

Bilancio di Sostenibilità 2017

Vicini alle persone,
vicini a te.

UnipolSai
ASSICURAZIONI

UnipolSai Assicurazioni
Bilancio di Sostenibilità
 2017

INDICE

I PRINCIPALI INDICATORI 3

NOTA METODOLOGICA 5

Perimetro di reporting	5
Struttura del documento	5
Processo e modalità di elaborazione dei dati	5
La matrice di materialità	5
Il dialogo con gli stakeholder	8
La Gestione della reputazione	9

L'IDENTITÀ 12

LA GOVERNANCE 15

Il sistema di Corporate Governance	15
Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	17
Le Politiche di remunerazione	20
La Gestione della Sostenibilità	21
La Correttezza dei comportamenti	22
Le misure in materia di anticorruzione, antiriciclaggio e antiterrorismo	22
Gestione delle imposte	24
Lobbying Responsabile	25
I Diritti Umani	25
La Privacy	25
Le Sanzioni	26

LA PERFORMANCE ECONOMICA 27

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai	27
--	----

LA PERFORMANCE SOCIALE 32

GLI AZIONISTI 32

La struttura dell'azionariato	32
La relazione con gli investitori	33
Le politiche di investimento	33

I DIPENDENTI 39

L'occupazione	39
Le politiche di sviluppo del personale e le evoluzioni nel business	41
La gestione della diversità	43
Il sistema remunerativo	44
Il sistema di welfare	45
La mobilità sostenibile	46
La salute e sicurezza dei lavoratori	47
Le relazioni sindacali	48

I CLIENTI 49

Il rapporto con i Clienti	49
---------------------------	----

L'offerta	51
-----------	----

Prodotti SRI per investitori individuali	54
--	----

Supporto al Terzo settore in Italia	55
-------------------------------------	----

La liquidazione dei sinistri	55
------------------------------	----

L'attività Antifrode	57
----------------------	----

La relazione con il Cliente	57
-----------------------------	----

La gestione dei reclami	58
-------------------------	----

La soddisfazione dei clienti	60
------------------------------	----

GLI AGENTI E LE AGENZIE 63

La presenza sul territorio	63
----------------------------	----

Il rapporto con la Rete	65
-------------------------	----

I FORNITORI 68

LA COMUNITÀ 72

LA PERFORMANCE AMBIENTALE 75

Gli impatti ambientali	75
------------------------	----

I PRINCIPALI INDICATORI

		Gruppo UnipolSai		
Ambito	Indicatore	2017	2016	Variazione ¹
Governance	Percentuale membri indipendenti del C.d.A ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina	56%	56%	-
	Percentuale donne nel C.d.A	33%	33%	-
Performance economica	Raccolta assicurativa diretta (milioni di €)	11.068	12.497	-11,4%
	Raccolta premi comparto Danni (milioni di €)	7.355	7.218	+1,9%
	Raccolta premi comparto Vita (milioni di €)	3.713	5.279	-29,7%
	Loss ratio - netto riassicurazione (Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto)	69,2%	68,0%	+1,2 p.p.
	Combined ratio netto riassicurazione	97,3%	96,5%	+0,8 p.p.
	Utile netto consolidato (milioni di €)	537	527	+1,8%
	Valore patrimonio immobiliare (milioni di €)	3.858	3.982	-3,1%
Performance sociale	Azionisti			
	Ammontare titoli di capitale e di debito classe C, D, Patrimonio sottoposti a monitoraggio ambientale e sociale (mld di €), esclusi OCR, in conto proprio	47,7	48,1	-0,8%
	Percentuale degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio (esclusi OCR, in conto proprio)	98,2%	98,4%	-0,2 p.p.
	Ammontare prodotti SRI offerti e gestiti dal Gruppo nella previdenza (milioni di €)	77,9	82,1	-5,1%
Dipendenti	Numero totale dipendenti	11.529	10.280	+12,2%
	Dipendenti a tempo indeterminato	95,7%	96,4%	-0,7 p.p.
	Percentuale di donne	53%	51%	+2 p.p.
	Percentuale dipendenti donne in posizione di responsabilità	26%	27%	-1 p.p.
Clienti	Numero clienti e assicurati (mln)	14,4	10,1	+42,6%
	Numero clienti - persone fisiche (mln)	13,5	9,2	+46,7%
	Numero clienti- Persone giuridiche (mln)	0,9	0,9	-
	Velocità di liquidazione sinistri esercizio corrente (UnipolSai assicurazioni)	82,0%	82,0%	-
	Ammontare prodotti valenza sociale e ambientale (milioni di €)	1.748	1.224	+42,8%
	Incidenza percentuale dei prodotti con valenza sociale e ambientale	23,7%	17,9%	+5,8 p.p.
	Customer Satisfaction Index (CSI) UnipolSai vs Standard di mercato	92,7 (UnipolSai) vs 92,3 (Standard di mercato)	97,9 (UnipolSai) vs 96,6 (Standard di mercato)	-0,9 p.p. di miglior CSI vs std mkt
	Percentuale sinistri canalizzati con riparazione diretta (Auto Presto&Bene)	31,0%	29,8%	+1,2 p.p.
	Valore di sanzioni pagate a IVASS (dato in % su totale premi del comparto Danni)	0,021%	0,037%	-0,016 p.p.
Agenti	Numero agenzie in Italia	2.778	2.918	-4,8%
	Numero subagenzie in Italia	5.519	5.435	1,5%
	Filiali Bancassurance	3.078	3.249	-5,3%
	Collaboratori di agenzia rete primaria in Italia	33.027	33.670	-1,9%
	Investimento diretto in Academy di Unipol Gruppo per la formazione rete (milioni di €)	1,5	2,2	-31,8%
	Numero totale di ore di formazione erogate da Academy	688.176	1.065.564	-35,4%
Fornitori	Numero totale fornitori	5.354	4.898	9,3%
	Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo	38%	58%	-20 p.p.
	Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	98%	97%	+1 p.p.
Comunità	Valore complessivo dei contributi alla comunità (milioni di €)	8,2	8,2	-
	Incidenza contributi alla comunità sull'utile ante imposte	1,1%	1,2%	-0,1 p.p.
Performance ambientale	Emissioni di CO ₂ - Scope 1 (ton)	6.687	6.315	+5,9% (-28,0%) ²
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2 (ton)	38.643	35.114	+10,1% (-6,8%) ²

¹ perimetro 2017 variato a seguito dell'acquisizione di Linear e di UniSalute² variazione ricalcolata a perimetro immobiliare omogeneo 2016

NOTA METODOLOGICA

Perimetro di reporting

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo UnipolSai viene redatto con frequenza annuale e le tempistiche sono allineate a quelle del Bilancio Consolidato.

La rendicontazione è relativa al periodo 1/1/2017 - 31/12/2017; alcune informazioni successive alla data di chiusura dell'esercizio sono state aggiunte ove disponibili. Il perimetro comprende tutte le società appartenenti al Gruppo UnipolSai secondo gli stessi criteri adottati nel Bilancio Consolidato. Per alcuni dati si è ritenuto più rappresentativo il perimetro delle società operanti in Italia o di quelle del settore caratteristico finanziario assicurativo.

Per le informazioni più importanti del 2017 è riportato il confronto con l'esercizio precedente, escludendo i casi in cui l'allargamento del perimetro di rendicontazione ha comportato il venir meno della significatività della comparazione. Per lo stesso motivo, non sono stati pubblicati dati anteriori al 2016, avendo la struttura del Gruppo subito profondi mutamenti con l'acquisizione di UniSalute e Linear.

In alcuni casi, limitati a pochi e specifici ambiti legati alla disponibilità dell'informazione e ai tempi di chiusura del Bilancio, il dato è il frutto di stime adottate sulla base di valori degli anni precedenti.

Struttura del documento

L'introduzione con la nota metodologica è seguita dalla sezione "L'identità", che contiene le informazioni utili a comprendere la natura e le caratteristiche del Gruppo.

La rendicontazione della performance (economica, sociale ed ambientale) è strutturata in coerenza con i temi emersi dall'analisi di materialità e collocati nella matrice prevista dalle linee guida GRI G4; inoltre, risponde agli ambiti di analisi dei principali fondi ESG.

Processo e modalità di elaborazione dei dati

La raccolta dei dati e l'elaborazione del documento (coordinata dalla Funzione Sostenibilità) ha coinvolto tutte le Direzioni aziendali e le società del Gruppo.

