4,5% nel 2022 e al 5,8% nel 2023 non influenzando quindi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

Turnover dei dipendenti per età e genere ¹⁸			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	7,6%	11,2%	10,1%
- uomini	4,1%	6,4%	12,2%
- donne	8,9%	13,0%	9,3%
Tasso di cessazioni per genere	4,1%	6,7%	4,2%
- uomini	0,0%	12,8%	6,1%
- donne	5,7%	4,6%	3,6%
Tasso di turnover per genere	3,5%	4,5%	5,8%
- uomini	4,1%	-6,4%	6,1%
- donne	3,3%	8,4%	5,7
Tasso di assunzione per fasce d'età	7,6%	11,2%	10,1%
- sotto i 30 anni di età	18,8%	41,7%	47,6%
- tra i 30 e 50 anni di età	10,5%	14,0%	9,3%
- sopra i 50 anni di età	2,5%	3,8%	1,2%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	4,1%	6,7%	4,2%
- sotto i 30 anni di età	0,0%	25,0%	14,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	2,6%	3,5%	2,3%
- sopra i 50 anni di età	6,3%	7,5%	3,7%
Tasso di turnover per fasce d'età	3,5%	4,5%	5,8%
- sotto i 30 anni di età	18,8%	16,7%	33,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	7,9%	10,5%	7,0%
- sopra i 50 anni di età	-3,8%	-3,8%	-2,4%

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

La valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione e l'armonizzazione contrattuale diventano quindi dei drivers fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permetta di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo. La politica di gestione delle risorse umane di Assicoop Modena & Ferrara prevede sia il rispetto degli obblighi di formazione per aggiornamento professionale riguardante la sicurezza, la privacy, l'antiriciclaggio e la normativa IVASS previsti dal D.L. n 209/2005 e

¹⁸ 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.

Regolamento ISVAP n. 5/2006, che l'erogazione continuativa di formazione specifica di carattere tecnico e commerciale.

Assicoop Modena & Ferrara è un'azienda commerciale, perciò l'impegno maggiore è concentrato sulla formazione tecnica e commerciale e in particolare sullo studio dei prodotti specifici. Gli obblighi annuali di aggiornamento previsti dall'organo di controllo (IVASS) sono stringenti ed obbligano gli operatori a misurarsi attendibilmente sulle competenze acquisite. L'azienda al fine di premiare e consolidare il senso di appartenenza dei dipendenti prevede annualmente momenti di socializzazione con diversi eventi di aggregazione. Nel periodo preso in considerazione e a tutt'oggi, la politica dell'azienda per i dipendenti che si avvicinano al termine del percorso lavorativo è quello di trovare un accordo con il lavoratore per un impiego condiviso con mansioni a minor pressione emotiva (es. passaggio da front-office a back office) e utilizzare al meglio le esperienze acquisite. Assicoop Modena & Ferrara non è orientata a favorire delle uscite anticipate, ma su richiesta del lavoratore le prende in esame.

Per l'anno 2023, le ore di formazione erogate ammontano a circa 6.700, in crescita rispetto al 2022. La formazione alla rete si è focalizzata sull'individuazione dei bisogni assicurativi di persone ed imprese, sul potenziamento degli strumenti di analisi e valutazione del rischio e sulla elaborazione di soluzioni assicurative sempre più efficaci e personalizzate.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a 6.370 per i dipendenti e 2.975 per i collaboratori, per un totale di 9.345 ore.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.981	5.715	6.694
- ai dipendenti uomini	1.382	1.651	1.762
- ai dipendenti donne	3.599	4.064	4.932
Ore medie di formazione per dipendente ¹⁹	29	33	36
Ore medie di formazione uomini	28	36	36
Ore medie di formazione donne	29	31	36

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.981	5.715	6694
- Dirigenti	30	36	35
- Quadri	570	606	665
- Impiegati	4.381	5.073	5.994
Ore medie di formazione per dipendente	29	34	35
Ore medie di formazione dirigenti	30	36	35
Ore medie di formazione quadri	30	34	35
Ore medie di formazione impiegati	29	32	35

Dal 2018 sta continuando un intenso programma di inserimento di nuove risorse commerciali giovani, in prevalenza neolaureati, per garantire una sempre maggiore cifra tecnica della Rete di Vendita ed un passaggio generazionale della forza vendita.

¹⁹ 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.

PROGETTO NEW GENERATION

Assicoop ha lanciato, già nel 2020, il progetto New Generation, progetto che vuole investire su giovani di talento per rafforzare la propria rete commerciale. Il progetto nasce dall'intento comune e dalla sinergia delle cinque Assicoop e prevede per i neo-consulenti un intenso percorso di formazione e sviluppo.

Il progetto New Generation fondava le sue ragioni di essere non solo dalla necessità di incrementare la rete di vendita, necessità comune a tutte le Assicoop, ma anche dalla sempre maggiore difficoltà nel trovare giovani interessati a percorrere ed apprendere l'attività assicurativa.

Nel dettaglio, attraverso una campagna di recruitment multicanale, sono stati selezionati i 6 neo-consulenti assicurativi nel 2023, che hanno subito intrapreso un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle Agenzie e del contesto organizzativo Assicoop. L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permetterà ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

In particolare, il progetto New Generation vuole sviluppare sempre più la sinergia tra le Assicoop e i territori a partire dalle persone. È per questo che è stata creata una community di cui proprio i neo-consulenti sono i protagonisti, caratterizzata da una serie di spazi e momenti che permettono il confronto e la contaminazione continua.

Per inaugurare il percorso di on-boarding, i consulenti hanno partecipato ad un'attività di Digital Team Building, con l'obiettivo di dare avvio alla Community inter-Assicoop sperimentando quelli che ne sono gli aspetti e i valori caratterizzanti. Infatti, questo evento ha permesso non solo di approfondire la conoscenza reciproca tra consulenti, ma anche e soprattutto di mettere alla prova le competenze relazionali che saranno l'ossatura del profilo del consulente e di cimentarsi attivamente con alcune sfide, toccando con mano il valore della collaborazione e il senso profondo di operare in un'organizzazione unica come è il mondo Assicoop.

Nel corso del 2021 e del 2022 il progetto è stato seguito e supportato dall'esperienza di un partner consulenziale che è riuscito a mettere a fattor comune metodologie innovative assieme alle competenze Assicoop.

Sul finire dell'esercizio le Assicoop hanno deciso di continuare il percorso comune, ma di portarsi la gestione in house, gestendo dall'inizio alla fine il progetto attraverso il lavoro congiunto, articolato in due edizioni annuali, collaborando e facendosi carico ognuna di svolgere una parte delle attività previste.

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, 403-2, 403-5]

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone rappresenta una priorità per Assicoop Modena & Ferrara. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, è presente un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), un Medico Competente, un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza ed un Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta, l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive e correttive da applicare per la tutela dei lavoratori e lo sviluppo di programmi di formazione e informazione dei lavoratori (soprattutto video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

In particolare, in azienda è presente un RSPP esterno che ha redatto, ed aggiorna in caso di

necessità, il DVR (documento di valutazione dei rischi). Il rischio della nostra attività imprenditoriale è definibile BASSO. I dipendenti hanno la possibilità di fare segnalazioni al RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) ed ai preposti e dirigenti. Gli infortuni registrati in azienda sono soprattutto in itinere durante il tragitto casa/lavoro. Il RSPP è coadiuvato da un ASPP (addetto al servizio di prevenzione e protezione). I dipendenti ed i tirocinanti vengono formati sulla sicurezza, con una parte generale ed una specifica per rischio basso, ed aggiornati ogni 5 anni. Nella scala gerarchica della sicurezza sono presenti e formati adeguatamente i preposti ed i dirigenti per la sicurezza. Sono presenti in ogni sede di lavoro almeno 1 addetto di primo soccorso ed 1 addetto alla prevenzione incendi. I dipendenti ed i tirocinanti vengono visitati periodicamente dal medico competente aziendale per rischio Videoterminalisti.

Per tutti i dipendenti e tirocinanti è prevista una formazione generale di 4 ore ed una formazione specifica sul rischio basso di 4 ore; i corsi di aggiornamento della durata di 4 ore vengono svolti ogni 5 anni. Per i Preposti invece è prevista una formazione iniziale di 8 ore ed un aggiornamento di 6 ore e per i Dirigenti una formazione iniziale di 16 ore e di aggiornamento di 6 ore. Gli Addetti al primo soccorso (azienda gruppo B) svolgono una formazione iniziale di 12 ore ed un aggiornamento di 4 ore, mentre gli Addetti alla prevenzione incendio (rischio medio) svolgono una formazione iniziale di 8 ore ed un aggiornamento di 5 ore. L'ASPP svolge una formazione iniziale di 28 ore ed un aggiornamento di 20 ore. Tutta la formazione viene erogata a titolo gratuito e durante l'orario lavorativo. La formazione viene organizzata dall'ASPP ed erogata dal RSPP, oppure da aziende specializzate esterne. Alla fine di ogni corso la formazione viene valutata con la predisposizione di test.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

In riferimento al processo di innovazione organizzativa sono stati attivati diversi cantieri per massimizzare la dimensione di prossimità nei confronti del cliente. In particolare, il recente cantiere sull'evoluzione del portafoglio clienti pone le basi per creare un servizio che permetta di formulare soluzioni adeguate alle diverse categorie di clienti retail.

Il cantiere prevede l'individuazione di "archetipi" di clienti basato sui criteri di "attrattività" e "fedeltà". Con la specializzazione della rete distributiva su target di clientela o di prodotto e con la definizione di processi commerciali basati per "archetipo" di cliente, le Agenzie mettono in atto un monitoraggio efficace delle caratteristiche del cliente tipo, delle sue esigenze, e delle sue richieste e assicurano un alto livello di qualità del servizio.

Ciò permette di mantenere fermi la vocazione al cliente e al territorio, e al tempo stesso risponde ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

Grazie a questa strategia Assicoop Modena & Ferrara sarà in grado di proporre soluzioni personalizzate e flessibili e servizi/prodotti che ben rispondono alle diverse esigenze dei clienti, compreso il cluster giovani che oggi risulta in crescita. Ad oggi, la classificazione per classi d'età della clientela persone fisiche mette in evidenza un peso consistente dei clienti più maturi.

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

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

Consapevoli del fatto che il concetto di innovazione è in continua evoluzione e necessita un certo livello di sperimentazione, Assicoop Modena & Ferrara e le singole Agenzie hanno avviato una graduale integrazione di elementi moderni nel modello di servizio.

Partendo dalle diverse tipologie di progetti che UnipolSai e le Assicoop hanno portato avanti negli anni, si è cercato di mettere a sistema le varie "sperimentazioni" avvenute sui territori per uniformare l'approccio e gli strumenti a disposizione.

È stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati alla omnicanalità. La

risposta della rete Assicoop e dei clienti a tale innovazione di servizio è stata positiva come dimostrato dalla dinamica delle movimentazioni F.E.A., in continua crescita.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	38.053	50.325	58.501
Adesione clienti (%)	38,7%	51,1%	59,4%
Movimentazione F.E.A. (n.)	92.195	132.479	135.552
Movimentazione F.E.A. (%)	34,3%	48,7%	56,8%
Agenzie attivate	26	27	26
Punti vendita attivati	47	49	36

Anche in relazione alla penetrazione della F.E.A. si osserva una crescita, con tassi largamente superiori di quelli registrati nelle agenzie private nello stesso periodo. Nel 2023 Assicoop ha emesso con F.E.A. oltre il 56,8% delle polizze.

In aggiunta, sono state avviate iniziative quali la vendita in mobilità (dalla preventivazione all'emissione ed incasso), ed oggi tutta la rete Assicoop è dotata di PC portatile o tablet.

Da diversi anni Assicoop ha inoltre intrapreso un percorso finalizzato alla semplificazione della struttura organizzativa che ha identificato nella razionalizzazione delle strutture di coordinamento, nella costituzione di Aree Tecniche e di Back Office accentrati, nella creazione di specifiche funzioni aziendali a presidio dei processi di innovazione, leve funzionali ad aumentare l'efficacia e l'efficienza del proprio modello di servizio.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela e di cura delle persone. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

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

Specializzazione della rete di vendita

Dal 2020, le Assicoop hanno aderito ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creazione di una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop che possa essere strutturata attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

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

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

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

customer satisfaction.

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

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

Del team di Assicoop Modena & Ferrara fanno parte 7 Family Welfare Specialist e 19 Business Specialist.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Modena & Ferrara in qualità di realtà imprenditoriale molto presente sul territorio, è da anni impegnata alla promozione e al sostegno dello sviluppo locale.

Assicoop Modena & Ferrara opera, attraverso 36 **punti vendita**, nei territori di Modena, Ferrara e Mantova, 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 Modena & Ferrara 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.

Particolarmente attiva nel campo dell'arte e della cultura attraverso il collezionismo d'impresa, Assicoop Modena & Ferrara contribuisce alla tutela del patrimonio locale e cura un'importante raccolta di opere di pittura, incisione scultura e grafica. Attraverso la collaborazione pluriennale con le **Gallerie Estensi**, di cui fanno parte il Museo civico d'arte di Modena e la Pinacoteca Nazionale di Ferrara, ed il **Museo Archeologico Nazionale di Ferrara**, l'attività collezionistica di Assicoop si è nel tempo focalizzata sul recupero di opere artistiche del XIX e del XX secolo disperse in diverse collezioni private e realizzate da artisti modenesi e ferraresi per nascita, formazione o ambito di attività. La Raccolta ospita oggi più di ottocento opere tra dipinti, sculture, disegni e stampe, conservate presso le proprie sedi a Modena & Ferrara. Tutte le opere acquisite da Assicoop vengono periodicamente schedate e presentate in un sito web dedicato, a favore di un'ampia diffusione della Raccolta.

Sta continuando la collaborazione tra pubblico e privato per la valorizzazione del patrimonio culturale di Assicoop. Anche nel 2023 continua il progetto espositivo triennale "**SINTONIE. Tra Visioni e Racconti**"; con un nucleo di 37 opere della Raccolta Assicoop Modena & Ferrara nelle sedi del Museo di Casa Romei e del Museo Archeologico Nazionale di Ferrara. L'esposizione è promossa nell'ambito di SINTONIE, progetto di collaborazione pubblico-privato tra la Direzione Regionale Musei Emilia-Romagna, Assicoop Modena & Ferrara e Legacoop Estense.

Per quanto riguarda i progetti di solidarietà, anche nel 2023 sono stati sostenuti progetti di associazioni del territorio, tra le quali **ASEOP** (Associazione sostegno ematologia oncologica pediatrica Onlus) e **ADMO** (Associazione donatori midollo osseo) che si occupano rispettivamente dell'assistenza nel settore dell'ematologia oncologica pediatrica e della donazione del midollo osseo. Come tutti gli anni, è stato anche erogato un contributo in occasione della Festa della Donna, suddiviso tra **Casa delle Donne** di Modena e **UDI** di Ferrara. Assicoop Modena & Ferrara è socio sostenitore del **Teatro Comunale Luciano Pavarotti** e del **Teatro Storchi di Modena**, oltre che del **Teatro Comunale di Ferrara**, e Socio della Fondazione Barberini.

Annualmente sono inoltre promosse iniziative di particolare richiamo a livello nazionale come il **“Festival internazionale di Ferrara”**, una manifestazione che promuove incontri e dibattiti con i rappresentanti più significativi del giornalismo mondiale insieme a scrittori, economisti e fumettisti; il festival musicale **“Ferrara sotto le stelle”** e il **“Festival della filosofia di Modena”**, una manifestazione culturale italiana che dal 2001 si svolge annualmente a Modena, Carpi e Sassuolo. È continuato il sostegno al **“Memoria Festival di Mirandola”**, comune fortemente colpito dal sisma del 2012.

Assicoop Modena & Ferrara ha poi elargito, nel corso del 2023, un contributo in qualità socio aderente dal 2014, al **“Museo Casa Natale Enzo Ferrari a Modena”**. Altri contributi minimi sono infine stanziati nei confronti di associazioni sportive e circoli culturali oltre al contributo per le attività della Commissione attività Sociali, le quali riscontrano sempre un particolare apprezzamento.