Come ogni anno, ad inizio 2017 tutti i Direttori sono stati coinvolti per l'individuazione delle priorità dell'anno in corso e degli elementi principali che hanno caratterizzato l'esercizio.

Per la raccolta dei dati e l'elaborazione del documento, è stato utilizzato il sistema informativo SapSuPM. In SapSuPM sono state coinvolte, ciascuno secondo il proprio ruolo e competenze, oltre 160 persone, tra fonti dati e approvatrici, appartenenti a tutte le Direzioni aziendali del Gruppo.

I Direttori, concluso il processo di raccolta dati e di rendicontazione, hanno verificato e approvato il Bilancio prima della sua pubblicazione.

I contenuti del Bilancio vengono integrati, nel corso dell'anno, con informazioni aggiuntive pubblicate nella sezione "Sostenibilità" del sito www.unipol.it.

La matrice di materialità

Punto di partenza per operare in continuità con il Piano Strategico è la comprensione e il monitoraggio dei temi materiali per far emergere quelli rispetto a cui si concentrano, da un lato, gli interessi e le aspettative degli stakeholder nei confronti del Gruppo e, dall'altro, le priorità strategiche dell'Alta Direzione.

L'analisi è stata avviata con la costruzione di un albero dei temi di sostenibilità significativi per il settore e per l'impresa, a partire dalle analisi emerse dall'Osservatorio per il monitoraggio e la gestione dei rischi emergenti e reputazionali del Gruppo Unipol attraverso l'impiego della metodologia dei "meeting point".

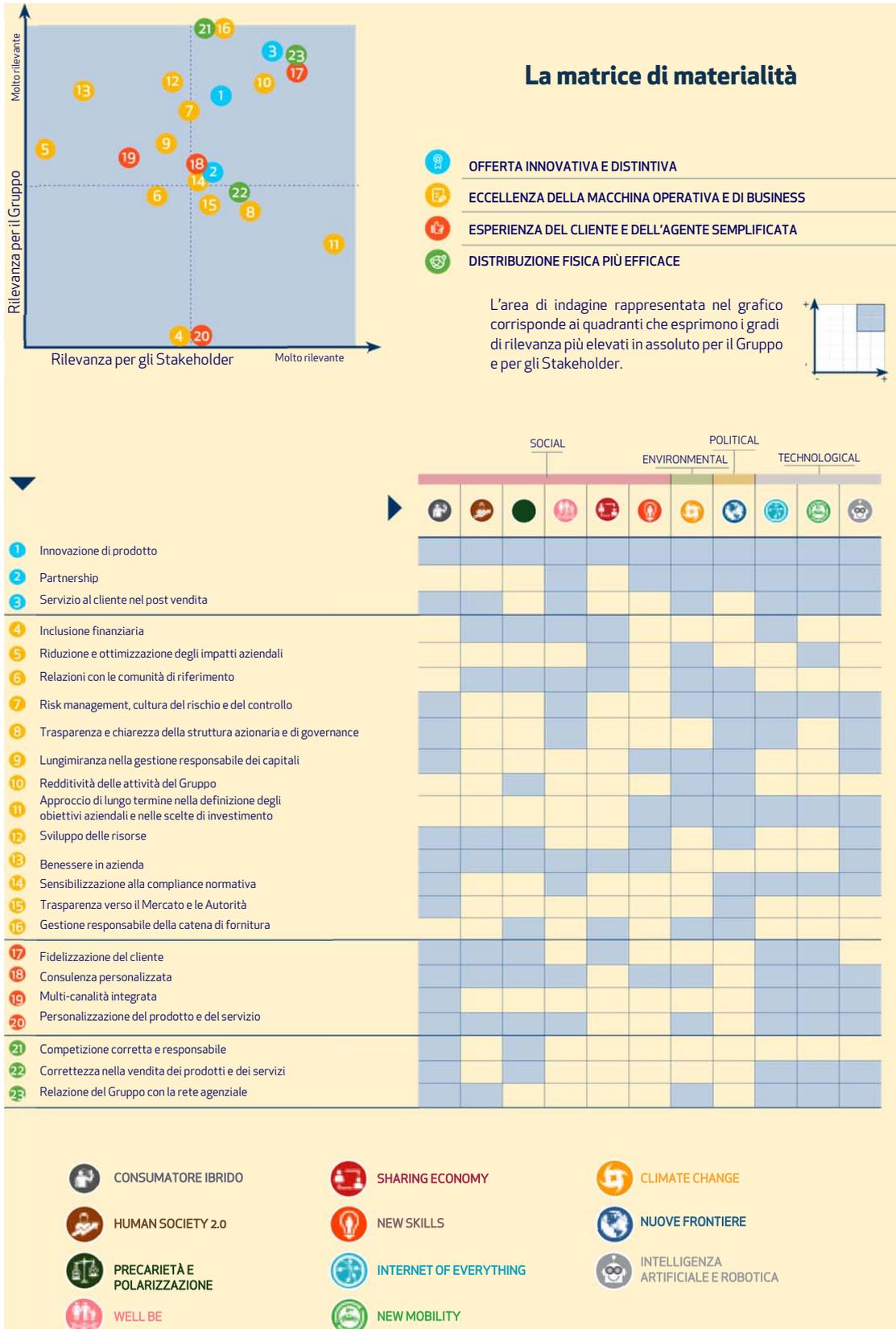
L'ordine dei temi è stato definito secondo due dimensioni: rilevanza strategica per il Gruppo e rilevanza percepita dagli stakeholder. La rilevanza strategica per il Gruppo è stata individuata con interviste individuali ai responsabili delle Direzioni Centrali di UnipolSai. La rilevanza percepita dagli stakeholder è stata determinata sulla base delle evidenze raccolte attraverso le attività di ascolto e dialogo dei portatori d'interesse del Gruppo appositamente sviluppata per la comprensione delle opportunità di business legate agli SDGs. In particolare, nell'arco del triennio 2014-16, sono stati coinvolti:

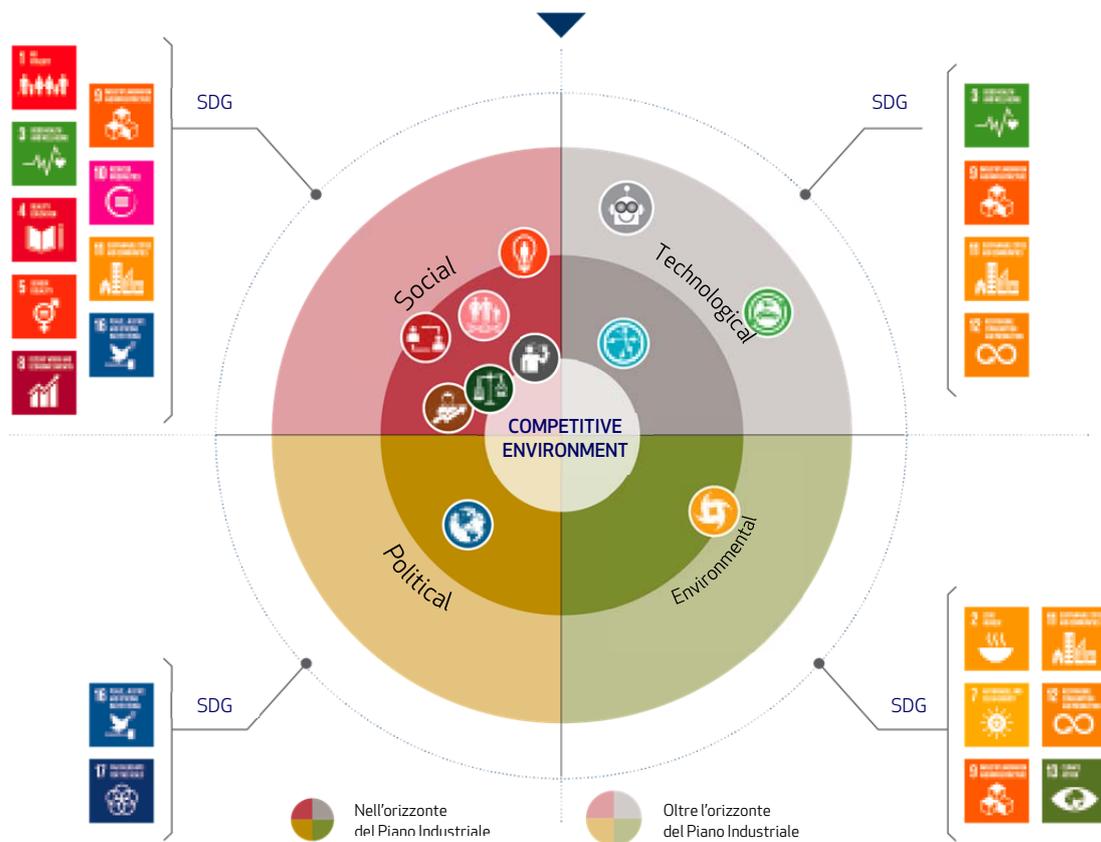
- i clienti persona fisica, attraverso questionari in modalità "cawi";
- i clienti persona giuridica, i fornitori, i rappresentanti della società civile, attraverso interviste individuali;
- i dipendenti e gli agenti, mediante focus group sul territorio.

Si è ritenuto opportuno, per maggiore coerenza e trasparenza nel connettere impegni-obiettivi e risultati attesi, attribuire, a meno di eventi straordinari, alla Matrice la stessa valenza temporale del Piano Triennale Integrato.

Nell'ambito della materialità, il coinvolgimento degli stakeholder, terminato a dicembre 2016, riprenderà nella seconda parte dell'anno 2018 in occasione della redazione del piano strategico 2019-2021 al fine di integrare gli interessi e le aspettative degli stakeholder nei confronti del Gruppo nelle priorità strategiche di medio periodo.

La rappresentazione grafica seguente identifica le connessioni tra la materialità dei temi e gli undici trend significativi che stanno modificando società, mercato e business assicurativo anche oltre l'orizzonte del Piano Industriale, per rendere intellegibile come i nostri temi siano "materiali" non solo per gli stakeholder coinvolti, ma effettivamente in una più ampia dimensione strategica:





Gli undici trend significativi per società, mercato e business assicurativo sono mappati nell'Emerging Trend Radar, alimentato dall'Osservatorio dei rischi emergenti e reputazionali del Gruppo Unipol, con il loro costante monitoraggio.

Nell'ambito del Radar ogni tema viene classificato in base a:

- la sua natura prevalente: il radar è suddiviso in quattro quadranti corrispondenti alle quattro dimensioni dell'ambiente esterno: Sociale, Tecnologico, Ambientale e Politico (STEP);
- il suo livello di maturità: il radar include nel cerchio più interno i temi emergenti che diventeranno materiali per il settore in arco Piano e nel cerchio più esterno quelli che lo diventeranno successivamente.

Un approccio strategico e proattivo, volto ad anticipare i trend mappati nel Radar per prevenire i rischi emergenti e cogliere le future opportunità di business, si traduce in azioni che impattano sugli stessi ambiti da cui quei trend originano (siano essi sociali, ambientali, politici o tecnologici) e contribuiscono così alla realizzazione degli SDGs: intercettare i mutamenti nei bisogni di protezione con risposte innovative significa creare valore condiviso e promuovere un avanzamento delle condizioni economiche e sociali delle comunità in cui UnipolSai opera.

Il dialogo con gli stakeholder

L'approccio gestionale improntato alla Sostenibilità adottato dal Gruppo implica la considerazione di tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole e integrandole nelle strategie aziendali.

Nel corso del 2017, in coerenza con la sua storia, il Gruppo ha rafforzato la sua capacità di confronto e di dialogo con gli stakeholder per rispondere a bisogni essenziali e concreti, per migliorare la propria capacità di servizio, per rendere accessibile e trasparente il proprio operato.

La tabella seguente permette di comprendere la molteplicità di stakeholder con cui il Gruppo si relaziona nello svolgimento delle sue funzioni evidenziando l'intensità della relazione e la capacità di influire e/o condizionarne l'attività.

Stakeholder	 Canali	 Temi
DIPENDENTI	Focus	Costruzione della matrice di materialità
	Assemblee e incontri sindacali	Condizioni normative, economiche e assistenziali
	Workshop #ilfuturo in gioco	Profilo Identitario
	Cene con il vertice	Obiettivi strategici
	Community Platform nella Intranet	Formazione, Servizi e Utilità
	Survey annuale secondo il modello Rep	Reputazione
AZIONISTI	Assemblea	Performance e andamento
	Reporting periodico	Performance e andamento
	Sito web e social media	Performance e andamento
CLIENTI	Interviste Individuali e Survey	Costruzione della matrice di materialità
	Surveys periodiche di Customer Satisfaction Index	Ascolto e livelli di soddisfazione del cliente
	Net Promoter Score	Valutazione dell'esperienza del cliente
	Sito web e social media	Offerta prodotti e servizi
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
AGENTI	28 Incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti	Obiettivi strategici e miglioramento processi decisionali
	30 Gruppi di lavoro operativi	Sviluppo prodotti
	45 Commissioni Tecniche	Iniziative commerciali
	6 Gruppi Agenti	Costruzione della matrice di materialità
	Focus Group	Risultati e Obiettivi
	RoadShow Commerciali	Piano Azioni
Survey di monitoraggio della soddisfazione della rete	Affidabilità commerciale	
Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Soddisfazione e fidelizzazione	
Reputazione		
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	Interviste individuali	Costruzione della matrice di materialità
	Partnership	Ricerca e Innovazione
	Portale Fornitori	Gestione, Selezione, Periodica Valutazione e Monitoraggio
COMUNITÀ CIVILE	Interviste individuali ad ONG	Costruzione della matrice di materialità
	Interviste a Associazioni di tutela degli interessi	Costruzione della matrice di materialità
	Consigli Regionali Unipol (CRU)	Linee programmatiche e strategiche
	Partnership con Università	Recruitment, Ricerca e Innovazione
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
COMUNITÀ FINANZIARIA	Incontri con Investitori	Strategia e Performance
	Questionari delle società di rating SRI	Strategia e Performance di sostenibilità
	Riunioni Associazioni di settore	Temati di settore
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
ISTITUZIONI	Progetto "Derris"	Partnership pubblico-privato sui danni da cambiamento climatico
	Progetto "Welfare, Italia"	Advocacy sulle opportunità della White Economy
	Riunioni tematiche con Legislatore e Organismi di Controllo	Legislazione e Normativa
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione

Legenda:  Inclusionione  Ascolto

L'attenzione prestata ai problemi, interessi, preoccupazioni, e aspettative degli stakeholder ha aiutato a identificare e costruire anche una piena comprensione dell'impatto del Gruppo sugli SDGs su cui particolari categorie di stakeholder, primi fra tutti azionisti e dipendenti, hanno fornito informazioni pertinenti e d'ispirazione per la comprensione delle opportunità di sviluppo che si possono cogliere nel concorrere al raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030.

A tale scopo, il Gruppo ha inoltre consolidato i processi avviati nel 2016, come il RepTrack¹ ed il NetPromoterScore², ha rilanciato strumenti in essere, come i Consigli Regionali Unipol, che sono diventati contemporaneamente luogo di ascolto e confronto sui bisogni assicurativi, nonché struttura sui territori di creazione di valore condiviso, e ha ulteriormente declinato i principi di dialogo e partecipazione nel nuovo mandato di agenzia sottoscritto a fine 2017 (per descrizione di dettaglio vedere Capitolo Agenti e Agenzie).

La Gestione della reputazione

A partire dal 2014 il Gruppo ha iniziato a costruire un framework per la gestione della corporate reputation con l'obiettivo di integrare stabilmente l'asset nei processi di business planning. Il framework Unipol opera nella duplice modalità di costruzione e di protezione del capitale reputazionale.