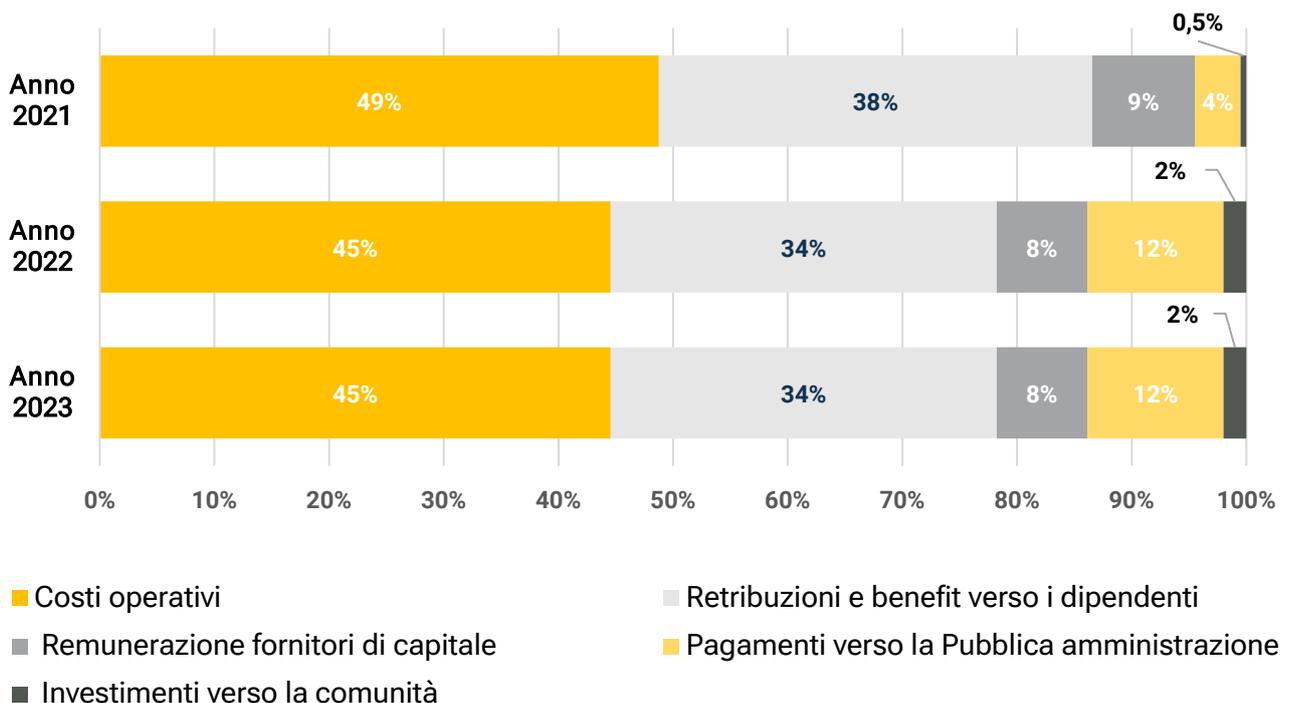
[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	271.721 €	218.956 €	299.156,00 €
Liberalità	20.547 €	41.692 €	42.288,00 €
Sponsorizzazioni	251.174 €	177.264 €	256.868,00 €

[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop Modena & Ferrara nel 2023 ammonta a € **26.498.984,00** (€ 24 mln nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 24.626.065 (circa 23,1 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.872.919 (1,3 mln nel 2022).



6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente Assicoop Modena & Ferrara nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel 2023 Assicoop Modena & Ferrara ha in attivo la collaborazione con 90 maggiori fornitori che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche, e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	18	18	19
Servizi di pulizia	5	5	5
Servizi postali e telefonici	7	8	7
Locazione e apparecchiature	42	34	49
Cancelleria, stampanti ed altro	12	13	10

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono tutti i broker e coassicuratrici (servizi di intermediazione) e professionisti per incarichi specifici (per esempio consulenze tecniche su privacy, qualità, formazione, riorganizzazione aziendale).

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Modena & Ferrara si impegna a diffondere e consolidare una cultura di **tutela dell'ambiente**, promuovendo la salvaguardia del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

A partire da novembre 2020, tutta la **carta fornita dal Gruppo Unipol** per le operazioni di Assicoop Modena & Ferrara è **riciclata al 100%**. Inoltre, la carta consumata è certificata **Angelo Blu** ed **Ecolabel UE**.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Operando prevalentemente nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, Assicoop Modena & Ferrara presenta come impatti ambientali diretti più significativi il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati riguardanti l'utilizzo di alcuni materiali specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	41.157 kg	35.616 kg	15.405 kg
- di cui carta riciclata	86%	87%	64%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	118	77	342
Drum	n.d.	n.d.	69

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ²⁰			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.587	3.260	3.108,58
Gas naturale	1.163	910	709,86
Energia elettrica acquistata	1.966	1.849	1.905,23
- di cui da fonti non rinnovabili	1.966	1.849	1.905,23
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a gasolio	458	501	-

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,44	0,39	0,32
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	20,85	18,31	16,42

Assicoop Modena & Ferrara ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Modena & Ferrara misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO ₂ eq.) ²¹			
	2021	2022	2023
Scope 1	101,4	90,2	78,05
Scope 2 (location-based)	142,7	134,2	142,44
Scope 2 (market-based)			243,02

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

²⁰ 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.

²¹ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Modena & Ferrara

Dichiarazione d'uso	Assicoop Modena & Ferrara ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.	
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021	
STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 3: Temi Materiali 2021	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori

		<ul style="list-style-type: none"> • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio • Relazione della rete distributiva con la Compagnia <p>6.1 Relazione con la comunità 7.1 Tutela dell'ambiente</p>
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop

GRI 405: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.1 Qualità del servizio

ASSICOOP TOSCANA

Bilancio di Sostenibilità 2023



1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

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

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

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

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

Dagli anni '70 agli anni '80

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

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel gennaio del 2003 le due Agenzie Unipol di Firenze, quella del CIS – Legacoop e 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 di UnipolSai Assicurazioni, dà vita ad ASSICOOP GROSSETO S.p.A. che presto si afferma come soggetto imprenditoriale affidabile e capace di interpretare e rispondere efficacemente ai bisogni dei Clienti. L'agenzia Generale La Fondiaria di Lucherini & Verdiani, che da

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

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

Dal 2016 ad oggi

Dal 2016, Assicoop Toscana ha messo in atto una serie di iniziative organizzative e commerciali volte a rafforzare la propria posizione nel mercato assicurativo toscano. Un elemento centrale di questa strategia è stato il rinnovamento del modello organizzativo, avviato nel 2021, con un focus sulla specializzazione per canali distributivi. Questo cambiamento ha consentito all’azienda di migliorare sia l’efficienza operativa sia la qualità del servizio di consulenza, permettendo di rispondere in modo più accurato alle diverse esigenze di clienti come famiglie, imprese e professionisti.

In parallelo, a partire dal 2021, Assicoop Toscana ha aderito al progetto “New Generation”, un’iniziativa promossa in collaborazione con la Compagnia e SCS Consulting. Questo programma mira a rafforzare le competenze interne dell’azienda attraverso l’inserimento di giovani neolaureati. Questi nuovi talenti, dopo un periodo iniziale di tirocinio, vengono sottoposti a una formazione continua e affiancati da mentori dedicati, con l’obiettivo di prepararli al ruolo di Consulenti Assicurativi. Tale percorso è pensato per dotare i nuovi consulenti delle competenze necessarie a soddisfare le esigenze di un mercato in rapida evoluzione, caratterizzato da nuovi bisogni e modalità di relazione sempre più digitalizzate.

Nel 2022, Assicoop Toscana ha ampliato ulteriormente la propria offerta di prodotti assicurativi, introducendo polizze sanitarie personalizzate in collaborazione con UniSalute. Questa iniziativa ha permesso all’azienda di rispondere in maniera più efficace alle crescenti esigenze di sanità integrativa dei propri clienti, offrendo soluzioni su misura. La partnership con UniSalute, la principale compagnia di assicurazioni sanitarie in Italia, ha consentito ad Assicoop Toscana di ampliare il proprio portafoglio di servizi e di garantire un’assistenza sanitaria di alta qualità ai propri clienti.

Assicoop Toscana ha inoltre istituito un’Agenzia Digitale dedicata in modo sperimentale nel 2021, con l’obiettivo di testare e sviluppare nuove soluzioni per far fronte alla crescente domanda di servizi assicurativi digitali. Questo progetto pilota ha gettato le basi per il lancio operativo della struttura nel 2023, rendendo concreta la possibilità di offrire ai clienti un’esperienza digitale completa e innovativa. Questo sviluppo si inserisce nella strategia di omnicanalità di UnipolSai, che punta a integrare canali tradizionali e digitali, offrendo ai clienti un’esperienza uniforme e fluida su tutte le piattaforme. L’Agenzia Digitale è stata progettata per rispondere alle esigenze di clienti che preferiscono l’interazione online, in particolare le nuove generazioni e coloro che prediligono modalità di relazione a distanza. Grazie a questa nuova struttura, Assicoop Toscana ha migliorato l’accessibilità ai propri servizi, mantenendo elevati standard di consulenza e supporto personalizzato.

Assicoop Toscana, attraverso i suoi canali relazionali, ha contribuito alla realizzazione di un’importante linea di business B2B supportando UnipolSai nella distribuzione di servizi assicurativi secondari tramite le reti indirette di Findomestic Banca. Queste reti, il cui core business è focalizzato su prodotti primari o strumentali, rappresentano un canale strategico per offrire soluzioni assicurative complementari ai clienti di Findomestic Banca. Questo modello di collaborazione

consente di raggiungere un pubblico più ampio e di integrare l'offerta UnipolSai in contesti dove i prodotti assicurativi non sono il focus principale, ma possono fornire un valore aggiunto ai clienti. Assicoop Toscana gestisce il servizio sia operativamente che relazionalmente, garantendo un'efficace distribuzione delle soluzioni assicurative e curando i rapporti con i partner.

Assicoop Toscana detiene una quota della società Integra Broker, attiva nel settore dell'intermediazione assicurativa. Questa partecipazione è strategica per Assicoop Toscana in quanto consente di gestire affari che non rientrano nelle soluzioni assicurative che la mandante UnipolSai ritiene di prestare, ampliando così l'offerta di servizi assicurativi. Integra Broker permette ad Assicoop Toscana di intercettare opportunità di mercato e completare l'offerta ai propri clienti, offrendo tutte le soluzioni possibili.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Toscana

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

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

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

Durante la seduta del 17 novembre 2023, i Consigli di amministrazione delle Assicoop ed i Collegi Sindacali, riuniti in sessione congiunta, hanno partecipato ad un'attività di onboarding dedicata alla Sostenibilità. L'incontro ha trattato l'evoluzione normativa e settoriale, il contesto esterno e il

percorso intrapreso dal Gruppo Unipol, con particolare attenzione alle seguenti tematiche:

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

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

2.2 Le cariche sociali

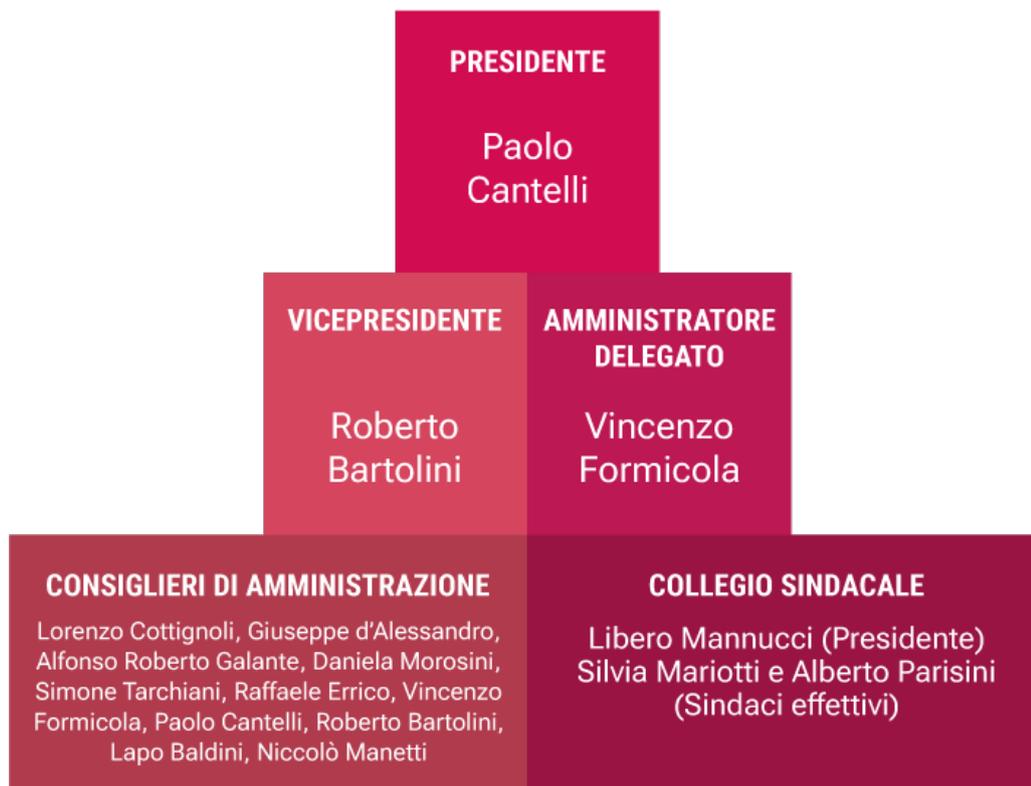
[GRI 2-9, 2-11, 405-1]

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

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Degli undici membri, tre sono esecutivi e otto sono non esecutivi, e tutti sono indipendenti. Inoltre, dieci membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, uno ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri dieci hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

I membri del CDA rappresentano i nostri Soci.

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



[GRI 2-10]

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

[GRI 3-3]

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

Carta dei Valori e Codice Etico

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop Toscana fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

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

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

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

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

Strutturato in una Parte Generale e in diverse Parti Speciali, il MOG affronta specifiche categorie di reati, come corruzione, riciclaggio e reati societari, fornendo indicazioni chiare sulle attività sensibili e sulle condotte da evitare. Ogni sezione del modello è pensata per prevenire eventuali violazioni, favorendo un ambiente di lavoro basato su regole precise e su comportamenti trasparenti. Questo approccio si traduce in una gestione improntata al rispetto delle leggi e all'adozione di prassi rigorose.

Un aspetto cruciale del MOG è il sistema disciplinare e sanzionatorio che prevede sanzioni rigorose per chiunque, sia dipendenti che terze parti, violi le norme stabilite. Questo sistema sottolinea l'importanza di mantenere elevati standard di 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.

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

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

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

Nel corso degli anni si è osservato il seguente andamento²²:

N di reclami trattabili evasi	2021	2022	2023
accolti	1	2	3
transatti	3	2	3
respinti	11	15	13
in istruttoria	1	1	1
totale reclami ricevuti	16	20	20

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

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

[GRI 2-26]

Whistleblowing

In applicazione del D.Lgs. 24/2023 (in attuazione della Direttiva UE 2019/1937) nel mese di dicembre 2023 è stata resa disponibile una apposita procedura "Whistleblowing" finalizzata alla segnalazione di comportamenti o atti illeciti posti in essere da soggetti legati all'organizzazione. I destinatari della procedura sono tutti i collaboratori di Assicoop Toscana, subordinati o liberi professionisti (tramite l'intranet aziendale), nonché altri soggetti che possono venire a contatto con l'organizzazione quali, ad esempio, clienti e fornitori (tramite sito istituzionale sul WEB).

Piattaforma dedicata:

in conformità alla citata normativa, Assicoop Toscana S.p.A. ha adottato quale canale di

²² Fonte "Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE" di UnipolSai

segnalazione interna la Piattaforma on-line denominata “*WhistleTech*”; tale strumento garantisce la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Gestione della Segnalazione:

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

- verifica l'ammissibilità della segnalazione;
- se ammissibile, anche a seguito di ulteriori integrazioni e approfondimenti richiesti al segnalante, esegue una adeguata istruttoria redigendo al termine una "Nota finale" con gli esiti di infondatezza²³ o fondatezza della segnalazione; in quest'ultimo caso, la "Nota" avrà quale destinatario il C.d.A., affinché assuma le opportune decisioni sull'occorso, con informazione all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale;
- fornisce riscontro alla Segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento inviato.

In aggiunta a quanto già esposto, è importante sottolineare:

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

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

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

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

Grazie a queste misure, Assicoop Toscana dimostra ulteriormente il proprio impegno verso una

²³ 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.

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.

Organi e Funzioni di Controllo

Organismo di Vigilanza

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

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

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

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

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

Funzione Antiriciclaggio

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

Audit Interno

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

A tal fine esegue ispezioni, sull'impronta di quelle dell'Audit delle Compagnie Mandanti, sui punti

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

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

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

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

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

[GRI 2-27]

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

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	I casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii.	I casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

[GRI 205-3]

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

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

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

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

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Toscana per il triennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	141.891.794 €	130.866.506 €	138.293.734 €	5,68%
Provvigioni attive	15.085.440 €	14.711.830 €	14.815.455 €	0,70%
Ricavi vendite/prestazioni	18.909.055 €	18.699.777 €	18.714.490 €	0,08%
Totale costi diretti	13.709.009 €	13.286.045 €	13.737.852 €	3,40%
Margine lordo	5.200.047 €	5.413.732 €	4.976.638 €	-8,07%
Totale spese generali	2.840.512 €	3.053.606 €	2.775.015 €	-9,12%
Reddito operativo	2.359.535 €	2.360.126 €	2.201.622 €	-6,72%
Risultato d'esercizio	1.143.616 €	1.187.541 €	915.735 €	-22,89%

Nel 2023, Assicoop Toscana ha affrontato un anno caratterizzato da una ripresa degli incassi netti, che hanno segnato un aumento del 5,68% rispetto al 2022, recuperando parte delle perdite registrate l'anno precedente. Tuttavia, questa ripresa nei ricavi non è stata sufficiente a compensare l'aumento dei costi diretti, cresciuti del 3,40%, dovuto in gran parte alla rivalutazione delle retribuzioni del personale del 6%. Questo ha inciso negativamente sul margine lordo, che ha visto una contrazione dell'8,07% nel 2023.

Le provvigioni attive sono rimaste relativamente stabili, con una lieve crescita dello 0,70%, mentre i ricavi totali hanno mostrato un incremento modesto (+0,08%), riflettendo una stabilità commerciale, nonostante le difficoltà derivanti dal mancato raggiungimento dei Rappel Commerciali Vita. Sul fronte dei costi operativi, l'azienda ha dimostrato un buon controllo delle spese generali, ridotte del 9,12% nel 2023, un fattore positivo che però non è riuscito a bilanciare completamente l'aumento dei costi diretti.

Nonostante il risultato d'esercizio del 2023 abbia subito una riduzione del 22,89%, chiudendo a 915.735 euro rispetto all'anno precedente, il triennio mostra una capacità di mantenere una stabilità generale in un contesto di costi crescenti e sfide commerciali. Pur essendo stato un anno più complesso rispetto al 2022 sul fronte della redditività, la performance dell'azienda nel complesso

conferma una buona resilienza e la capacità di affrontare pressioni sui margini e mantenere solidi i fondamentali del business.

3.2 Il comparto assicurativo

La raccolta premi complessiva dell'esercizio 2023 nei rami Danni è stata pari a € 109,7 milioni, in aumento di circa il 4,3% rispetto al precedente esercizio.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Auto/ Rami elementari				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	74.201.941 €	68.168.214 €	72.224.060 €	5,95%
Rami elementari	36.709.237 €	37.052.610 €	37.469.328 €	1,12%

La raccolta dei premi Auto è stata pari ad euro 72,2 milioni in aumento del 5,95%, con un avanzamento sul budget del 115%. L'incremento degli incassi Auto è dovuto principalmente alla crescita registrata sulle Auto Singole in tutti i Canali Distributivi ed alla maggiore raccolta del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 4,9 milioni.

La raccolta nei rami Elementari si è attestata ad euro 37,4 milioni in incremento del 1,12% circa con un raggiungimento del budget al 99,9% nei Rami Elementari Persone, del 102,3% nel Comparto Salute ed al 95,4% nei Rami Elementari Aziende.

Anche per l'esercizio 2023, come per il precedente, gli importi indicati per il Comparto Auto e Rami Elementari sono calcolati in riferimento alla circolare di Compagnia CIR/UNS/IGM/27-2022 valorizzando con il premio annuo di portafoglio in luogo degli incassi, tutte le polizze emesse con frazionamento mensile.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Vita	30.980.619 €	28.263.946 €	31.828.109 €	12,61%

Nel comparto Vita gli incassi premi 2023 ammontano ad euro 31,8 milioni registrando maggiori incassi rispetto all'esercizio precedente per euro 3,5 milioni. Tale incremento è riconducibile alla maggiore raccolta sul Comparto Investimento per circa euro 5,0 milioni rispetto al 2022.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Nuova Produzione Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Nuova Produzione Vita	22.062.592 €	16.549.032 €	20.570.569 €	24,30%

La nuova produzione Vita ha registrato in termini di premi un volume complessivo di euro 20,5 milioni, in aumento del 24,3% rispetto all'anno precedente, tale incremento della raccolta in volumi ha interessato esclusivamente il comparto Investimento che ha beneficiato della possibilità di disporre di prodotti Ramo I collegati alle Gestioni Separate per l'intero anno 2023.

Raccolta premi Assicoop Toscana - Retail/corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	75.448.044 €	70.316.281 €	77.695.021 €	10,49 %
Corporate	66.443.753 €	60.550.225 €	63.826.476 €	5,41 %

La raccolta premi suddivisa fra Corporate e Retail evidenzia una crescita per entrambe le divisioni, con un ritmo più marcato nel Retail. Questo incremento è determinato dal consolidamento delle modifiche organizzative introdotte nel 2021, che hanno migliorato sia i processi operativi interni sia le performance commerciali.

Vendita prodotti bancari standardizzati

Nel 2023 si è migliorata l'attività organizzativa tra Agenzie e Filiali Bper, riducendo le criticità riscontrate nei precedenti esercizi, questo ha consentito di migliorare la produzione Conti Correnti e di migliorare il risultato ottenuto riguardando il 70% del budget Conti Correnti.

Vendita pezzi noleggio a lungo termine

Nel 2023 l'attività organizzativa e le iniziative commerciali su questo comparto sono decisamente migliorate e incrementate nel corso del primo semestre dell'anno. Le attività degli Specialist sono state maggiormente efficaci e l'acquisizione di maggiori competenze ha reso più proattive un maggior numero di risorse. Nel corso del secondo semestre, le difficoltà organizzative, gestionali e logistiche palesate da UnipolRental, hanno notevolmente rallentato l'operatività e le attività commerciali in particolar modo nel mercato flotte aziendali. Nonostante queste difficoltà sono stati comunque sottoscritti 113 contratti, realizzando un avanzamento pari al 62,8% del Budget assegnato.

Vendita Telepedaggio

A partire dal marzo 2022 UnipolSai ha lanciato il servizio di Telepedaggio UnipolMove. Nel 2023 una serie di difficoltà organizzative non ha consentito ad Assicoop Toscana di essere efficace nelle attività di collocamento dei dispositivi. Sono stati sottoscritti 2.523 contratti di telepedaggio riguardando un avanzamento sul budget assegnato pari al 61,4%.

I clienti e il portafoglio

Dal 2022 al 2023 si registra una leggera riduzione del numero di clienti persone fisiche, passando da 71.475 a 70.737. La diminuzione è particolarmente evidente nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, che scende da 17.183 a 16.377 clienti. Le altre fasce d'età mostrano variazioni minime, con un leggero aumento dei clienti sotto i 30 anni e una sostanziale stabilità per quelli sopra i 50 anni.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	74.051	71.475	70.737
- di cui sotto i 30 anni	1.367	1.700	1.786
- di cui tra i 30 e 50 anni	17.524	17.183	16.377
- di cui sopra i 50 anni	55.160	52.592	52.574

L'attenzione di Assicoop Toscana nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti. L'indice mostra una leggera diminuzione, passando da 1,91 nel 2022 a 1,88 nel 2023. Questo calo è principalmente legato all'acquisizione di clienti mono-polizza provenienti da business specifici, acquisiti tramite i canali Altri Accordi Distributivi e PMI. A causa di accordi commerciali vincolanti, non è possibile effettuare ulteriori attività di vendita su questi clienti, limitando così le opportunità di cross selling e incidendo negativamente sull'indice complessivo.

Indice di Cross selling

	2021	2022	2023
Indice di Cross-selling (media)	1,91	1,91	1,88
Indice di Cross-selling (persona)		1,80	1,76
Indice di Cross-selling (azienda)		2,23	2,16

4 Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

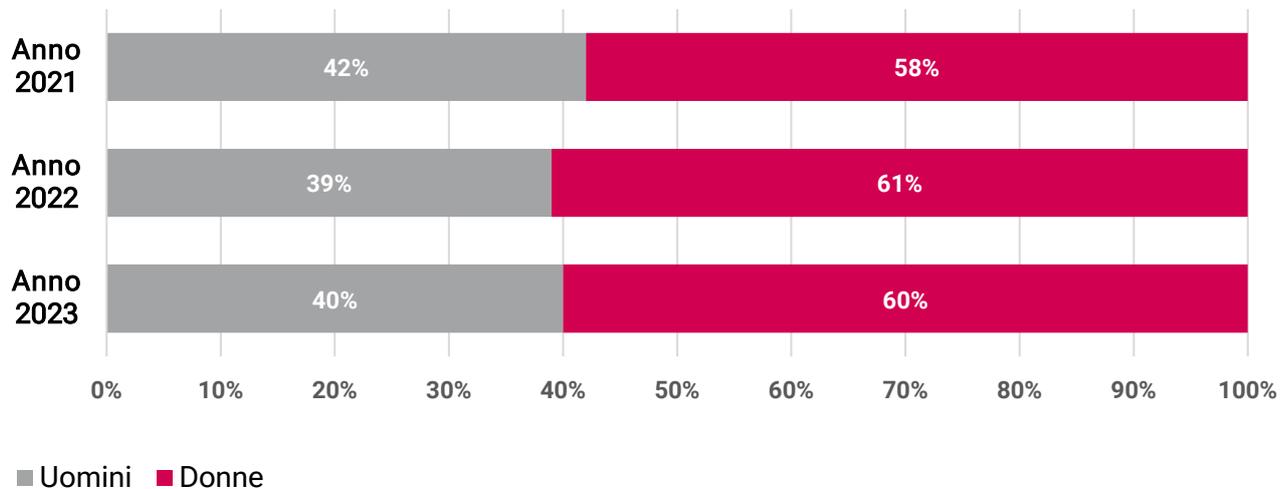
[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Toscana è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori). In particolare, le politiche degli ultimi anni hanno posto al centro la tutela della stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2023, le persone impiegate in Assicoop Toscana sono state 250, di cui 147 dipendenti e 103 collaboratori in libera professione. Questo rappresenta un incremento di 6 unità nelle figure libero professioniste rispetto al 2022, passando da 97 a 103, nell'ottica di potenziare ulteriormente la rete vendita e la capacità di presidio del territorio.

Le risorse umane di Assicoop Toscana			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	146	98	244
2022	148	97	245
2023	147	103	250

Il metodo di calcolo per la rendicontazione dei dati è basato sul numero di persone, prendendo in considerazione la tipologia contrattuale (tempo pieno o parziale), il genere e la natura del contratto (tempo indeterminato e determinato). Ogni dipendente è conteggiato individualmente, specificando se ha un contratto a tempo pieno o parziale, e suddiviso per sesso. Questo approccio consente una rappresentazione dettagliata della forza lavoro, facilitando l'analisi delle dinamiche occupazionali e assicurando che le informazioni siano in linea con i criteri di equità e diversità dell'organizzazione. Tutti i dati riportati provengono da report interni aggiornati dall'Ufficio Risorse Umane, che raccoglie tutte le informazioni necessarie. Nessun dato è stato stimato: ogni informazione riflette esattamente la situazione reale del personale, garantendo così precisione e affidabilità nella rendicontazione.

Dipendenti di Assicoop Toscana per genere



Le tabelle forniscono una panoramica dettagliata della forza lavoro di Assicoop Toscana per l'anno 2023, con una suddivisione per genere e tipologia contrattuale.

Nel 2023, il numero totale di dipendenti è 147, con una distribuzione di genere che mostra il 60% di donne e il 40% di uomini. Sebbene vi sia una prevalenza femminile, la differenza non è particolarmente marcata, suggerendo una composizione relativamente bilanciata della forza lavoro.

Per quanto riguarda i dipendenti a tempo indeterminato, il numero totale è 139, con una ripartizione analoga: 60% donne e 40% uomini. Tuttavia, va notato che i contratti a tempo indeterminato rappresentano la maggior parte della forza lavoro, mentre i contratti a tempo determinato sono presenti in misura minima rispetto a quelli stabili. Anche in questo caso, la differenza di genere è moderata e in linea con la distribuzione complessiva della forza lavoro.

Questi dati evidenziano una buona rappresentanza di entrambi i generi, con una composizione equilibrata che riflette le politiche aziendali di inclusione e diversità. Il monitoraggio costante della suddivisione per genere e tipologia contrattuale è essenziale per garantire che l'azienda continui a promuovere un ambiente di lavoro equo e inclusivo.

Nel 2023 non si evidenziano variazioni notevoli nel numero complessivo di dipendenti rispetto agli anni precedenti, suggerendo una continuità nella forza lavoro.

Dal confronto con i dati degli anni precedenti, si osserva una leggera fluttuazione, ma il numero totale di dipendenti è rimasto relativamente stabile. Per esempio, nel 2022 il numero era di 148 dipendenti, con una lieve riduzione di una unità nel 2023. Questo cambiamento è minimo e non costituisce una variazione significativa nel periodo di rendicontazione.

Per quanto riguarda i contratti a tempo indeterminato, il numero è di 139 nel 2023, evidenziando una tendenza alla stabilizzazione della forza lavoro con una predominanza di contratti stabili. Anche qui, le variazioni sono minime rispetto agli anni precedenti.

In sintesi, non sono state riscontrate variazioni significative nel numero di dipendenti durante il 2023, né tra un periodo di rendicontazione e l'altro.

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

[GRI 405-2]

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)

	Rapporto %
Impiegati	92%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)

	Rapporto %
Impiegati	94%

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 Annuale 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.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale risulta comporsi di 1 dirigente (1 uomo), 15 quadri (14 uomini) e 130 impiegati (44 uomini e 87 donne). Tutto il personale dipendente e dirigente di Assicoop Toscana è coperto dai rispettivi CCNL. La composizione dei dipendenti quadri non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2022 – 2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 60% del totale dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette²⁴ sono pari a 10 (5 uomini e 5 donne).

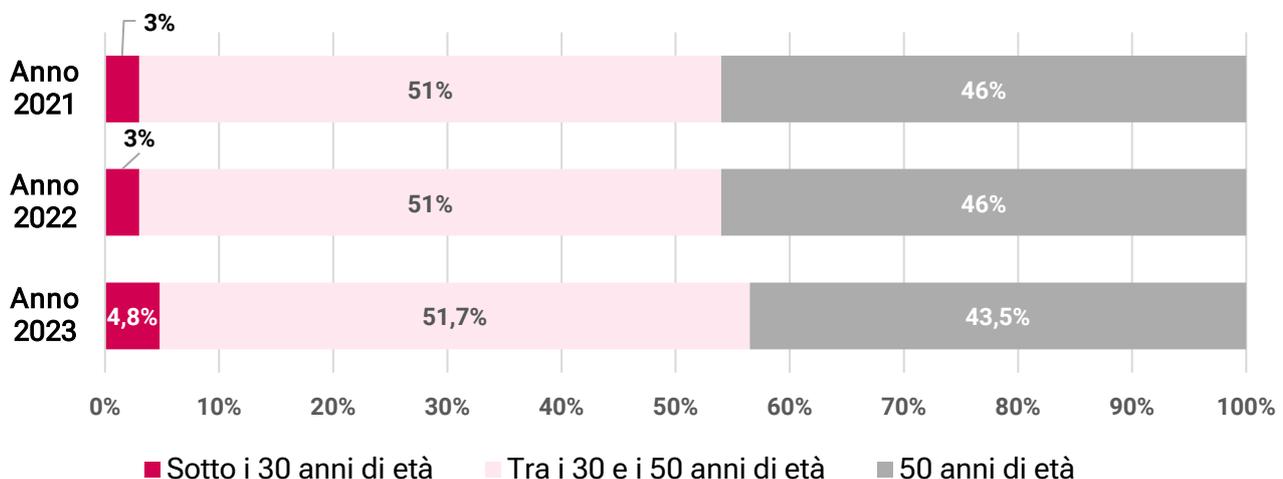
In base ai dati riportati nella tabella, il 100% dei dipendenti di Assicoop Toscana è inquadrato in contratti collettivi di lavoro. Questo risultato sottolinea l'impegno dell'azienda nel rispettare le normative nazionali e settoriali riguardanti i diritti dei lavoratori, garantendo che tutti i dipendenti beneficino delle tutele e delle condizioni previste dai contratti collettivi.