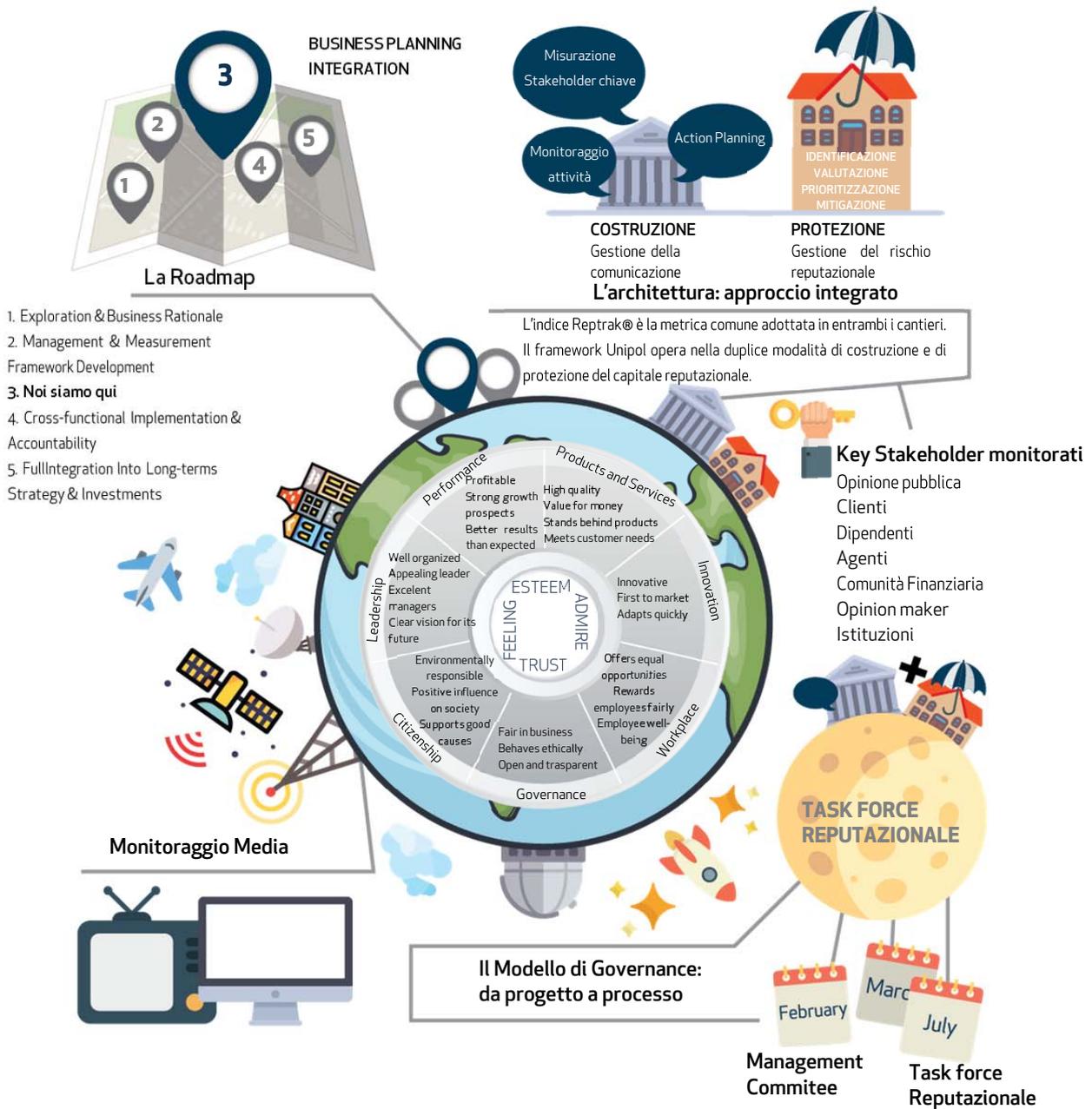
Il progetto si è trasformato in processo con la formalizzazione di un modello di Governance integrata che assicura una gestione proattiva della reputazione e dei rischi reputazionali, promuovendo il coinvolgimento delle diverse funzioni aziendali. La task force reputazionale è l'organo di accountability che definisce gli obiettivi, monitora i kpi, cura il reporting interno e il coordinamento dei piani di azione, gestisce le crisi reputazionali.

La scorecard dell'indice Reptrack[®] è utilizzata come metrica nelle survey periodiche sugli stakeholder chiave e come filtro per la classificazione e l'analisi dei contenuti sui media (off e online).

¹ il modello RepTrak[®] di Reputation Institute è un autorevole framework a livello internazionale, che misura la reputazione, ne identifica i fattori che la guidano e permette alle aziende di monitorare e confrontare la loro performance rispetto ai competitor.

² indicatore che misura la proporzione di "promotori" di un prodotto/servizio, rispetto ai "detrattori". È basato sulla domanda "Lei consiglierebbe la sua compagnia al suo migliore amico?" Le risposte sono classificate su scala da 0 a 10. L'indicatore è calcolato sottraendo la percentuale di detrattori alla percentuale di promotori.

Reputation Management



SDGs- Sustainable Development Goals: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals, SDGs – di seguito elencati:



Obiettivo 1:
Porre fine alla povertà in tutte le sue forme, ovunque.



Obiettivo 2:
Porre fine alla fame, garantire la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile.



Obiettivo 3:
Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.



Obiettivo 4:
Garantire a tutti un'istruzione inclusiva e promuovere opportunità di apprendimento permanente eque e di qualità.



Obiettivo 5:
Raggiungere la parità di genere attraverso l'emancipazione delle donne e delle ragazze.



Obiettivo 6:
Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile di acqua e servizi igienico-sanitari.



Obiettivo 7:
Assicurare la disponibilità di servizi energetici accessibili, affidabili, sostenibili e moderni per tutti.



Obiettivo 8:
Promuovere una crescita economica inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti.



Obiettivo 9:
Costruire infrastrutture solide, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l'innovazione.



Obiettivo 10:
Ridurre le disuguaglianze all'interno e tra i Paesi.



Obiettivo 11:
Creare città sostenibili e insediamenti umani che siano inclusivi, sicuri e solidi.



Obiettivo 12:
Garantire modelli di consumo e produzione sostenibili.



Obiettivo 13:
Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.



Obiettivo 14:
Conservare e utilizzare in modo sostenibile gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile.



Obiettivo 15:
Proteggere, ristabilire e promuovere l'utilizzo sostenibile degli ecosistemi terrestri, gestire le foreste in modo sostenibile, combattere la desertificazione, bloccare e invertire il degrado del suolo e arrestare la perdita di biodiversità.



Obiettivo 16:
Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e creare istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli.



Obiettivo 17:
Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.



Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla sezione "Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol.

L'IDENTITÀ

Il Gruppo UnipolSai, leader nazionale nell'assicurazione Danni, rappresenta una solida realtà attiva in quattro settori (assicurativo, immobiliare, alberghiero e "diversificate"), capace di offrire soluzioni personalizzate ed innovative ai bisogni quotidiani e ai progetti di lungo periodo delle famiglie e delle imprese, grazie alla sua vicinanza al cliente e alla capillarità e professionalità della propria rete agenziale.

Nata dalla fusione tra Unipol Assicurazioni e FonSai, realizzata grazie ad un complesso e articolato progetto di integrazione, che ha saputo rispettare i target di creazione di valore mantenendo standard di eccellenza per solidità patrimoniale e remunerazione per i propri azionisti, dal 2016 ha adottato il nuovo Piano Strategico Triennale di Gruppo ("UnipolToBE"), nel quale gli impegni di sostenibilità sono integrati agli obiettivi industriali, che ha orientato le azioni dell'anno appena conclusosi.

Il perimetro, rispetto alla precedente rendicontazione, risulta ampliato in seguito al progetto di razionalizzazione del comparto assicurativo del Gruppo Unipol che ha portato alla cessione - a favore della controllata UnipolSai Assicurazioni S.p.A.- delle partecipazioni detenute da Unipol Gruppo S.p.A. in UniSalute S.p.A. (pari al 98,53% del capitale sociale) e in Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A. In questo modo UnipolSai ha rafforzato le sue potenzialità d'intervento su un settore ad alto impatto sociale e in potenziale crescita, quale la salute.

Per UnipolSai operare a favore dello sviluppo sostenibile significa supportare il miglioramento della qualità della vita dei propri clienti proponendo soluzioni per la loro protezione e per la realizzazione dei loro progetti, garantendo al tempo stesso un modello di welfare equo e un impatto positivo a lungo termine sull'ambiente.

Alla base delle scelte strategiche sono infatti i Valori Guida, espressi nella Carta dei Valori e declinati nel Codice Etico in principi di comportamento nei confronti dei diversi stakeholder. Gli impegni assunti nel Codice sono stati ulteriormente sviluppati nella Politica di Sostenibilità approvata in Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo a inizio 2018, che formalizza principi, stili di comportamento ed obiettivi propri della cultura aziendale, rendendoli cogenti nei processi aziendali.