²⁴ Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	60	86	146
- di cui dirigenti	2	-	2
- di cui quadri	16	-	16
- di cui impiegati	42	86	128
Totale dipendenti 2022	58	90	148
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	16	1	17
- di cui impiegati	41	89	130
Totale dipendenti 2023	59	88	147
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	44	87	131

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 51,7% di questi (76 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 43,5% (64 persone) ha più di 50 anni e il 4,8% (7 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni. In generale, la distribuzione per fasce d'età non mostra cambiamenti drastici, indicando una certa stabilità nel mix demografico dell'organico. Il leggero incremento nella fascia tra i 30 e i 50 anni indica una maggiore focalizzazione nel consolidamento di dipendenti con esperienza professionale. Tuttavia, si osserva un lieve decremento nella fascia sotto i 30 anni, che riflette un maggiore turnover in questo segmento.

Dipendenti di Assicoop Toscana per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti. A riguardo, nel 2023 la quasi totalità dei dipendenti (139) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Assicoop Toscana, oltre a prevedere un orario settimanale di 38 ore distribuito su 4,5 giornate lavorative, mette a disposizione attraverso il Contratto Integrativo Aziendale permessi retribuiti al fine di favorire la conciliazione vita-lavoro.

Nel corso del 2023 Assicoop Toscana è stata convenuta in una controversia legale promossa dalla Consigliera di Parità Regionale della Toscana, finalizzata a contestare all'azienda la portata discriminatoria del vigente orario di lavoro, istituito nell'anno 2018. In particolare, l'azione avversa, instaurata ai sensi dell'art.37 C.P.O., ha interessato le n.4 lavoratrici dell'Ufficio Amministrazione di Firenze. Nel primo grado di giudizio, il Tribunale del Lavoro aveva completamente accolto la posizione dell'azienda, affermando che non esisteva alcun presupposto per ritenere discriminatoria la struttura oraria adottata. L'organizzazione aziendale prevedeva un orario antimeridiano dalle 08:45 alle 13:00 e un orario pomeridiano dalle 14:30 alle 18:30 dal lunedì al giovedì, mentre il venerdì l'orario era continuato dalle 08:45 alle 13:45. Questo modello organizzativo si configurava come una soluzione studiata per garantire la migliore compatibilità tra esigenze lavorative e personali dell'intero personale. L'orario adottato, uniformemente applicato a tutti i dipendenti (tra cui quelli in forze all'Ufficio Amministrazione di Firenze) rappresentava ad avviso del datore un equilibrio ottimale tra produttività aziendale ed esigenze di conciliazione vita-lavoro, assicurando al contempo equità ed efficienza operativa. La sentenza di primo grado aveva pienamente riconosciuto la legittimità delle politiche aziendali, sottolineando che l'orario adottato risultava essere una scelta equilibrata e inclusiva, capace di rispondere alle necessità lavorative senza compromettere i diritti individuali. Il Tribunale del Lavoro aveva quindi concluso che non vi fosse stata alcuna violazione dei diritti delle lavoratrici coinvolte.

Tuttavia, in seguito all'appello presentato dalla Consigliera di Parità, la Corte d'Appello di Firenze, con sentenza ad oggi non passata in giudicato, ha riformato in senso negativo la decisione di primo grado, stabilendo che la struttura oraria vigente risulti indirettamente discriminatoria nel caso di lavoratrici madri di figli minori o con familiari bisognosi di assistenza in forze all'Ufficio Amministrazione di Firenze, in relazione al quale è stato instaurato il contenzioso. La sentenza ha richiesto l'adozione di una misura specifica, consistente nella riduzione della pausa pranzo di un'ora, al fine di consentire alle lavoratrici per cui sussistano i presupposti sopra descritti, di terminare il turno pomeridiano alle 17:30 anziché alle 18:30. Sebbene l'azienda abbia implementato tale misura in conformità al pronunciamento della Corte d'Appello, è opportuno sottolineare che essa rappresenta una facoltà e non un obbligo per le lavoratrici. Di fatto, la misura adottata dall'azienda a seguito della sentenza della Corte d'Appello ha trovato al momento solo parziale adesione da parte delle quattro lavoratrici interessate, considerato che per alcune non sussistono i presupposti indicati dalla Corte di Appello e che, in particolare, una delle lavoratrici, seppur madre di un figlio minore, ha scelto comunque di avvalersene esclusivamente per due giorni su quattro.

L'azienda, al momento della redazione dell'attuale Bilancio di Sostenibilità, è ancora in attesa delle motivazioni della sentenza della Corte d'Appello. In base alle valutazioni che emergeranno dall'analisi delle suddette motivazioni, Assicoop Toscana deciderà se ricorrere o meno alla Corte di Cassazione, in quanto ritiene fondamentale garantire un trattamento equo e non discriminatorio per tutti i dipendenti, evitando che interventi mirati possano creare ulteriori disparità o compromettere l'efficienza aziendale. Inoltre, proprio nell'ambito "orario di lavoro", come concordato con le rappresentanze sindacali in calce al rinnovo del C.I.A. 2024, nel corso del 2025 Assicoop Toscana ha previsto un tavolo di lavoro per negoziare la possibilità di attuare una turnazione, per tutti i lavoratori dipendenti, al fine di mantenere invariati gli orari di apertura al pubblico e contemporaneamente prevedere a turno e per alcuni giorni della settimana il termine dell'orario di lavoro alle 17.30.

È importante sottolineare che non sono stati contestati altri episodi di discriminazione nel periodo di rendicontazione, né in tutti gli anni di attività di Assicoop Toscana. Tutto ciò dimostra il costante impegno dell'organizzazione nel garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo, sensibile ai temi legati alle discriminazioni.

[GRI 2-7]

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

Nel 2023, l'azienda ha assunto 9 nuovi dipendenti, mostrando una leggera riduzione rispetto alle 12 assunzioni del 2022. La distribuzione delle assunzioni è stata prevalentemente tra la fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, con 6 nuove persone assunte in questa categoria (4 uomini e 2 donne). Le assunzioni di giovani sotto i 30 anni sono state solo 3, di cui 2 uomini e 1 donna, in diminuzione rispetto alle 6 del 2022. Ancora una volta, non ci sono state assunzioni nella fascia d'età sopra i 50 anni, mantenendo un trend simile all'anno precedente.

Per quanto riguarda le cessazioni, nel 2023 l'azienda ha registrato 11 dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione, rispetto ai 9 del 2022. Le motivazioni delle cessazioni sono dovute a 5 dimissioni volontarie e 6 a pensionamento. Un dato interessante è la riduzione delle cessazioni nella fascia sotto i 30 anni, scesa a 1 sola persona (un uomo) rispetto ai 3 dell'anno precedente. Nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, il numero di cessazioni è aumentato leggermente da 1 a 2 (di cui entrambi uomini). Per i dipendenti sopra i 50 anni, il numero di cessazioni è rimasto invariato, con 6 persone che hanno lasciato l'azienda, di cui 4 donne e 2 uomini, come nel 2022.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	12	12	9
Sotto i 30 anni	2	6	3
- di cui uomini	2	1	1
- di cui donne	-	5	2
Tra i 30 e 50 anni	8	6	6
- di cui uomini	2	2	3
- di cui donne	6	4	3
Sopra i 50 anni	2	-	-

- di cui uomini	2	-	-
- di cui donne	-	-	-
Totale dipendenti cessati	5	9	11
Sotto i 30 anni	-	3	1
- di cui uomini	-	2	-
- di cui donne	-	1	1
Tra i 30 e 50 anni	1	1	4
- di cui uomini	-	1	1
- di cui donne	1	-	3
Sopra i 50 anni	4	5	6
- di cui uomini	2	1	2
- di cui donne	2	4	4

Il tasso di turnover nel 2023, come riportato nella tabella, mostra significative variazioni rispetto al 2022, ma è importante notare che queste percentuali si riferiscono a numeri assoluti di poche unità, rendendo i cambiamenti apparentemente rilevanti meno incisivi in termini reali.

Turnover per genere:

- Uomini: Il tasso di turnover per gli uomini è passato da un valore negativo nel 2022 (-1,70%) a un tasso positivo del 1,70% nel 2023. Questo aumento percentuale rappresenta una crescita nel numero di uscite tra gli uomini, ma va considerato che il cambiamento si riferisce a un numero limitato di dipendenti.
- Donne: Il turnover tra le donne ha visto una diminuzione significativa, dal 4,40% del 2022 al -3,40% nel 2023, indicando che molte meno donne hanno lasciato l'azienda rispetto all'anno precedente.

Turnover per fasce di età:

- Sotto i 30 anni: Il tasso di turnover in questa fascia, pur restando elevato, è diminuito dal 37,50% nel 2022 al 28,60% nel 2023. Questo indica che, sebbene ci sia stato ancora un numero significativo di giovani dipendenti che hanno lasciato l'azienda, la situazione è migliorata rispetto all'anno precedente.
- Tra i 30 e i 50 anni: In questa fascia, il turnover è sceso dal 6,80% al 2,60%, segnalando una maggiore stabilità tra i dipendenti di età intermedia.
- Sopra i 50 anni: Il turnover è rimasto negativo, passando dal -7,60% nel 2022 al -9,40% nel 2023, il che indica una riduzione ulteriore delle uscite tra i dipendenti più anziani, prevalentemente dovuta alla prossimità al pensionamento.

Nel complesso, il 2023 ha visto un miglioramento nella ritenzione del personale, soprattutto tra le donne e i dipendenti sopra i 50 anni, mentre c'è stato un lieve aumento del turnover tra gli uomini e una riduzione delle uscite tra i giovani sotto i 30 anni, anche se questa fascia rimane ancora critica. Questo trend è in linea con il mercato del lavoro, dove i giovani sotto i 30 anni tendono ad avere una maggiore mobilità, influenzata da fattori come l'opportunità di crescita, la ricerca di migliori condizioni lavorative e la competizione tra aziende.

Turnover dei dipendenti per età e genere ²⁵			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	8,2%	8,1%	6,1%

²⁵ 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

- uomini	10%	5,2%	6,8%
- donne	7%	10,0%	5,7%
Tasso di cessazioni per genere	3,4%	6,1%	7,5%
- uomini	3,3%	6,9%	5,1%
- donne	3,5%	5,6%	9,1%
Tasso di turnover per genere	4,8%	2,0%	-1,4%
- uomini	6,7%	1,7%	1,7%
- donne	3,5%	4,4%	-3,4%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,2%	8,1%	6,1%
- sotto i 30 anni di età	40%	75%	42,9%
- tra i 30 e 50 anni di età	10,8%	8,1%	7,9%
- sopra i 50 anni di età	3%	-	-
Tasso di cessazioni per fasce d'età	3,4%	6,1%	7,5%
- sotto i 30 anni di età	-	37,5%	14,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	1,4%	1,4%	5,3%
- sopra i 50 anni di età	6%	7,6%	9,4%
Tasso di turnover per fasce d'età	4,8%	2,0%	-1,4%
- sotto i 30 anni di età	40%	37,5%	28,6%
- tra i 30 e 50 anni di età	9,5%	6,8%	2,6%
- sopra i 50 anni di età	-3%	-7,6%	-9,4%

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

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

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

Nel corso dell'esercizio è proseguita un'intensa attività formativa che ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti e dei collaboratori libero professionisti della società. Le persone iscritte nel Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, nelle sezioni A ed E, hanno completato le 30 ore annue obbligatorie di formazione, frequentando i corsi previsti sia in aula che in modalità FAD. Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a circa 9.025. È continuata anche l'attività di formazione per le risorse gestionali degli uffici Amministrazione, Contabilità, Bilancio, Controllo di Gestione Economico, Audit, Segreteria, Risorse Umane, e del personale tecnico dei rami danni, con un corso avanzato di Excel della durata di 8 ore. L'intervento formativo, condotto da consulenti esterni, si è svolto nel novembre 2023.

Nel 2023, inoltre, il progetto denominato "Change Management" è stato trasformato e adattato, assumendo la nuova denominazione di S.P.O.C. (Supporto, Processi, Omnicinale, Commerciali). Questo progetto mira a supportare la rete distributiva nel modificare i propri comportamenti, adeguandoli alle procedure e ai processi di Assicoop Toscana, e a migliorare sia l'uniformità nella metodologia di lavoro sia la proposizione commerciale. Si tratta di un vero e proprio "percorso formativo permanente" che, attraverso personale dedicato, supporta dipendenti e collaboratori nell'adozione dei sistemi di innovazione e nell'implementazione dei processi commerciali omnicinale della Compagnia e delle modalità di vendita orientate ai bisogni del Cliente.

Sono state anche organizzate 48 giornate formative rivolte a collaboratori e dipendenti sul nuovo prodotto "Unica" della Compagnia, inserendo inoltre due nuovi formatori certificati di Assicoop Toscana. Particolare attenzione è stata dedicata al percorso "New Generation", realizzato in collaborazione con la Compagnia e le altre Assicoop, che ha permesso di inserire quattro giovani collaboratori, i quali stanno affrontando con successo i loro primi passi nel mondo assicurativo.

In accordo con UnipolSai, hanno assunto particolare rilevanza i seguenti percorsi di formazione tecnica e commerciale:

- Family Welfare Specialist;
- Business Specialist.

Queste attività formative hanno coinvolto in particolare i lavoratori dipendenti addetti ai front office e alla relazione con i clienti, nonché alcuni liberi professionisti operanti nei punti vendita Diretti e in Appalto. Inoltre, nel corso del 2023, Assicoop Toscana ha organizzato, in collaborazione con UnipolSai e Unisalute, alcune giornate formative dedicate al welfare aziendale, alla protezione e all'innovazione digitale.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.518	4.607	4.837
- ai dipendenti uomini	1.862	1.827	1.984
- ai dipendenti donne	2.656	2.780	2.853
Ore medie di formazione per dipendente²⁶	31	31	33
Ore medie di formazione uomini	31	32	34
Ore medie di formazione donne	31	31	32

²⁶ Il numero medio di ore di formazione per dipendente è il risultato del rapporto tra il numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti e il numero totale di dipendenti al 31 dicembre

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.518	4.607	4.837
- Dirigenti	30	30	34
- Quadri	501	529	466
- Impiegati	3.987	4.048	4.337
Ore medie di formazione per dipendente	31	31	33
Ore medie di formazione dirigenti	15	30	34
Ore medie di formazione quadri	31	31	31
Ore medie di formazione impiegati	31	31	33

Come avvenuto nel corso del 2022, è proseguita l'attività di formazione per le 3 delle 5 risorse della sede di Firenze Via Benedetto Dei, dell'Ufficio Amministrazione, Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione Economico. Tale percorso ha previsto l'erogazione di formazione in ambito contabile e fiscale e, in condivisione con la Responsabile della Funzione, ha contribuito alla definizione e alla programmazione delle attività e dei controlli contabili. L'intervento formativo, condotto da consulenti esterni, si è svolto da gennaio a giugno 2023.

PROGETTO NEW GENERATION

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito con successo nello sviluppo del progetto "New Generation", un'iniziativa strategica finalizzata a valorizzare i talenti giovanili e rinnovare la propria rete commerciale. Questo progetto, frutto di una sinergia tra le cinque Assicoop e in collaborazione con UnipolSai, ha rappresentato un passo importante nel processo di recruiting e inserimento di nuove figure professionali, contribuendo a una revisione significativa della nostra struttura.

Il dettagliato processo di selezione ha portato all'individuazione e reclutamento di cinque neo-consulenti assicurativi attraverso una campagna di recruitment multicanale. Questi nuovi membri hanno avviato un programma di on-boarding progettato per facilitare la loro integrazione nelle filiali e nell'ambiente organizzativo di Assicoop Toscana. L'approccio educativo comprende un learning journey strutturato e diversificato, permettendo ai consulenti di specializzarsi in tematiche critiche del settore assicurativo.

Le attività previste dal programma includono sessioni di Team Building e corsi di formazione focalizzati su competenze digitali e approcci commerciali, oltre a specifici approfondimenti tecnici. Questo consente ai consulenti di costruire rapporti più solidi con il mondo assicurativo, adottando una prospettiva omnicanale nella relazione con i clienti, in un mercato in continua evoluzione. Degno di nota è che, tra i sei professionisti inizialmente reclutati, cinque sono attualmente attivi e hanno già raggiunto risultati commerciali di rilievo, contribuendo in modo significativo agli obiettivi di crescita di Assicoop Toscana.

Il programma di on-boarding si è articolato su sei mesi di stage, durante i quali i consulenti hanno partecipato a quattro eventi di Team Building e a diciassette giornate formative, di cui quattro in presenza e le restanti in videoconferenza. Inoltre, è stata prevista l'inclusione di circa 60 ore di formazione per l'iscrizione all'IVASS, accompagnata da un'adeguata attività di affiancamento sul territorio da parte del personale di Assicoop Toscana. Questo ha evidenziato l'impegno nel preparare i neo-consulenti a diventare professionisti competenti e pronti ad affrontare le sfide del mercato.

Il progetto "New Generation" ha mirato anche a rafforzare la collaborazione tra Assicoop e i territori, ponendo l'accento sulle persone e sulle relazioni. È stata quindi istituita una community di neo-consulenti, caratterizzata da incontri e occasioni di confronto che favoriscono la costante contaminazione di idee e best practices.

In sintesi, il progetto "New Generation" si è confermato come un'opportunità formativa e professionale di grande valore, in grado di rispondere alle esigenze di un mercato dinamico e ha contribuito alla costruzione di una rete di consulenti sempre più qualificata. Questo approccio integrato valorizza le competenze relazionali e affronta le sfide digitali e commerciali, sottolineando l'importanza di appartenere a un'organizzazione unica come Assicoop Toscana.

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1]

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

All'interno 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, i rapporti sulle esercitazioni e si discute degli eventuali miglioramenti da apportare al sistema di gestione della sicurezza.

Mansioni dei Lavoratori

I dipendenti di Assicoop Toscana svolgono mansioni di 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.

[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, Valutazione dei rischi Incendio 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 2023 non si sono verificati infortuni sul lavoro in tutta Assiccoop 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 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.

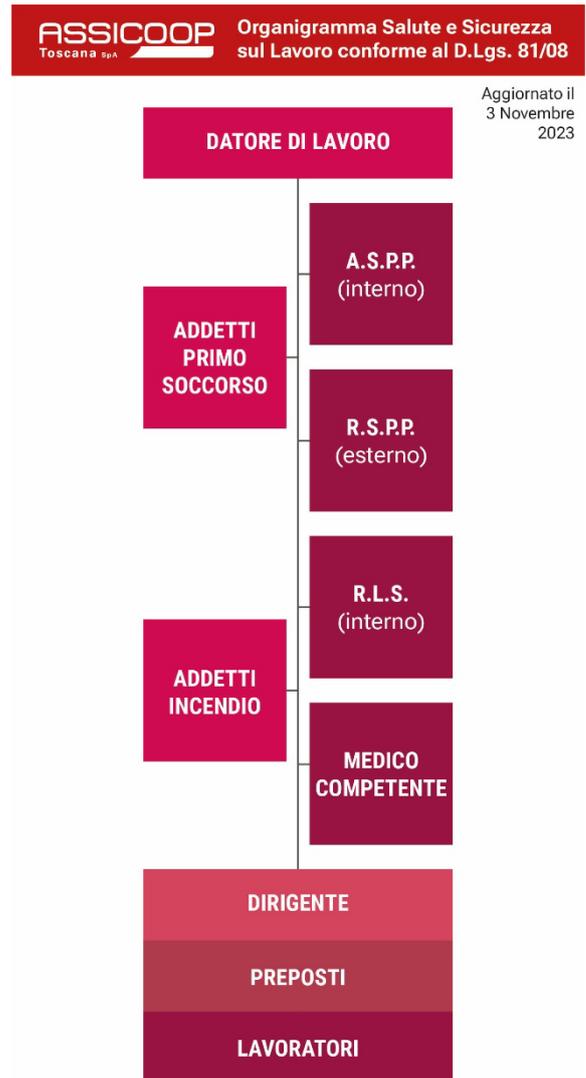
Inoltre, i Preposti svolgono un ruolo essenziale nella supervisione delle attività lavorative, verificando l'applicazione delle norme di sicurezza e segnalando eventuali situazioni di rischio. Essi forniscono anche istruzioni operative ai lavoratori per evitare incidenti e garantire la sicurezza nell'ambiente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

[GRI 403-5]

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 seguente tabella riepilogativa delle ore di formazione erogate nel 2023 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:

Argomento	Tipologia corso	Tipo formazione	Ore Totali	Tot. Dipendenti coinvolti
Corso Base	1° Formazione	Corso FAD	56	7
Primo Soccorso	1° Formazione	Aula	1	12
Preposto	1° Formazione	Corso FAD	2	16
Dirigente	1° Formazione	Corso FAD	1	16
RLS	Aggiornamento	Corso FAD	1	8
ASPP	Aggiornamento	Corso FAD	1	4

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito il suo percorso di evoluzione del servizio al cliente, basato sui sistemi di omnicanalità di UnipolSai e sull'organizzazione dei processi commerciali interni. Questo percorso è stato guidato da tre direttrici strategiche, perfettamente allineate agli obiettivi di sviluppo sostenibile e orientate a migliorare l'esperienza del cliente:

- 1. Evoluzione della qualità della relazione con i clienti e innovazione del modello di servizio:** Assicoop Toscana ha continuato a perfezionare il proprio modello di interazione con i clienti, utilizzando tecnologie avanzate per personalizzare l'esperienza e semplificare i processi. Inoltre, l'azienda ha avviato un percorso di specializzazione delle proprie risorse interne, valorizzando figure come i Business Specialist e i Family Welfare Specialist, capaci di rispondere in modo mirato alle nuove esigenze delle imprese e delle famiglie. Queste figure specialistiche sono state formate per offrire consulenze personalizzate, garantendo soluzioni adeguate alle specifiche necessità della clientela, rafforzando ulteriormente la relazione con i clienti.
- 2. Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni:** L'introduzione di innovazioni digitali ha ottimizzato i processi interni, riducendo i tempi di risposta e minimizzando gli errori, con una conseguente riduzione dei costi operativi. Questo efficientamento ha avuto un impatto positivo sull'esperienza del cliente, che ha potuto beneficiare di servizi più rapidi e accurati. Inoltre, il risparmio di tempo e risorse derivante dall'ottimizzazione dei processi è stato reinvestito nello sviluppo di ulteriori innovazioni e nel miglioramento continuo dei servizi offerti.

- 3. Promozione dello sviluppo sostenibile:** Assicoop Toscana ha integrato la sostenibilità nel proprio percorso di innovazione, adottando pratiche aziendali mirate a ridurre l'impatto ambientale attraverso la digitalizzazione dei processi. Questa sinergia tra innovazione e sostenibilità riflette l'impegno dell'azienda verso un modello di business responsabile e orientato al futuro.

Grazie a queste direttrici strategiche e al percorso di specializzazione delle risorse interne, Assicoop Toscana ha continuato a rispondere efficacemente alle mutevoli esigenze dei clienti. Il risultato è un'esperienza cliente sempre più coerente e fluida su tutti i touchpoint, supportata da un ecosistema digitale che valorizza efficienza, sostenibilità e centralità del cliente.

Questa integrazione sottolinea l'importanza del percorso di specializzazione del personale e il suo impatto nell'offrire una consulenza più mirata e di alta qualità ai clienti.

Nel corso del 2023, Assicoop Toscana non ha registrato alcun episodio di violazione della privacy dei clienti né perdita di dati personali. Questo risultato positivo è stato possibile grazie a un rigoroso sistema di sicurezza informatica e a procedure interne ben strutturate, mantenendo un alto livello di protezione dei dati personali in linea con le normative vigenti e le direttrici imposte dal Gruppo Unipol. L'azienda ha implementato misure di sicurezza che includono l'assegnazione controllata e la gestione responsabile degli strumenti tecnologici, come stabilito nella Regola Operativa (ROP) sottoscritta da tutti i lavoratori al momento dell'assegnazione delle dotazioni informatiche, in conformità con le politiche del Gruppo Unipol.

Le disposizioni della ROP, in accordo con le linee guida del Gruppo Unipol, chiariscono le responsabilità dei dipendenti nella protezione del patrimonio informativo di Assicoop Toscana, includendo l'uso appropriato di posta elettronica e accesso a Internet, il che riduce significativamente i rischi di violazioni della privacy e di perdita di dati. Questa regolamentazione enfatizza l'importanza di un uso corretto e consapevole delle tecnologie affidate ai dipendenti, essenziali per l'adempimento delle loro mansioni lavorative. Inoltre, la ROP regola il comportamento dei dipendenti con dettagliate istruzioni su come evitare l'uso improprio che potrebbe compromettere la sicurezza dei dati personali trattati e l'immagine della società. Non essendo stati segnalati incidenti di sicurezza o non conformità, non sono stati necessari piani di rimedio specifici. Assicoop Toscana continua a monitorare e rafforzare le proprie misure di sicurezza per assicurare che la privacy e l'integrità dei dati dei clienti siano sempre salvaguardate. L'azienda riconferma il suo impegno a costruire e mantenere la fiducia dei suoi clienti attraverso la trasparenza e la responsabilità nella gestione delle informazioni sensibili, in pieno accordo con le politiche del Gruppo Unipol e le regolamentazioni vigenti come il GDPR.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

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

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

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

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	48.625	40.886	46.000
Adesione clienti (%)	61,6%	52,6%	59,2%
Movimentazione F.E.A. (n.)	84.268	98.772	91.047
Movimentazione F.E.A. (%.)	-	53,6%	57,5%
Agenzie attivate	21	22	22
Punti vendita attivati	56	56	56

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito il suo percorso di digitalizzazione e miglioramento dei servizi in linea con le attese elaborate da UnipolSai sui principali indicatori digitali, raggiungendo performance eccellenti, specialmente rispetto alla media nazionale. Gli sforzi della società hanno portato a risultati concreti e misurabili, che riflettono il continuo impegno nell'evoluzione del modello di servizio e nell'ottimizzazione delle operazioni.

- **Firma Elettronica Avanzata:** La penetrazione della FEA ha raggiunto il 57,5%, ben al di sopra della media nazionale del 48,7%. Questo dimostra che Assicoop Toscana ha adottato con successo tecnologie digitali che facilitano processi più efficienti e sicuri, migliorando l'esperienza del cliente e riducendo i tempi di elaborazione. L'adozione della FEA era già stata rilevante nel 2022 e continua a crescere, diventando una componente essenziale della digitalizzazione.
- **Indice Digitale:** Nel 2023, l'Indice Digitale ha raggiunto il 65,0%, rispetto alla media nazionale del 51,8%. Questo risultato evidenzia un consolidamento delle misure per digitalizzare i servizi, rendendo più comoda l'esperienza del cliente e migliorando l'efficienza operativa. L'indice digitale, introdotto nel 2021 per monitorare l'utilizzo di tecnologie come FEA, incassi tramite app e quietanze da remoto, ha visto una progressione costante, passando dal 55,7% nel 2022 al 65,0% nel 2023.
- **Multicanalità Clienti e Rinnovi:** Assicoop Toscana ha mostrato eccellenti performance nel trattamento delle richieste digitali, con una media di meno di un giorno lavorativo rispetto a una media nazionale significativamente più alta. Questo livello di efficienza è fondamentale per mantenere elevati standard di soddisfazione del cliente. La multicanalità preventivi, già implementata nel 2022 con prodotti come R.C. Auto, ha continuato a espandersi, permettendo ai clienti di consultare e acquistare polizze in autonomia tramite app o area riservata.
- **Vendita Omnicanale:** Nel 2023, la vendita omnicanale ha continuato a crescere. La percentuale di preventivi caricati sui sistemi di multicanalità è salita al 24,4% rispetto al 16,1% della media nazionale. Allo stesso modo, la conversione delle quotazioni in vendite effettive ha raggiunto il 15,4%, contro il 13,5% della media nazionale. Questa tendenza riflette una preferenza crescente da parte dei clienti per le soluzioni digitali, offrendo loro maggiore comodità e flessibilità. L'adozione di questo modello, introdotto già nel 2022 con i prodotti Pet, Viaggi e Abitazione, ha aperto nuove opportunità di vendita e una maggiore autonomia per i clienti.
- **Contattabilità:** Sebbene si sia osservato un leggero calo nella contattabilità, dal 81,3% nel 2022 all'80,1% nel 2023, dovuto principalmente all'aumento dei clienti acquisiti tramite Canali PMI e Altri Accordi Distributivi, per i quali non è sempre possibile raccogliere i dati di contatto, l'azienda continua a impegnarsi per mantenere una relazione diretta e personalizzata con i propri clienti.

Supporto Processi Commerciali Omnicanale

La funzione Supporto Processi Commerciali Omnicanale gioca un ruolo cruciale nel contesto attuale, dove le nuove tecnologie digitali stanno ridefinendo le aspettative e le modalità di interazione dei clienti. Questa funzione si è dedicata attivamente al sostegno della rete vendita, mirando a un continuo aggiornamento e adeguamento del modello di servizio in risposta alle mutevoli esigenze del mercato e dei consumatori. La funzione è essenziale per garantire che la rete vendita non solo tenga il passo con le evoluzioni tecnologiche, ma le sfrutti anche per migliorare il servizio offerto, rispondere in modo più efficace alle esigenze dei clienti e mantenere una posizione competitiva sul

mercato.

Efficientamento dei processi interni

Nel 2022, Assicoop Toscana ha realizzato una serie di strumenti per l'automazione e l'efficientamento delle attività, in particolare per supportare l'Ufficio Amministrazione, l'Ufficio Back Office Centrale e la Rete Commerciale. Nel 2023, questi strumenti sono stati ulteriormente potenziati, con nuovi strumenti dedicati alla gestione delle campagne di vendita e delle attività commerciali legate al quietanzamento. L'Ufficio Processi di Business e Marketing ha continuato a sviluppare applicazioni per ottimizzare le operazioni interne, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi.

Agenzia Digitale

L'Agenzia Digitale, avviata nel 2022 dopo un progetto sperimentale di tre anni, ha continuato a crescere e a innovare nel 2023. Questa struttura è dedicata all'innovazione costante del modello di servizio e mira a intercettare la clientela più giovane e orientata ai canali digitali. Grazie all'implementazione di tecnologie avanzate e strumenti interattivi, l'Agenzia Digitale ha raggiunto una penetrazione della FEA pari al 73,4% e un Indice Digitale dell'85,3%, superando nettamente sia la media nazionale sia quella di Assicoop Toscana. L'efficacia della strategia digitale ha portato a una significativa crescita nella capacità dell'azienda di attrarre e fidelizzare clienti digitalmente avanzati.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La relazione tra Assicoop Toscana e UnipolSai si distingue per la capacità di Assicoop di recepire e adattare le strategie di distribuzione della Compagnia alle proprie caratteristiche strutturali e alle esigenze specifiche del mercato locale. In questo contesto, Assicoop Toscana si impegna a perseguire le strategie di UnipolSai, mantenendo come priorità la tutela e la cura delle persone e delle aziende del territorio. Tale approccio si basa su tre fattori chiave di distintività:

1. **Presidio del territorio:** La vicinanza con le realtà locali e la presenza radicata sul territorio sono centrali per offrire un servizio capillare e personalizzato ai clienti.
2. **Alto livello di specializzazione:** La rete di vendita è composta da professionisti altamente specializzati, formati per rispondere in modo mirato alle esigenze delle famiglie e delle aziende.
3. **Consulenza personalizzata:** Ogni cliente riceve una consulenza su misura, in base alle proprie necessità e alla propria situazione, garantendo un servizio di alto valore aggiunto.

Specializzazione della rete di vendita

Nel triennio in osservazione, Assicoop Toscana ha continuato ad aderire ai processi di specializzazione della rete di vendita proposti da UnipolSai. L'obiettivo è stato quello di adeguare e migliorare le competenze delle risorse attive in Agenzia, attraverso percorsi formativi mirati che consentissero di ottenere livelli di specializzazione ben definiti e riconoscibili.

Oltre alla continuità dei corsi di formazione precedentemente avviati, nel 2022 e 2023 sono stati intrapresi nuovi percorsi formativi volti a incrementare la presenza di figure professionali specializzate, in particolare nei seguenti segmenti:

- **Famiglie:** Attraverso la figura dei Family Welfare Specialist, specializzati nel fornire consulenza completa nell'ambito della protezione, del risparmio, degli investimenti, della previdenza e del welfare familiare. Queste figure professionali seguono un percorso formativo della durata di quattro anni, articolato in tre livelli con step intermedi per verificare le competenze acquisite e garantire una crescita professionale progressiva.
- **Aziende/PMI:** Grazie ai Business Specialist, figure specializzate nel fornire alle aziende la miglior consulenza assicurativa, capace di garantire una protezione totale dell'attività aziendale e delle persone che vi lavorano. Anche in questo caso, la formazione continua è centrale per mantenere alto il livello di competenza e rispondere alle esigenze del mercato in modo sempre più efficiente.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

La caratteristica distintiva di Assicoop Toscana è l'ancoraggio territoriale, la diffusione capillare della rete di distribuzione e la chiarezza delle proposte assicurative. Assicoop Toscana opera nei territori di Firenze, Grosseto e Siena, in cui ha radicate e solide reti territoriali e da sempre si impegna nella promozione dello sviluppo locale attraverso iniziative sociali, culturali, artistiche e ambientali. Essendo attori attivi nella comunità, Assicoop Toscana ha la sua forza nel rapporto diretto con il territorio, combinando tradizione e innovazione, e mantenendo una stretta vicinanza con i clienti grazie all'esperienza nel fornire servizi nel corso degli anni.