La Politica di Sostenibilità, che è ispirata agli SDGs, Obiettivi di Sviluppo Sostenibile³, e ai principi del Global Compact⁴ impegna l'impresa in materia di rispetto:

- dei diritti umani e del lavoro;
- di tutela ambientale;
- di correttezza e trasparenza verso i consumatori;
- di corrette pratiche di business con particolare attenzione alle pratiche di lobbying e di tax strategy;
- di pari opportunità;
- di integrazione della sostenibilità nel business.

Per rafforzare l'adozione degli stessi nei comportamenti quotidiani delle persone, nel 2017 sono stati effettuati diversi momenti di coinvolgimento dei dipendenti, attraverso metodologie come il "*Lego serious play*" e le "*community*" per declinare, appunto, Valori e Missione in Principi Identitari. Sono stati così identificati 10 Principi Identitari, declinati poi in comportamenti e stili relazionali per rafforzare la cultura aziendale e rendere ancora più coerente lo stile manageriale.

³ SDGs– Sustainable Development Goals: l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile - Sustainable Development Goals, SDGs Per una conoscenza più approfondita degli obiettivi di sviluppo sostenibile si rimanda al sito <http://asvis.it/> per una vista aggiornata sul loro rapporto con i modelli di business delle imprese in Italia.

² iniziativa delle Nazioni Unite, fondata nel 2000, per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e a rendere pubblici i risultati raggiunti. In dettaglio il Global Compact richiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono, di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione..



L'impegno assunto nella Politica di Sostenibilità supporta il raggiungimento degli SDGs dell'Agenda 2030, nonché gli indirizzi strategici del Piano Industriale 2016-2018, focalizzato sul core business assicurativo, valorizzando le eccellenze e i fattori distintivi del Gruppo. Di seguito le Azioni di Piano di Sostenibilità e i risultati ottenuti.

Risultati e obiettivi di UnipolToBe

	2017 Actual	2018 Target di Piano
Offerta Innovativa e Distintiva		
Nuovi Clienti Auto	+ 105 mila	+ 500 mila
Canalizzazione Sinistri AP&B	31%	40%
Premi finanziati Finitalia	€ 945 mln	~ 1 miliardo
Incidenza Black Box su portafoglio Auto	35,4%	~ 45%
Penetrazione sui cittadini delle coperture di welfare	8,4%	10,0%
Incidenza dei prodotti a valore sociale ed ambientale	23,7%	22%
Esperienza del cliente e dell'agente semplificata		
Indicatore di sentiment degli agenti in linea con il mercato	3,18 > 3,16 mkt	> mkt
Indice di soddisfazione dei clienti	92,7 > 92,3 mkt	> mkt
Distribuzione Fisica più Efficace		
Numero Consulenti Business Specialist PMI	364	~ 450
Eccellenza della Macchina Operativa		
Investimenti IT	€ 116,4 mln	~ 150 milioni
Quota di "ambasciatori" tra i dipendenti	30%	25%
Csr Policy		
Raggiungere un indice reputazionale "solido"	69,0	70
Emissioni di CO2 per dipendente	3,32 ton CO2	3,24 ton CO2
Ingresso nei principali indici SRI	2	2

La strategia si traduce in azioni di sostenibilità coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs) assunti a settembre 2015 dai governi delle Nazioni Unite evidenziando come il modo di stare sul mercato comporti importanti ricadute esterne positive, impatti riconoscibili dagli stakeholder, e l'incremento del benessere della comunità in cui il Gruppo opera. Tra le azioni puntuali individuate per raggiungere i target del Piano Industriale del Gruppo si segnalano, in particolare, Unipol per il clima e il progetto DERRIS (DisastEr Risk Reduction INsurance), finanziato attraverso il fondo europeo Life; Unipol per il sociale, analisi approfondita delle potenzialità e dei bisogni specifici del settore no-profit per supportarne la crescita; l'estensione alla gamma Previdenza secondo il Disciplinare "I valori del prodotto Vita"; lo sviluppo, consolidamento e valorizzazione delle attività effettuate in materia di finanza socialmente responsabile, attraverso l'adesione ai Principi di Investimento Responsabile (PRI).

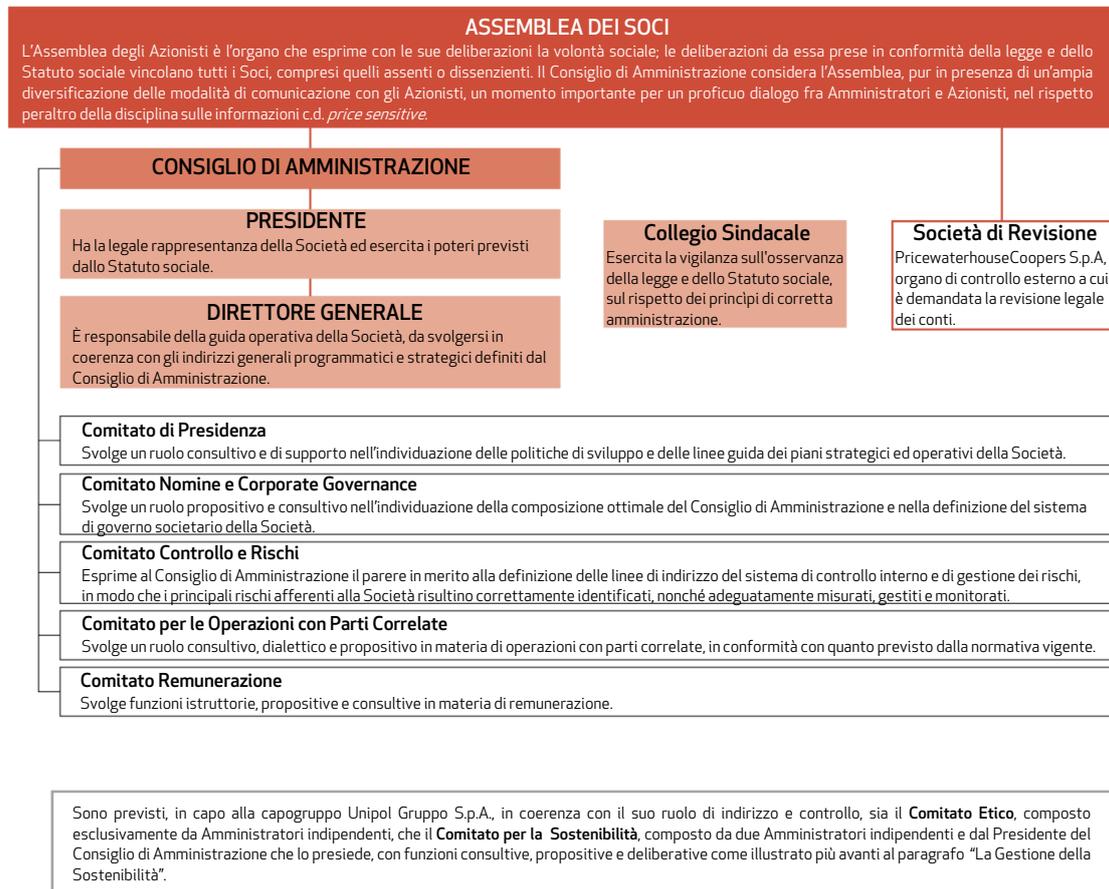
 <p>Unipol per il clima</p> 	 <p>Benessere Aziendale</p> 	 <p>Welfare Territoriale</p> 
 <p>Unipol per il sociale</p> 	 <p>Controllo degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) dei fornitori</p>  	 <p>Formazione manageriale su Etica & Sostenibilità</p>  
 <p>Inclusione finanziaria</p>  	 <p>Per Gioco. Non Per Azzardo</p>  	 <p>Bilancio Integrato</p> 
 <p>I valori dei prodotti Vita</p>  	 <p>Eos - Conoscere l'assicurazione</p>  	 <p>Finanza SRI</p> 



Per maggiori dettagli si rinvia al Piano Industriale 2016-2018 "Unipol ToBe" www.unipoltobe.it
<http://www.unipolsai.com/it/investors/unipoltobe-piano-industriale-2016-2018>