Assicoop Toscana si pone verso il territorio di riferimento con la volontà di contribuire e valorizzare l'intera collettività e promuovere lo sviluppo locale: dal sostegno ad enti ed associazioni impegnate nel volontariato e nel sociale, agli investimenti nella cultura, nella valorizzazione e nella promozione della tradizione e del territorio, fino alla realizzazione di specifiche iniziative atte a sensibilizzare le comunità su temi ad alto impatto ed interesse sociale. Nel 2023 sono state rendicontate liberalità e sponsorizzazioni per un valore complessivo di € 97.837.

[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	34.799 €	128.412 €	97.837 €
Liberalità	907 €	1.483 €	2.954 €
Sponsorizzazioni	33.892 €	126.929 €	94.883 €

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

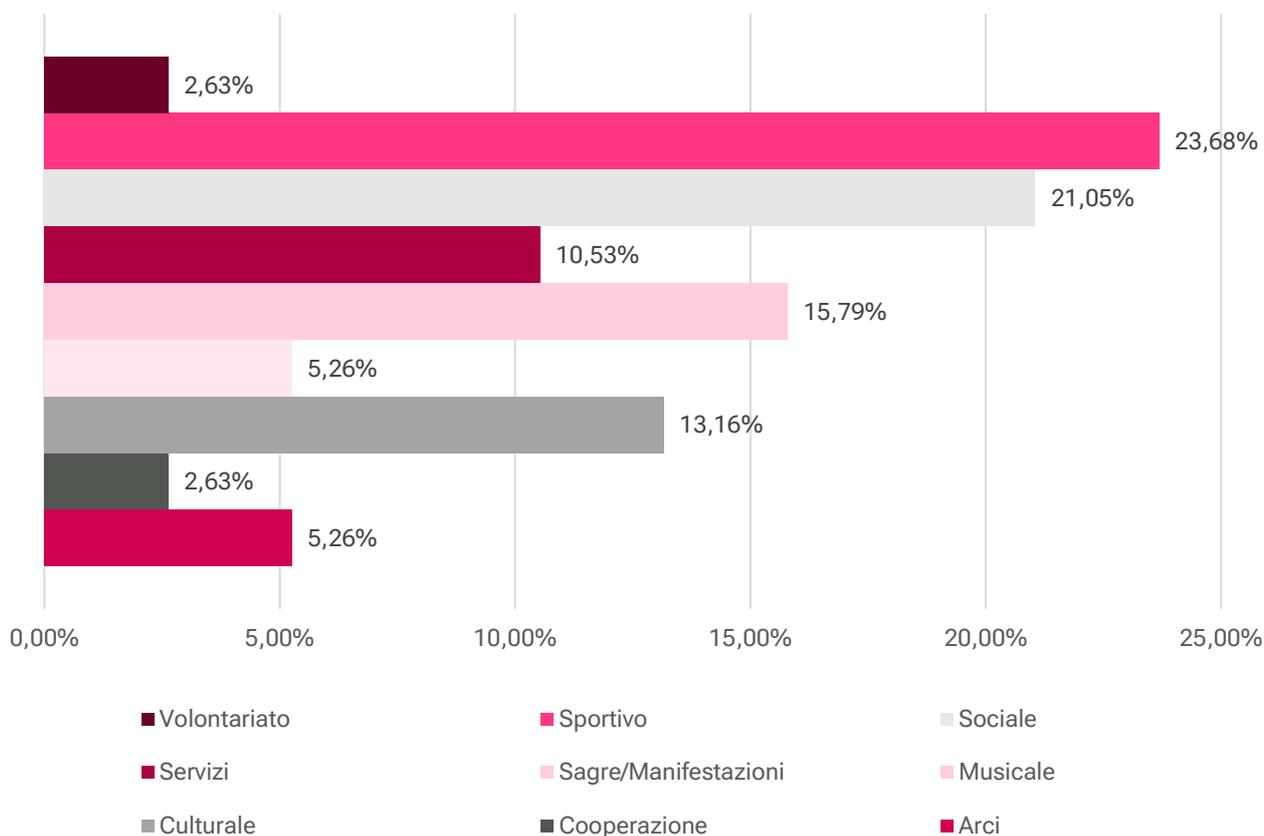
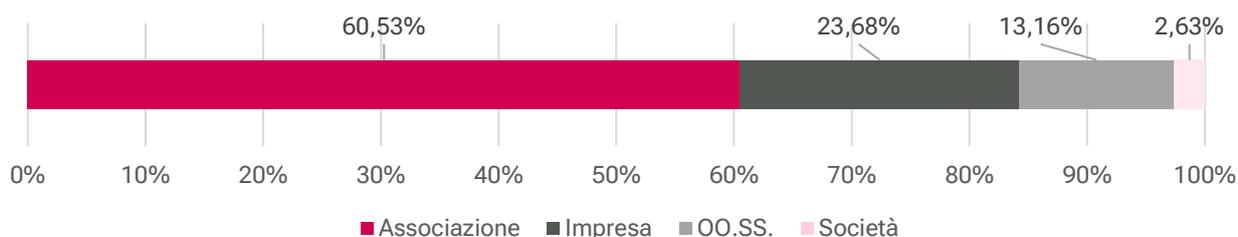
Non sono mancate le iniziative progettate con le Organizzazioni Socie, con cui sono state progressivamente sviluppate iniziative di collaborazione tese a promuovere i servizi assicurativi e bancari del Gruppo Unipol presso gli iscritti ed associati. Le principali iniziative hanno riguardato la sponsorizzazione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

La tabella e i grafici allegati mostrano una panoramica delle sponsorizzazioni per l'anno 2023, suddivise per tipologia di organizzazione e contesto di intervento. Dal punto di vista delle tipologie, emerge chiaramente che la maggior parte delle sponsorizzazioni (60,53%) è rivolta alle associazioni, seguite da imprese (23,68%), organizzazioni sindacali (OO.SS.) al 13,16% e società con una quota

minima del 2,63%. Questo evidenzia un forte impegno verso il supporto di realtà associative, che sono solitamente legate a obiettivi di impatto sociale e comunitario.

Nel contesto delle aree di intervento, la distribuzione mostra una chiara priorità verso il sociale (21,05%) e il settore sportivo (21,05%), sottolineando l'importanza attribuita al sostegno di attività che favoriscano il benessere e l'inclusione delle persone. Le sagre e manifestazioni (15,79%) rappresentano un'altra area di rilievo, supportando eventi che celebrano la cultura locale e le tradizioni comunitarie. Seguono il contesto culturale (13,16%) e i servizi (10,53%), che completano il quadro delle aree maggiormente sostenute.

Tipologia	Nr	Contesto	Nr
Associazione	23	Arci	2
Impresa	9	Cooperazione	1
OO.SS.	5	Culturale	5
Società	1	Musicale	2
		Sagre/Manifestazioni	6
		Servizi	4
		Sociale	8
		Sportivo	9
		Volontariato	1



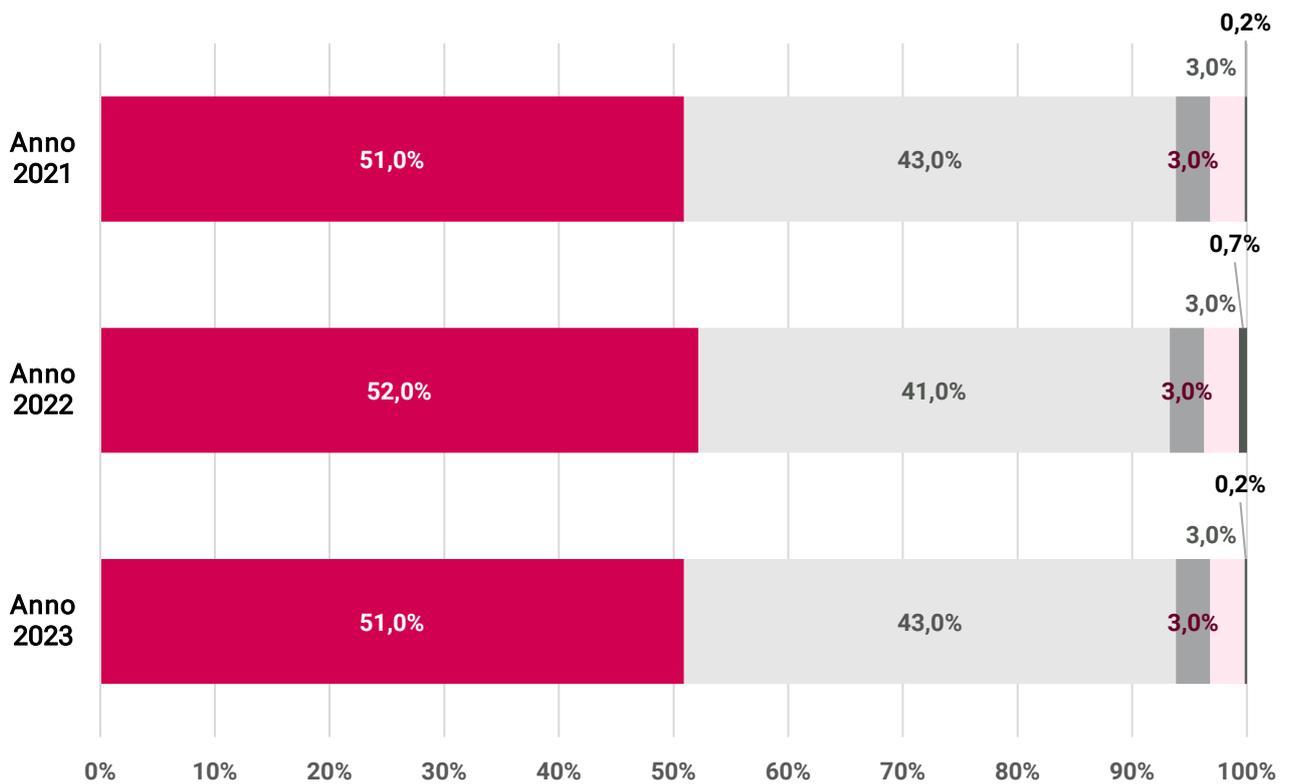
Questa distribuzione appare coerente con gli obiettivi di una relazione solida con la comunità poiché riflette l'impegno a supportare vari ambiti del tessuto sociale, culturale e sportivo locale. L'attenzione particolare verso il settore sociale e sportivo evidenzia un focus sui bisogni primari della comunità e sul miglioramento della qualità della vita, mentre il sostegno a eventi culturali e manifestazioni locali mostra una valorizzazione delle tradizioni e del patrimonio culturale.

[GRI 201-1]

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

Il valore economico generato da Assicoop nel 2023 ammonta a € 18.932.746 (in linea con quanto generato nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione del dato relativo al Valore distribuito, che ammonta a € 17.824.351 (in linea con il 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.108.395 (circa 1,2 mln nel 2022).

Valore economico distribuito



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

6.2 I partner per la creazione di valore

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel 2023, 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.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	13	13	12
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	12	11	10
Locazione e apparecchiature	4	4	4
Cancelleria, stampanti ed altro	8	5	4

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, i broker, le coassicuratrici (servizi di intermediazione) e i professionisti per incarichi specifici. In aggiunta, Assicoop Toscana ha stabilito un rapporto di business per la distribuzione di servizi assicurativi complementari attraverso reti indirette di Findomestic Banca che hanno nel loro core business prodotti primari o strumentali.

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Toscana si impegna a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, promuovendo la tutela del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

Nel 2023 tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni di Assicoop Toscana è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

DASHBOARD INTERNA DI SOSTENIBILITÀ

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

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

- "Impegno Green": rappresenta il livello di impegno del Punto vendita in termini di contributo alla sostenibilità. I criteri di attribuzione prevedono Foglia Verde in caso di F.E.A. uguale o superiore al 41%; Gialla in caso di F.E.A. tra il 30% e il 41% e Rossa in caso di F.E.A. inferiore al 30%;
- Giorni Lavorativi: computa il totale di giorni lavorativi derivanti dalla somma del tempo/lavoro recuperato tramite il processo F.E.A. Il calcolo è frutto di una stima valutata in 3 minuti di tempo/lavoro per ciascuna operazione F.E.A. La stima è un valore medio, determinato con il contributo dei colleghi Assicoop, che tiene conto delle attività connesse alla stampa del titolo, la gestione dell'archivio e tutto ciò che ruota intorno alla gestione cartacea.
- Risme Carta: calcola il numero di risme di carta (1 risma = 500 fogli) non utilizzate grazie all'utilizzo della F.E.A. Il calcolo tiene conto di una media di 15 fogli per stampa cartacea (comprensive di copia Cliente, Agenzia, e Direzione) per attività di emissione, sostituzione o quietanza. La scatola fornita alle Agenzie contiene 2.500 fogli, l'equivalente di 5 risme.
- Toner: esprime il numero di cartucce di toner risparmiate. Una cartuccia di toner permette di stampare un numero di pagine pari a 10.000 fogli A4. Il risparmio nell'utilizzo del toner aiuta anche a prevenire l'emissione di polveri nell'aria.
- Kilowatt: il calcolo dei Kilowatt computa il consumo di kilowatt/ora risparmiato grazie alla minore tenuta in funzione delle stampanti. Il calcolo è effettuato sulla base delle specifiche tecniche delle stampanti Lexmark ms821, Lexmark mx511, Lexmark 810.
- CO₂ (Kg eq.): rappresenta il totale di chilogrammi di CO₂eq. non prodotta grazie all'utilizzo del processo F.E.A. La produzione di CO₂eq., principale responsabile dell'effetto serra, è determinata dalla somma dei seguenti fattori:
 - Produzione di carta: la fabbricazione di 1 foglio A4 corrisponde a 3,4 grammi di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di toner: la fabbricazione di 1 cartuccia di toner corrisponde a 4,8 kg di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di Kilowatt: per produrre 1 Kilowatt occorrono 0,4332 kg di CO₂eq.
- Alberi: l'indicatore evidenzia il numero di alberi che idealmente "recuperiamo" attraverso la mancata produzione di CO₂eq. dovuta all'adozione del processo F.E.A. Ogni nuovo albero piantato è in grado di assorbire l'equivalente di 25 kg di CO₂eq. per anno.

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

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

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

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	26.369 Kg	23.732 kg	13.053 Kg
- di cui carta riciclata	99%	100%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	17	4	267
Drum	n.d.	n.d.	80

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 nel 2023 da parte della Compagnia della funzione di stampa del quietanzamento direttamente in formato PDF ha ulteriormente contribuito a ridurre la necessità di supporti cartacei.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ²⁷			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.858	3.462	3.276
Gas naturale	1.075	943	662
Energia elettrica acquistata	1.841	1.490	1.584
- di cui da fonti non rinnovabili	1.841	1.490	1.584
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	43	43	173
Auto aziendali a gasolio	898	986	857

L'aumento del consumo di energia elettrica nel 2023 rispetto all'anno precedente è attribuibile principalmente a fattori organizzativi e operativi. Nel corso del 2023, una delle nostre principali sedi, che ospita circa 30 persone, è stata trasferita in una sede provvisoria dotata di condizionatori singoli anziché di un sistema centralizzato, comportando un maggiore consumo di energia per la climatizzazione. Inoltre, durante il periodo estivo del 2023, l'azienda ha deciso di aprire un maggior numero di sedi, implementando un sistema di turnazione del personale. Questa scelta ha comportato un incremento dell'uso dei sistemi di climatizzazione e delle apparecchiature nel periodo estivo, aumentando il consumo di energia.

La riduzione del consumo di gas naturale è principalmente attribuibile a un inverno particolarmente mite nel 2023, che ha comportato una minore necessità di riscaldamento e, di conseguenza, un consumo di gas naturale significativamente inferiore rispetto agli anni precedenti. In particolare, in

²⁷ 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.