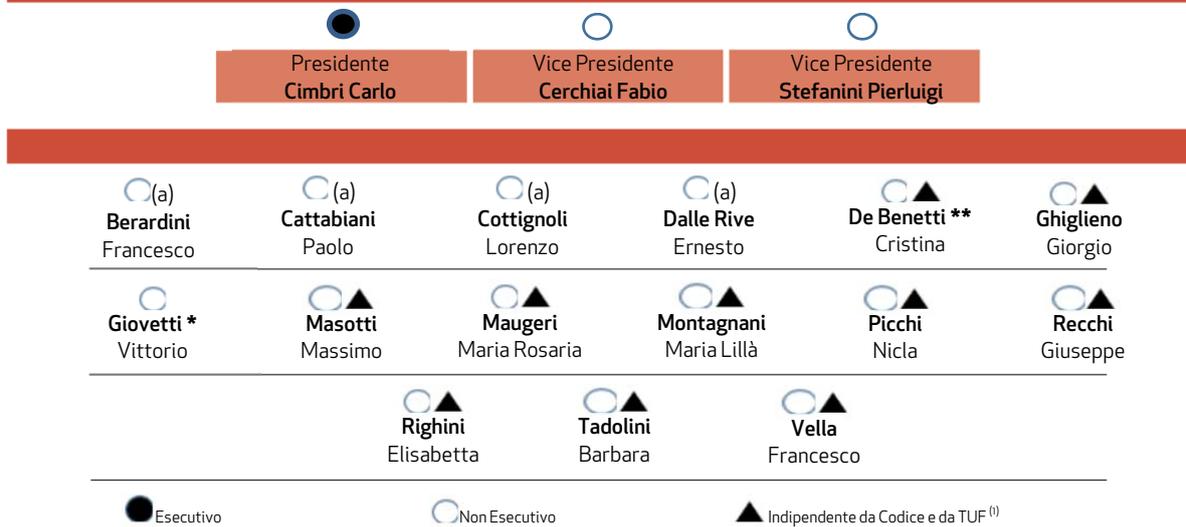
LA GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società. Esso ha pertanto la facoltà di compiere tutti gli atti, anche di disposizione, che ritiene opportuni per il conseguimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto quelli che la legge espressamente riserva all'Assemblea.



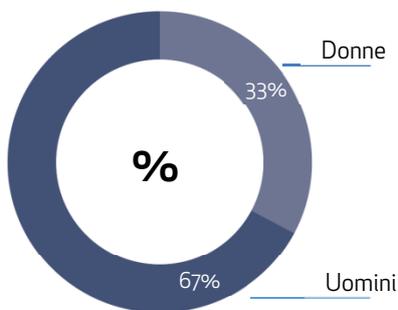
*Amministratore cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 10/05/2017 in sostituzione del dimissionario sig. Salvatore Lauria

**Amministratore cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 09/11/2017 in sostituzione della dimissionaria sig.ra Milva Carletti

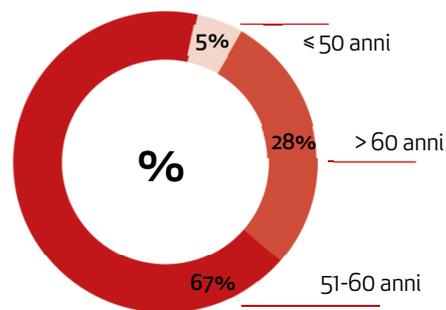
(1) Indica se l'Amministratore è stato qualificato dal Consiglio di Amministrazione come indipendente secondo i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina e al tempo stesso è in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF.

(a) Amministratori esclusi, con riferimento all'esercizio 2017, dal novero degli Amministratori indipendenti in quanto rivestono cariche all'interno degli organi sociali della controllante diretta Unipol Gruppo S.p.A. e/o rivestivano, all'epoca della verifica, cariche all'interno degli organi sociali dell'allora società controllante indiretta Finsoe S.p.A. Tali ultime cariche sono cessate in data 15 dicembre 2017, a seguito dell'estinzione di Finsoe in conseguenza della scissione della stessa.

CdA - Composizione per genere^(b)



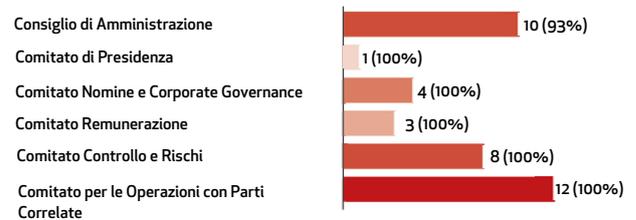
CdA - Composizione per età^(b)



Competenze^(b)



Numero di riunioni e percentuale di partecipazione^(c)



(b) Riferito al Consiglio di Amministrazione in carica dal 27 aprile 2016, tenuto altresì conto delle nomine per cooptazione avvenute nel corso dell'esercizio 2017

(c) Riferito all'intero esercizio 2017

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo aziendale ed è definito nelle relative Direttive, adottate e periodicamente aggiornate dal Consiglio di Amministrazione, con l'obiettivo di assicurare che i principali rischi afferenti alla Compagnia e alle sue controllate risultino correttamente identificati, misurati, gestiti e monitorati, determinando il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione coerente con gli obiettivi strategici individuati. Tale sistema è periodicamente sottoposto a valutazione e revisione, in relazione all'evoluzione dell'operatività aziendale e del contesto di riferimento.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di UnipolSai Assicurazioni è articolato, in analogia a quello della Capogruppo così come descritto nel Bilancio Consolidato della stessa, secondo più livelli:

- controlli di linea (c.d. "controlli di primo livello"), diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni. Essi sono effettuati dalle stesse strutture operative (es. controlli di tipo gerarchico, sistematici e a campione), anche attraverso diverse unità che riportano ai responsabili delle strutture operative, ovvero eseguiti nell'ambito delle attività di *back office*; per quanto possibile, essi sono incorporati nelle procedure informatiche. Le strutture operative sono le prime responsabili del processo di gestione dei rischi e devono assicurare l'osservanza delle procedure adottate per la realizzazione del processo e il rispetto del livello di tolleranza al rischio stabilito;
- controlli sui rischi e sulla conformità (c.d. "controlli di secondo livello"), che hanno l'obiettivo di assicurare, tra l'altro la corretta attuazione del processo di gestione dei rischi, la realizzazione delle attività a loro affidate dal processo di gestione dei rischi, il rispetto dei limiti operativi assegnati alle varie funzioni, la conformità alle norme, anche di autoregolamentazione, dell'operatività aziendale. Le funzioni preposte a tali controlli sono distinte da quelle operative; esse concorrono alla definizione delle politiche di governo dei rischi e del processo di gestione dei rischi;
- revisione interna (c.d. "controlli di terzo livello"), attività di verifica sulla completezza, funzionalità, adeguatezza e affidabilità del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (inclusi i controlli di primo e secondo livello) nonché della coerenza dell'operatività aziendale rispetto ad esso.

Le Funzioni aziendali di controllo istituite presso la Compagnia (Audit, Compliance e Risk Management) sono tra loro separate sotto un profilo organizzativo e rispondono direttamente al Consiglio di Amministrazione e operano sotto il coordinamento dell'Amministratore Incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Le Funzioni aziendali di controllo svolgono le attività di competenza per la Compagnia medesima, garantiscono l'outsourcing del servizio per le società che hanno sottoscritto con la stessa appositi contratti di servizio e hanno un rapporto funzionale verso le corrispondenti Funzioni di Capogruppo.

Funzione Audit

Il Responsabile della Funzione Audit è nominato e revocato dal Consiglio di Amministrazione, ha specifica competenza e professionalità per lo svolgimento dell'attività ed è dotato dell'autorità necessaria a garantire l'indipendenza della stessa. Il personale della struttura ha accesso ai dati aziendali e a quelli esterni necessari per svolgere in modo appropriato i propri compiti ed è adeguato per numero, competenze tecnico-professionali, aggiornamento, anche attraverso l'inserimento di programmi di formazione nel continuo.

L'attività della Funzione è svolta conformemente al Codice Etico dell'Institute of Internal Auditors. La Funzione Audit opera nell'ambito dei compiti e delle responsabilità definite dalle specifiche direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione, oltre che nel rispetto della normativa vigente (IVASS, Consob e Covip) in materia di controlli interni e gestione dei rischi.

La Funzione Audit ha il compito di valutare la completezza, la funzionalità, l'affidabilità e l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in relazione alla natura dell'attività esercitata ed al livello dei rischi assunti, nonché le necessità di un suo adeguamento, anche attraverso attività di supporto e consulenza alle altre funzioni aziendali.

Nello svolgimento dei propri compiti, la Funzione struttura la propria attività in:

- audit di processo (assicurativi, gestionali, finanziari e IT),
- redazione delle relazioni previste dalla normativa,
- verifiche ispettive sulle agenzie assicurative e sui servizi di liquidazione
- verifiche sulle frodi interne dei dipendenti, fiduciari e soggetti appartenenti alle reti commerciali.

Le attività del 2017 hanno riguardato le verifiche previste dal piano di audit presentato al Comitato Controlli e Rischi e al Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo.

La Funzione è stata coinvolta in 95 attività (tra audit di processo e altre attività di verifica) e 506 ispezioni sulle reti commerciali e liquidative e sulle frodi interne.

Tutte le criticità emerse dagli audit di processo sono state condivise con il management, il quale si è impegnato nella sistemazione delle stesse, indicando responsabili e scadenze. La Funzione Audit effettua periodicamente il monitoraggio dello stato delle sistemazioni e verifica poi l'effettiva implementazione delle azioni correttive tramite interventi di follow-up. Degli esiti delle attività svolte e delle sistemazioni pianificate, l'Audit ha informato le Direzioni interessate, i vertici aziendali ed il Comitato Controllo e Rischi.

Funzione Compliance

La Funzione Compliance, responsabile della valutazione in merito all'adeguatezza e all'efficacia delle procedure dei processi, delle politiche e dell'organizzazione interna secondo un approccio risk-based, ha l'obiettivo di prevenire il rischio di non conformità, definito come il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, subire perdite o danni alla reputazione in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di Vigilanza ovvero di norme di autoregolamentazione, quali statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina; rischio derivante da modifiche sfavorevoli del quadro normativo o degli orientamenti giurisprudenziali.

I principali compiti che la Funzione Compliance è chiamata a svolgere sono:

- l'identificazione in via continuativa delle norme applicabili e la valutazione del loro impatto sui processi e sulle procedure aziendali;
- la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia delle misure adottate per la prevenzione del rischio di non conformità, e la proposta di modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio di tale rischio;
- la valutazione dell'efficacia degli adeguamenti organizzativi (strutture, processi, procedure) conseguenti alle modifiche suggerite;
- la predisposizione di flussi informativi diretti agli organi aziendali e alle strutture coinvolte.

Nell'ambito del proprio processo operativo, la Funzione Compliance svolge valutazioni *ex ante* ed *ex post*. Le prime (valutazioni *ex ante*) sono finalizzate principalmente a supportare l'Alta Direzione nell'attività di adeguamento a fronte i) di eventi esterni, come ad esempio l'emanazione di nuove normative applicabili da parte del Legislatore europeo, nazionale, delle Autorità di Vigilanza, etc. oppure ii) di eventi interni, come ad esempio la proposta da parte del management di nuovi progetti, di nuovi prodotti o lo sviluppo di nuovi processi operativi. Le valutazioni *ex post*, invece, hanno lo scopo di verificare il livello di conformità delle procedure, dei processi, delle politiche e dell'organizzazione interna alla normativa applicabile, nonché il rischio di non conformità.

La Funzione Compliance fornisce nel continuo consulenza all'Alta Direzione e alle strutture aziendali sui temi rientranti nel perimetro di responsabilità.

Funzione Risk Management

La Funzione Risk Management ha il compito di assicurare una valutazione integrata dei diversi rischi a livello di Gruppo Unipol e della Compagnia, supporta il Consiglio di Amministrazione, l'Amministratore Incaricato e l'Alta Direzione nella valutazione del disegno e dell'efficacia del Sistema di gestione dei rischi e riporta le sue conclusioni agli stessi organi, evidenziando eventuali carenze e suggerendo le modalità con cui risolverle.

La Funzione Risk Management, in tale ambito, effettua le valutazioni sul profilo di rischio del Gruppo e della Compagnia e sull'adeguatezza patrimoniale all'interno del processo *Own Risk and Solvency Assessment* ("ORSA") assicurando un coordinamento delle attività svolte dalle diverse strutture aziendali legate alla gestione dei rischi. Tali attività vengono svolte in linea con le best practice di mercato e nel rispetto della normativa imposta dalle Autorità di Vigilanza. In capo alle singole funzioni operative rimane tuttavia la responsabilità della gestione operativa dei rischi inerenti la propria attività.

In tale contesto la Funzione Risk Management, di concerto con le altre strutture di controllo, fornisce il proprio supporto per diffondere e rafforzare la cultura del rischio all'interno del Gruppo e della Compagnia al fine di rendere, a tutti i livelli, il personale consapevole del proprio ruolo, anche con riferimento alle attività di controllo e favorire il pieno coinvolgimento di tutte le strutture aziendali nel perseguimento degli obiettivi.

Il Risk Management ha un ruolo attivo nel dibattito su Solvency II nei principali ambiti istituzionali deputati.

UnipolSai implementa un articolato ed efficiente Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, tenendo conto delle differenti normative applicabili e dei vari ambiti di attività, in coerenza con le linee di indirizzo fornite dalla Capogruppo, con l'obiettivo di garantire che i principali rischi afferenti alla propria attività siano correttamente identificati, misurati, gestiti e controllati, nonché risultino compatibili con una sana e corretta gestione.

Al fine di permettere la dialettica e il confronto fra le varie posizioni ed i differenti ruoli nell'ambito del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sono stati istituiti in UnipolSai appositi Comitati interni aziendali.

Attraverso tale modello e tramite l'adozione di politiche aziendali e linee guida, la Compagnia misura e gestisce i rischi a cui è esposta, anche a seguito delle proprie scelte strategiche, tenendo conto dei vari ambiti di attività.

In particolare, nella "Politica di gestione dei rischi" sono indicate le strategie e gli obiettivi di gestione dei rischi del Gruppo e delle società in perimetro, compresa UnipolSai. È, inoltre, definito il processo di gestione dei rischi, con riferimento all'identificazione, valutazione, controllo e mitigazione degli stessi e altresì sono definiti i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo.

I processi di identificazione, valutazione e monitoraggio dei rischi sono effettuati su base continuativa per tenere conto sia delle intervenute modifiche nella natura e dimensione del business e nel contesto di mercato, sia dell'insorgenza di nuovi rischi o del cambiamento di quelli esistenti.

Si segnala che UnipolSai Assicurazioni S.p.A. è stata autorizzata all'utilizzo del Modello Interno Parziale per il calcolo del Solvency Capital Requirement individuale.

La funzione Risk Management ha svolto le attività di presidio sul sistema di gestione dei rischi in conformità alla normativa vigente. Nell'ambito del presidio della risk governance, il Risk Management si confronta costantemente con la Capogruppo al fine di garantire uniformità e coerenza a livello di Gruppo nell'adozione di politiche, procedure e metodologie di governo dei rischi e dei controlli.

La Funzione Risk Management supporta il Consiglio di Amministrazione e l'Alta Direzione nella definizione delle strategie di gestione dei rischi e degli strumenti di monitoraggio e misurazione degli stessi, attraverso un adeguato sistema di reporting a cadenza trimestrale.

La gestione dei rischi tecnici assicurativi è regolata dalle Politiche di Sottoscrizione e di Riservazione relative al business Vita e al business Danni, che stabiliscono le linee guida per l'indirizzo dell'attività assuntiva e i principi e i criteri da osservare nell'attività di determinazione delle riserve, con l'obiettivo della sana e prudente gestione e della salvaguardia del patrimonio aziendale, e definiscono i principi per l'identificazione, la valutazione, il monitoraggio e la mitigazione dei rischi specifici, descrivendo ruoli e responsabilità degli attori coinvolti.

La gestione dei rischi di mercato e di liquidità e ALM è definita nella Investment Policy di Gruppo, che descrive le metodologie di valutazione, i limiti operativi e i principi di mitigazione nonché definisce ruoli e responsabilità degli attori coinvolti. In conformità al "Prudent Person Principle", tutte le attività, in particolare quelle che coprono il requisito patrimoniale minimo e il requisito patrimoniale di solvibilità, sono investite in modo tale da garantire la sicurezza, la qualità, la liquidità e la redditività del portafoglio nel suo insieme.