Toscana, l'inverno 2023-2024 è stato il più caldo degli ultimi 70 anni, con temperature medie superiori di 2,4°C rispetto alla norma degli ultimi 30 anni (rif. <https://www.lamma.toscana.it/news/un-altro-inverno-con-valori-record-scarica-il-report>). Questo clima eccezionalmente mite ha ridotto notevolmente le esigenze di riscaldamento, contribuendo così alla diminuzione complessiva nei consumi di gas naturale.

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,50	0,46	0,43

Assicoop Toscana ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Toscana misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO₂eq.)²⁸			
	2021	2022	2023
Scope 1	141,31	131,30	115,29
Scope 2 (location-based)	142,79	108,14	118,44
Scope 2 (market-based)			202,8

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (espresse in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

²⁸ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Toscana

Dichiarazione d'uso	Assicoop Toscana ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Toscana
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Toscana
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori	
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
		3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio

		<ul style="list-style-type: none"> Relazione della rete distributiva con la Compagnia
		6.1 Relazione con la comunità 7.1 Tutela dell'ambiente
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop
GRI 405: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.1 Qualità del servizio

ASSICOOP ROMAGNA FUTURA

Bilancio di Sostenibilità 2023



1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

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

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

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

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

Dagli anni '70 agli anni '80

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

Dagli anni '90 agli anni 2000

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

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

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

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

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

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

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

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

Tali obiettivi si sono concretizzati attraverso il rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, dell'area tecnica e di back office. Il tutto affiancato da importanti percorsi di formazione dei propri

dipendenti e collaboratori per ampliare le competenze professionali e specifiche che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In particolare, è stata creata una funzione Innovazione, trasversale alle Assicoop, e sono state attivate iniziative quali la vendita in mobilità e avviato un processo di semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e gestionali mediante l'implementazione di elementi legati alla multicanalità e omnicanalità.

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

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

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

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura

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

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

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

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

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

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

[GRI 2-14, 2-17]

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

Al fine di promuovere le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza relative allo sviluppo sostenibile tra i membri del Consiglio di amministrazione, a partire dal 2023, i membri del Consiglio di Amministrazione di Assicoop parteciperanno a sessioni di formazione dedicate alle tematiche della sostenibilità e al quadro normativo ESG. Inoltre, nel corso del 2023, il C.d.A. ha previsto di individuare nell'organico aziendale una figura Responsabile dei temi connessi agli aspetti ESG.

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

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

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

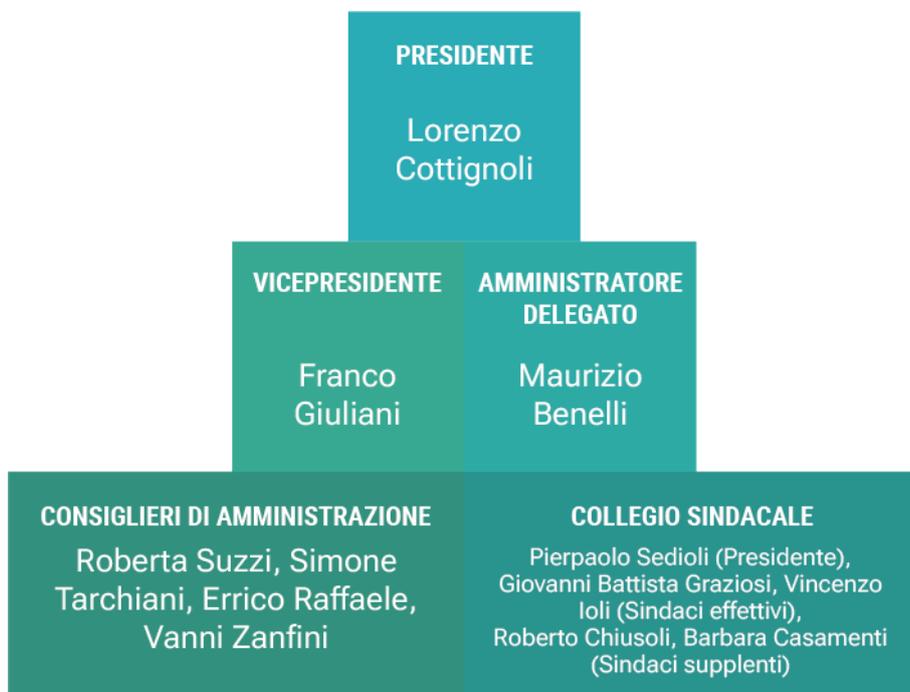
2.2 Le cariche sociali

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

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

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

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



Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Dei sette membri, tre sono esecutivi e quattro sono non esecutivi. Inoltre, sei membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, tutti i membri hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

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

[GRI 2-10]

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

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3, 2-26]

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

A partire dall'adozione della **Carta dei Valori** e del **Codice Etico del Gruppo Unipol**, Assicoop fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

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

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

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

Questi percorsi hanno agevolato il cambiamento dei ruoli professionali nel mutato contesto di gruppo e di mercato, e hanno consentito anche di affrontare in modo coeso e strutturato le straordinarietà degli ultimi anni quali la fase pandemica e gli enti alluvionali che hanno colpito il territorio romagnolo.

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

a) Whistleblowing

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

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

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

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

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

In aggiunta a quanto già esposto, è importante sottolineare:

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

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

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

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

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

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

c) Organi e Funzioni di Controllo

Organismo di Vigilanza

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

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

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

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

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

d) Funzione Antiriciclaggio

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

e) Audit Interno

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

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

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

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

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

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

[GRI 2-27]

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

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	i casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii.	i casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

[GRI 205-3]

Non si sono rilevati incidenti di corruzione che hanno portato ad azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali durante il periodo di rendicontazione.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Romagna Futura per il biennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	115.888.693 €	110.087.600 €	112.532.000,00 €	+2,22%
Provvigioni attive	13.685.000 €	14.416.201 €	14.897.856,00 €	+3,34%
Ricavi vendite/prestazioni	18.842.360 €	18.699.644 €	19.176.664,00 €	+2,55%
Totale costi diretti	12.736.527 €	13.311.571 €	13.413.593,00 €	+0,77%
Margine lordo	6.105.833 €	5.388.073 €	5.763.593,00 €	+6,97%
Totale spese generali	2.884.381 €	2.897.428 €	3.134.019,00 €	+8,16%
Reddito operativo	3.221.452 €	2.490.645 €	2.629.574,00 €	+5,58%
Risultato d'esercizio	2.305.610 €	1.839.814 €	2.182.143,00 €	+18,60%

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

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

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

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

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

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

3.2 Il comparto assicurativo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

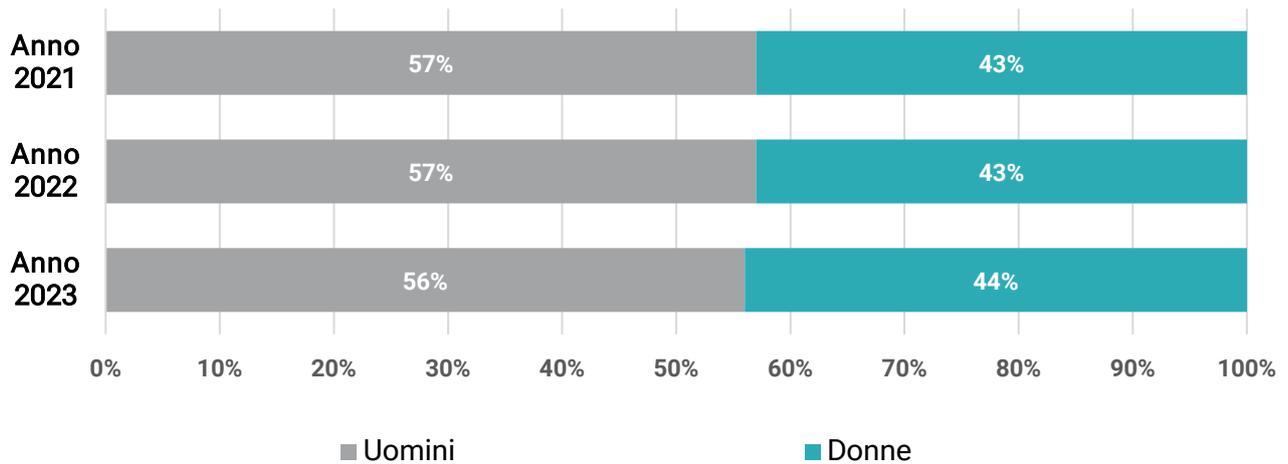
Assicoop Romagna Futura – Vita (Nuova Produzione) in punti e mln di €					
	Punti			Variazione	
	2023	2022	2021	2023/2022	2021/2022
Protezione (in punti)	2.691	3.201	2.754	-15,9%	16,2%
Previdenza (in punti)	39.358	45.245	37.814	-13,0%	19,7%
Risparmio (in punti)	8.684	14.875	13.339	-41,6%	11,5%
Investimento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

I clienti e il portafoglio

Anche nel 2023 è proseguita una riduzione dei clienti persone fisiche. Anche in questo caso, grande influenza lo ha avuto la contrazione del numero dei clienti RCA per le citate tensioni e per gli effetti della pandemia che ha portato a un diverso consumo assicurativo da parte dei clienti; si riduce anche il numero di clienti partite IVA che intrattengono rapporti con Assicoop, che si attesta a 7.717 nel 2023 rispetto ai 7.966 nel 2022.

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

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



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

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling	1,87	1,89	1,84

L'attenzione di Assicoop Romagna Futura nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall'indice di Cross Selling che, pur registrando un lieve scostamento negativo, evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti.

4 Forza lavoro propria

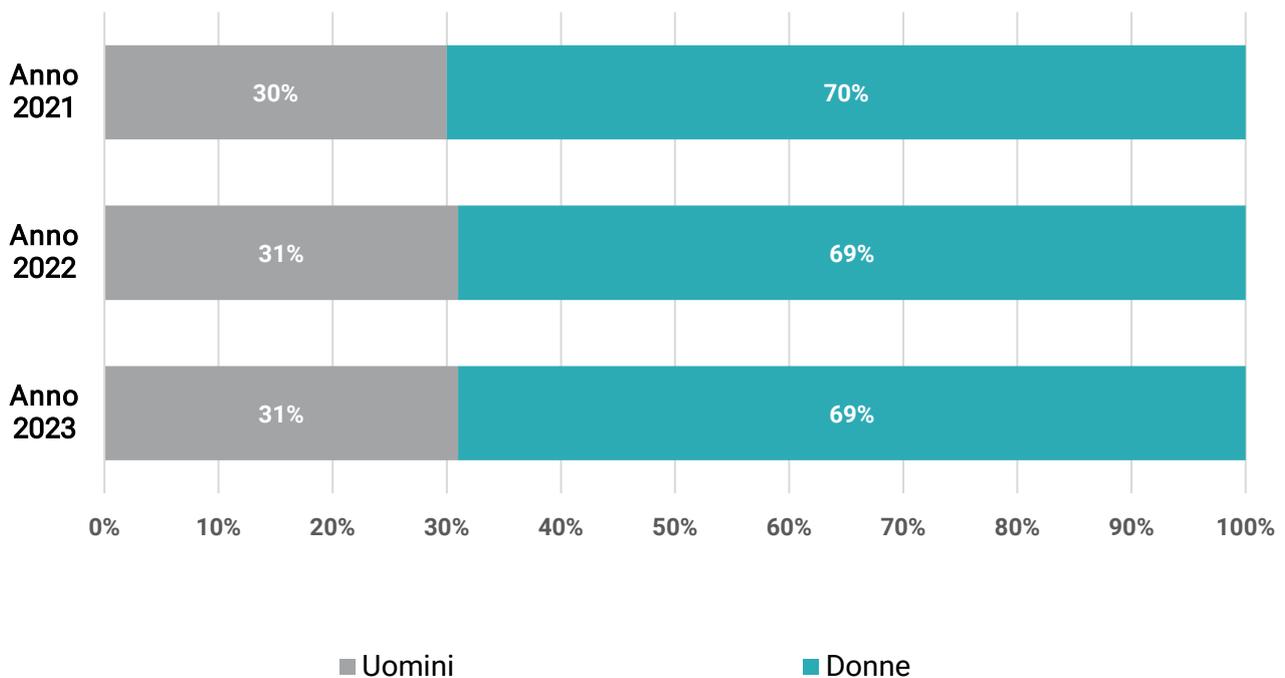
4.1 Le persone di Assicoop

[GRI 2-7, 2-8]

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

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

Dipendenti di Assicoop Romagna Futura per genere



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

[GRI 405-2]

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

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

I dati sono stati forniti dall'Ufficio Paghe e rappresentano gli imponibili INPS complessivamente corrisposti al personale attivo al 31-12-2023. Non sono stati riportati in tabella gli eventuali compensi derivanti da incarichi esterni e/o dalla partecipazione a C.d.A.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

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

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale di Assicoop Romagna Futura è così composto: 1 dirigente (1 uomo), 19 quadri (16 uomini e 3 donne), 120 impiegati (26 uomini e 94 donne). Tutto il personale dipendente e dirigente di Assicoop Romagna Futura è coperto dai rispettivi CCNL. Per quanto riguarda la suddivisione per genere, complessivamente nel corso del 2023 le donne rappresentano il 69,2% dei dipendenti (dato stabile rispetto agli anni precedenti), seppur con diverse percentuali di composizione nelle diverse categorie d'inquadramento. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette²⁹ sono pari a 8 (8 donne).

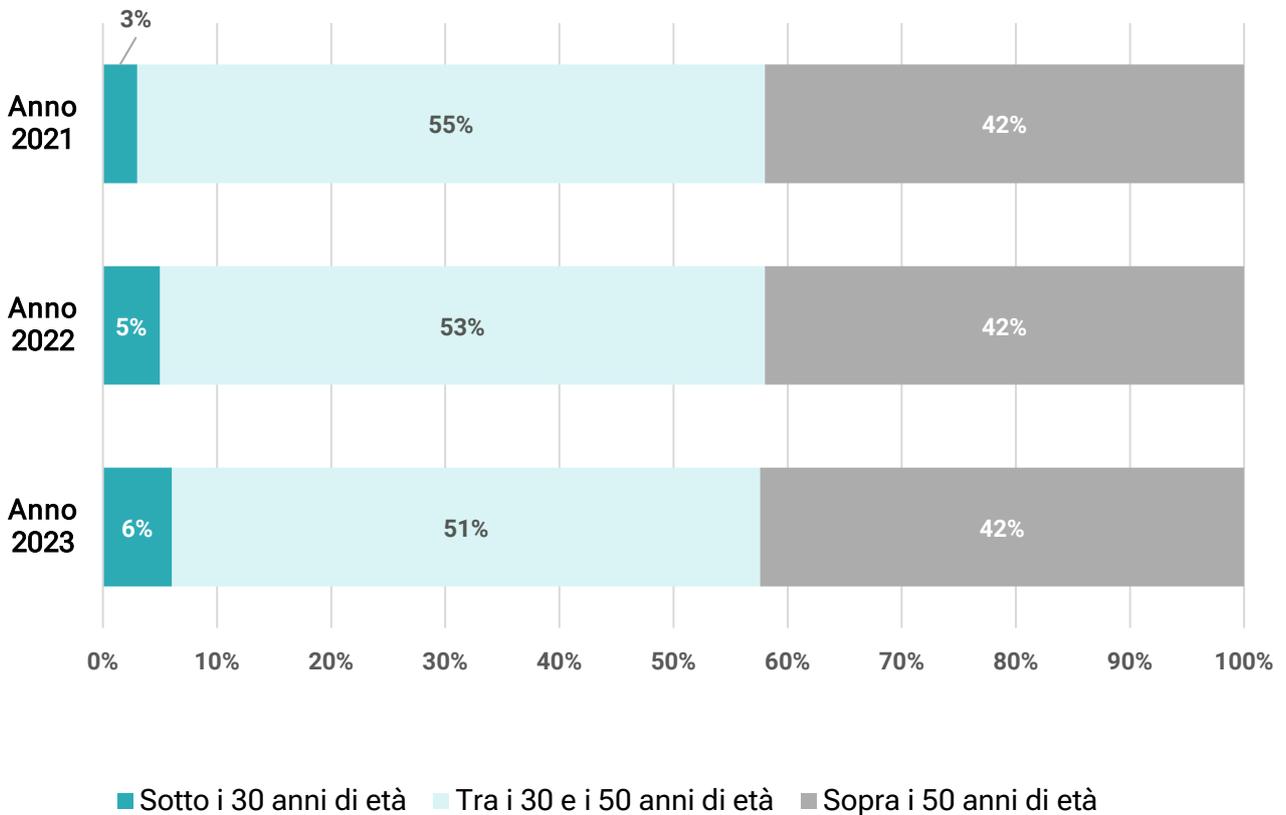
Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	43	100	143
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	28	99	127
Totale dipendenti 2022	44	99	143
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15

²⁹ Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

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

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

Dipendenti di Assicoop Romagna Futura per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazione e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti.

A riguardo, nel 2023 la quasi totalità dei dipendenti (135) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre anche soluzioni come il part time: il 17,86% dei dipendenti (25 persone) ha un contratto part-time. La totalità del personale che ha fatto riferimento a tale istituto contrattuale è composta dal genere femminile.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	43	100	143
- di cui a tempo indeterminato	43	97	140
- di cui a tempo determinato	-	3	3
- di cui a tempo pieno	42	74	116
- di cui a tempo parziale	1	26	27
Totale dipendenti 2022	44	99	143
- di cui a tempo indeterminato	43	98	141
- di cui a tempo determinato	1	1	2
- di cui a tempo pieno	44	73	117
- di cui a tempo parziale	-	26	26
Totale dipendenti 2023	43	97	140
- di cui a tempo indeterminato	42	93	135
- di cui a tempo determinato	1	4	5
- di cui a tempo pieno	43	72	115
- di cui a tempo parziale	-	25	25

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

[GRI 401-1]

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

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

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

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

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che, seppur per la prima volta da diversi anni si attesta al -1,4%, si ritiene che non influenzi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

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

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

³⁰ Le percentuali del tasso di assunzione e cessazione riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale di dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età al 31 dicembre. Le percentuali del tasso di turnover sono il risultato del rapporto tra la somma dei dipendenti entrati e usciti con il numero totale di dipendenti al 31 dicembre

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

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

La valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti e collaboratori rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione e l'armonizzazione contrattuale diventano quindi dei driver fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permette di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo.

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

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

Relativamente alla formazione professionale "obbligatoria", **4.673** sono le ore di formazione svolte e **certificate dai dipendenti** relativamente agli obblighi di formazione per l'aggiornamento professionale in materia di sicurezza, privacy, antiriciclaggio e normativa IVASS, previsti dalle disposizioni di legge per gli operatori del settore assicurativo; **3.743** sono le ore di formazione obbligatoria svolta e **certificata dai collaboratori**, tra queste sono comprese anche le ore di formazione effettuate tramite corso in e-learning organizzato da BPER Banca rivolto ai 7 Consulenti Finanziari (265 ore)

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

La formazione specifica del personale riguarda la conoscenza delle caratteristiche tecnico/gestionali dei prodotti intermediati e lo sviluppo di competenze di tipo commerciale per l'attività di vendita, con particolare attenzione al rapporto con la clientela e per la gestione ed il coaching dei collaboratori.

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

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

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

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

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione obbligatoria ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.535	4.106	4.435
- ai dipendenti uomini	1.461	1.277	1.327
- ai dipendenti donne	3.073	2.829	3.108
Ore medie di formazione per dipendente³¹	32	29	31,45
Ore medie di formazione uomini	34	29	30,86
Ore medie di formazione donne	31	29	32,04

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

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

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

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

- **Progetto New Generation:** percorso di tirocinio retribuito di 6 mesi frequentato, nel 2023, da 5 persone (950 ore per ogni tirocinante);
- **Scuola di Coaching esperienziale:** percorso formativo partecipato da 5 persone che ha previsto 80 ore di aula + 20 ore di project work (complessive 500 ore di formazione);
- **“Conoscer..Si per Migliorare”** percorso di formazione rivolto sia ai dipendenti che ai collaboratori, 160 giornate di formazione/uomo per un totale di 1.120 ore di formazione
- **“Train the Trainer”** corso per formatori certificati ed ingresso nell’Albo Docenti Unipol;
- **Formazione in ambito "Sicurezza sul Lavoro"** pari a 248 ore nel 2023.

PROGETTO NEW GENERATION

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

Attraverso una campagna di recruitment multicanale sono stati selezionati **5 neo-consulenti assicurativi**, che hanno subito intrapreso un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle filiali e del contesto organizzativo Assicoop. L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permetterà ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

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

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

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, GRI 403-2]

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

Assicoop Romagna Futura gestisce in modo organico il tema della sicurezza sul luogo di lavoro. In azienda è presente un Dirigente della Sicurezza e un RSPP (incarico professionista esterno).

Grazie alla consulenza di una Società esterna specializzata nell'assistenza e la gestione degli adempimenti normativi legati al D. Lgs.81/08 (di cui l'RSPP fa parte), è stato strutturato un piano della sicurezza che vede la realizzazione di un DVR (Documento Valutazione dei Rischi) per ognuna delle Sedi Principali ed un DVR le sedi minori. Nelle sedi in gestione diretta è stato individuato un Preposto alla sicurezza e, a seconda delle dimensioni dell'ufficio, uno o più addetti al primo soccorso ed antincendio.

Tutte le figure indicate, precedentemente alla nomina della mansione assegnata, hanno effettuato corsi di formazione specifici. Al fine di rafforzare e migliorare la conoscenza nell'ambito della sicurezza del lavoro, annualmente, vengono svolti molteplici corsi che, a seconda dei casi, rappresentano il "1° corso abilitante" oppure un corso di aggiornamento. Per i Colleghi "neo assunti", in collaborazione con una società di formazione esterna, sono organizzati corsi obbligatori per dipendenti "Lavoratori parte generale" e "Informazione generale rischi specifici" in modalità e-learning.

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

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

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

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

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

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

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

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

La formazione è obbligatoria e le spese della stessa, oltre agli eventuali costi relativi ai trasferimenti, sono a carico dell'Azienda.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

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

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

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

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

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

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

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

Per questo motivo, Assicoop continua ad **investire nei percorsi formativi** che trasformino le competenze acquisite in un patrimonio personale. Questo processo inizia con i nuovi inserimenti e coinvolge tutte le operazioni, che comprendono l'uso degli strumenti informatici in vari contesti,

l'assistenza ai clienti, la gestione delle loro esigenze e la risoluzione dei problemi.

È essenziale che questo processo sia accompagnato da una costante attenzione all'aggiornamento delle informazioni inserite nel sistema. Ciò permette di sviluppare le soluzioni migliori, anche operando a più mani sul contesto personale, familiare, aziendale dei clienti effettivi o potenziali, sia in ambito assicurativo che beyond, preso atto che esigenze e necessità cambiano con il modificarsi dei contesti personali e sociali.

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

Oggi Assicoop Romagna Futura utilizza strumenti di monitoraggio dei clienti che utilizzano le diverse modalità di contatto. Per quanto riguarda l'utilizzo della firma elettronica a distanza (F.E.A.), nel 2023 del 54,4% dei clienti ha aderito, generando 93.397 movimentazioni. Tutte le agenzie di Assicoop Romagna Futura sono attivate alla FEA

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

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

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

Diventa sempre più frequente anche l'utilizzo autonomo da parte dei clienti della preventivazione autonoma, tale necessità trova risposta nell'Agenzia Digitale che si è occupata del ricontatto della clientela che, autonomamente, ha effettuato richieste tramite App e/o Sito Web della Compagnia. Tale attività ha permesso il collocamento di complessivi 999 nuovi contratti tramite i canali digitali di Compagnia di cui 157 nuovi contratti a sottoscritti in autonomia dai clienti e 842 sottoscritti grazie al contatto dell'agenzia digitale ed il successivo ricontatto dei collaboratori per approfondire contenuti e possibili soluzioni alternative. Questa modalità ("omnicanalità") necessita di una diversa capacità di servizio e un'attenzione particolare alle diverse esigenze dei clienti e, sebbene al momento i numeri siano ancora relativamente limitati sono in forte crescita.

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

Relativamente all'anno 2023 la gestione delle notifiche e dei contatti, nel 100% dei casi, è avvenuta entro 1 giorno lavorativo, dato molto migliore rispetto all'obiettivo di Compagnia che è pari a 2 giorni.

Agenzia digitale			
	2021	2022	2023
Richieste da APP-Sito Web	654	794	1.336
Contatti Multicanalità	-	619	2.151
Totale Contatti gestiti da Agenzia Digitale	654	1.413	3.481

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

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

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

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

Specializzazione della rete di vendita

Nel corso del 2023 Assicoop Romagna Futura ha continuato a aderire ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creazione di una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop, che possa essere strutturata attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

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

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

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

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

I **Business Specialist** sono, invece, figure di Agenzia specializzate e formate specificatamente per fornire alle Aziende la miglior consulenza assicurativa capace di garantire la sicurezza completa

dell'attività, ma anche la tutela delle persone che lavorano in azienda.

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

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

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

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

La caratteristica distintiva di Assicoop è l'**ancoraggio territoriale**, la diffusione capillare della rete di distribuzione e la chiarezza delle proposte assicurative. Assicoop Romagna Futura opera, attraverso **54 punti vendita**, nei territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini, in cui ha radicate e solide reti territoriali e da sempre si impegna nella promozione dello sviluppo locale attraverso iniziative sociali, culturali, artistiche e ambientali. Essendo attori attivi nella comunità, Assicoop Romagna Futura ha la sua forza nel rapporto diretto con il territorio, combinando tradizione e innovazione, e mantenendo una stretta vicinanza con i clienti grazie all'esperienza nel fornire servizi nel corso degli anni.

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

Assicoop Romagna Futura è una realtà imprenditoriale assicurativa che ha sviluppato sempre più

intensamente un senso di responsabilità verso la comunità di riferimento. Ciò ha permesso di prendere parte, negli anni, a molteplici iniziative sia interne che esterne per la promozione dello sviluppo locale. Nel corso del 2023 sono state rendicontate **liberalità** per un **valore complessivo di € 105.632**, mentre **l'investimento in attività di sponsorizzazione è stato di € 252.506**; tali importi sono maggiori rispetto a quelli erogati negli anni precedenti.

[GRI 203-1]

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

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

Tra queste, rileva l'importante e pluriennale sostegno conferito **all'Istituto Oncologico Romagnolo – I.O.R. ONLUS**, per i **progetti di ricerca e prevenzione**, contribuendo alle iniziative di educazione rivolte alle nuove generazioni e alle famiglie. In particolare, Assicoop è convintamente coinvolta nella realizzazione del **Progetto "Prime Center"**, un centro multifunzionale dedicato alla prevenzione oncologica e al supporto a pazienti oncologici che già stanno affrontando la malattia e nell'acquisto di un macchinario per la chirurgia robotica.

Nell'ambito del mondo del volontariato e della promozione sociale, è proseguito il supporto all'"Associazione Sostenitori e Amici della Polizia Stradale (A.S.A.P.S.) - APS" al fine di favorire e rafforzare la conoscenza e le azioni per la crescita della cultura della sicurezza stradale e la promozione delle politiche di sicurezza e legalità.

In ambito **culturale** diversi sono stati gli eventi sostenuti, per citarne alcuni: in qualità di sponsor ufficiale di **"Ravenna Teatro"**, è proseguita la collaborazione con **"Ravenna Festival"** anche per la XXIX edizione, l'appuntamento estivo con la musica internazionale; come pure per il Lugo Flute Festival, la Mostra estiva ai Magazzini del Sale di Cervia organizzata da CNA Ravenna e la 23° edizione del **"Si Fest"** - festival di fotografia.

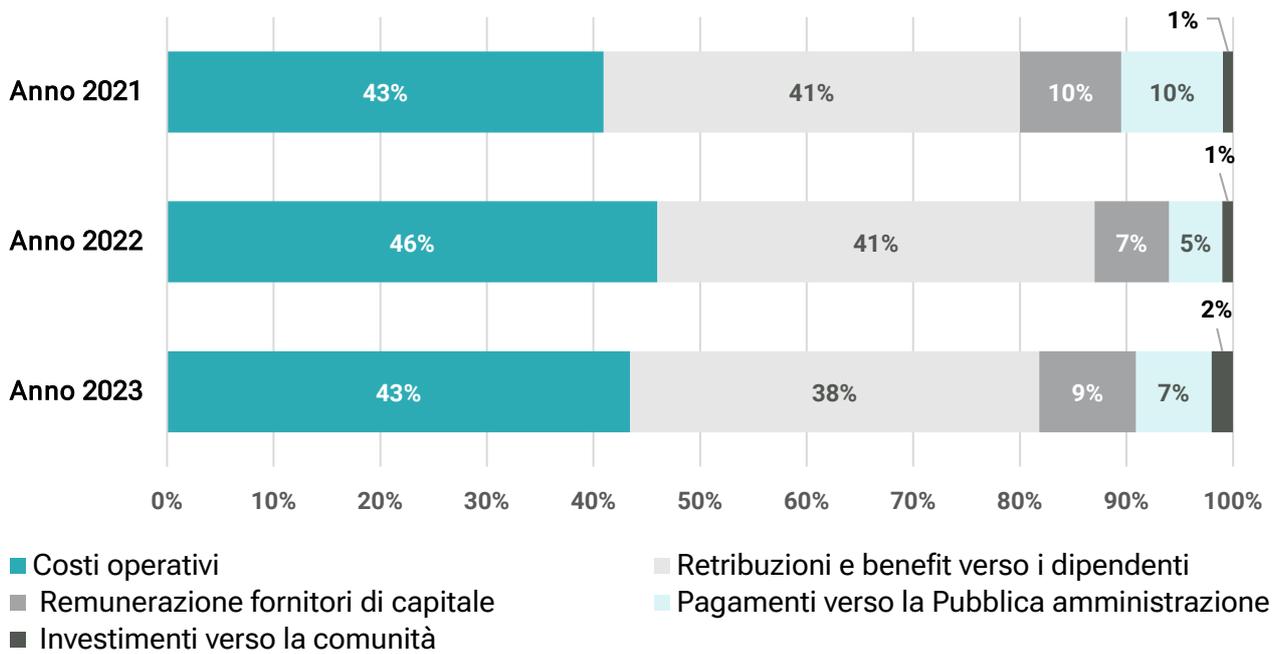
Nell'ambito sportivo la mission è di promuovere le attività sportive fra i giovani e giovanissimi nel territorio della Romagna. In particolare, Assicoop Romagna Futura sponsorizza alcune società sportive in ambito pallavolistico, del rugby ed il ciclismo sostenendo il Giro di Romagna

[GRI 201-1]

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

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

Valore economico distribuito



6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel corso del 2022 Assicoop Romagna Futura ha in attivo la collaborazione con **52 maggiori fornitori** che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampanti, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	8	7	7
Servizi di pulizia	4	3	3
Servizi postali e telefonici	4	3	3
Locazione e apparecchiature	30	25	25
Cancelleria, stampanti ed altro	6	6	6

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, i broker, le coassicuratrici (servizi di intermediazione) e i professionisti per incarichi specifici.

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Romagna Futura si impegna a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, promuovendo la tutela del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

A partire da Novembre 2020, tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni di Assicoop Romagna Futura è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Assicoop Romagna Futura, operando prevalentemente nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, presenta come impatti ambientali diretti più significativi il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati l'anno 2023 riguardanti la produzione di alcuni rifiuti specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	35.490 Kg	25.002 kg	11.212 Kg
- di cui carta riciclata	86%	82%	84%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	108	66	259
Drum (pezzi acquistati)	n.d.	n.d.	66

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

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ)³²			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.928	4.212	3.908
Gas naturale	658	661	521
Consumo derivante da teleriscaldamento	-	110	139
Energia elettrica acquistata	1.864	1.950	1.664
- di cui da fonti non rinnovabili	1.847	1.824	1.664
- di cui da fonti rinnovabili	17	15	-
Auto aziendali a benzina	7	4	54
Auto aziendali a gasolio	1.400	1.487	1.530

[GRI 302-3]

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

Assicoop Romagna Futura ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Romagna Futura misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO₂eq.)³³			
	2021	2022	2023
Scope 1	142,5	149,3	148,29
Scope 2 (location-based)	144,6	141,5	134,76
Scope 2 (market-based)			229,92

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

³² 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.

³³ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Romagna Futura

Dichiarazione d'uso	Assicoop Romagna Futura ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2022 – 31 Dicembre 2022 con riferimento agli Standard GRI.	
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021	
STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Romagna Futura
	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale	

GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	<p>2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale</p> <p>3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio • Relazione della rete distributiva con la Compagnia <p>6.1 Relazione con la comunità</p> <p>7.1 Tutela dell'ambiente</p>
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 404: Formazione	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale

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