Inoltre le prassi di assunzione del rischio di credito, definite in una specifica Politica (Credit Policy di Gruppo), prevedono limiti all'assunzione di rischio verso controparti con merito creditizio ritenuto inadeguato: tale merito creditizio viene valutato e costantemente monitorato, sia tramite indicatori esterni (es. Rating o parametri di mercato), che tramite misure definite internamente (parametri utilizzati anche ai fini del Modello Interno Parziale).

Come parte integrante del Sistema dei Controlli Interni e di gestione dei rischi, il sistema di gestione del rischio operativo facilita il miglioramento dell'efficienza complessiva dei processi assicurando che il rischio operativo potenziale sia identificato, misurato, controllato e gestito secondo metodologie definite e coerenti all'interno del Gruppo.

A tal fine il Gruppo si è dotato di una Politica di Continuità Operativa, che definisce le linee guida in materia di continuità operativa con l'obiettivo di ridurre al minimo gli impatti di eventi di tipo disastroso sui servizi rilevanti, siano essi provocati da eventi di portata settoriale, aziendale, locale o estesa (Business Continuity Management System).

Con riferimento al Rischio Reputazionale ed ai Rischi Emergenti, l'apposita struttura ha sviluppato le attività dell' "**Osservatorio Reputational & Emerging Risk**" di Gruppo, che vede il coinvolgimento delle principali funzioni di supporto alla gestione di tali rischi, riunite in un apposito Tavolo Tecnico, e delle Direzioni di Business.

Con particolare riguardo ai Rischi Emergenti, ha condotto l'aggiornamento delle analisi sulla base del modello predittivo Meeting Point, che ha consentito, da un lato, di cogliere l'evoluzione delle tendenze quali-quantitative sui 10 Macro Trend Emergenti identificati nel primo ciclo, validando i risultati della precedente analisi, e, dall'altro, di individuare nuovi temi "to watch", evidenziando un nuovo Macro Trend emergente da inserire nel Radar del Gruppo.

Inoltre, in collaborazione con la Pianificazione Strategica, ha effettuato la valutazione al 31 dicembre 2017 del livello presidio del Gruppo sugli 11 Macro Trend Emergenti per il settore assicurativo, mappando le risposte del Gruppo alle sfide poste da ciascun Macro Trend in termini di rischi e opportunità.

Con specifico riferimento al Rischio Reputazionale, ha proseguito nello sviluppo del programma di Protezione della Reputazione, nell'ambito del più ampio programma di Reputation Management del Gruppo, che prevede la costruzione di un modello integrato

di costruzione e difesa del capitale reputazionale del Gruppo ed è condotto con il supporto di Reputation Institute e la stretta collaborazione con la Direzione "Corporate Communication e Media Relations".

Inoltre, con la partecipazione delle funzioni maggiormente coinvolte, ha posto le basi per far evolvere il "progetto" in un vero e proprio "processo" di gestione integrata del rischio reputazionale, provvedendo alla definizione di un modello di governo del rischio reputazionale del Gruppo sia in ottica di gestione proattiva sia in ottica di gestione di eventuali crisi reputazionali.

L'attività di mappatura del rischio reputazionale, condotta in base all'analisi di driver sia interni che esterni, ha portato all'identificazione di 52 scenari di rischio base, derivati dall'esperienza passata o dai piani in essere, che sono stati arricchiti con 10 scenari di "what if", ovvero scenari di rischio/opportunità utili in un'ottica strategica.

Le iniziative di formazione svolte nel corso del 2017 sui temi di Risk Management hanno coinvolto 87 dipendenti di UnipolSai, provenienti dalle diverse Direzioni e hanno riguardato in particolare i rischi operativi e SolvencyII.

Nel corso dell'anno, è stato istituito un tavolo tecnico, composto dalle tre funzioni di controllo, per la mappatura e la verifica dei presidi dei rischi ESG all'interno della politica di Sostenibilità, con la valutazione dell'esposizione e il livello di presidio attuale. Nei casi in cui il presidio sia giudicato non pienamente effettivo, sono stati individuati piani di miglioramento, alcuni già avviati nell'orizzonte del Piano Industriale 2016-2018.



I soggetti che intervengono nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Compagnia sono dettagliati al seguente link: www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Sistema-dei-controlli-interni-e-di-gestione-dei-rischi.aspx.

Per ulteriori approfondimenti sull'articolazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di UnipolSai Assicurazioni in analogia a quello della Capogruppo si rimanda alla Relazione annuale Integrata disponibile nel Bilancio Consolidato di Unipol Gruppo.

Per informazioni di dettaglio sulle risposte del Gruppo ai macrotrend, si rimanda alla Relazione annuale Integrata disponibile nel Bilancio Consolidato di Unipol Gruppo e nella sezione "Governance-Sistema di controllo Interno-Risk Management" del sito internet del Gruppo Unipol.

Per maggiori dettagli sull'articolazione del sistema e sui principali avvenimenti dell'anno corrente si rimanda a quanto indicato nella sezione dedicata all'interno della Relazione annuale sulla Corporate Governance scaricabile al seguente link: www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/relazione-annuale.aspx

Le Politiche di remunerazione

Obiettivo primario delle Politiche di remunerazione è garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità ed alle capacità individuali, conforme alle previsioni giuridico-normative e coerente con le esigenze di una performance sostenibile e di una sana e prudente politica di gestione del rischio, in linea con gli obiettivi strategici, la redditività e l'equilibrio del Gruppo nel lungo termine.

Il compenso annuale degli Amministratori non esecutivi è determinato in misura fissa; ad esso va ad aggiungersi, oltre al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio della funzione, un gettone di presenza per ogni riunione consiliare ed assembleare cui partecipano. Inoltre, il Consiglio di Amministrazione riconosce agli Amministratori membri dei Comitati consiliari, ove istituiti, un ulteriore compenso fisso per la partecipazione ad ogni rispettiva riunione. Non è previsto il riconoscimento di alcuna componente variabile del compenso collegata ai risultati o basata su strumenti finanziari, né è previsto il pagamento di indennità agli Amministratori in caso di dimissioni, di revoca del mandato/incarico o di cessazione dello stesso a causa di un'offerta pubblica di acquisto.

Il compenso annuale dei Sindaci è determinato in misura fissa; ad esso va ad aggiungersi il rimborso delle spese sostenute per l'esercizio della funzione. Sono precluse forme di remunerazione variabile a favore dei Sindaci.

UnipolSai Assicurazioni applica rigorose politiche di remunerazione sulla base degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione in ottica di efficienza e salvaguardia del patrimonio dell'impresa. L'attuazione di tali politiche è soggetta a periodica verifica da parte delle Funzioni di Controllo Interno.



Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "I Dipendenti" e per gli Amministratori si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione consultabile nella sezione "Governance" del sito internet del UnipolSai

La Gestione della Sostenibilità

Organizzazione e governance

L'impegno a una gestione sostenibile del Gruppo UnipolSai è garantita in primo luogo dall'attribuzione del compito di indirizzare e vigilare in tal senso a due Comitati del Consiglio d'Amministrazione della holding Unipol Gruppo S.p.A., in coerenza con il suo ruolo di indirizzo e controllo, con funzioni consultive, propositive e deliberative:

- il Comitato Etico, composto esclusivamente da Amministratori indipendenti;
- il Comitato di Sostenibilità, composto da due Amministratori indipendenti e dal Presidente del Consiglio di Amministrazione che lo presiede.

In particolare il Comitato Etico, d'intesa con l'Ethic Officer a sua volta nominato dal Consiglio, ha il compito di promuovere la coerenza tra i principi del Codice Etico e le politiche aziendali, attivarsi per la conoscenza e la comprensione del Codice Etico; vigilare sul rispetto del Codice Etico; curare annualmente la pubblicazione del Rapporto Etico.

Il Comitato di Sostenibilità concorre all'identificazione delle strategie di sostenibilità, ne verifica il monitoraggio, condivide ed approva gli strumenti di rendicontazione.



Per informazioni di dettaglio sulle competenze e responsabilità del Comitato di Sostenibilità, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, reperibile nella sezione "Governance" del sito internet di UnipolSai

La funzione Sostenibilità, in staff alla Presidenza, supporta l'impresa nell'identificazione di ambiti di sviluppo ed obiettivi, gestisce l'integrazione nel business della csr policy grazie al supporto di una ventina di "referenti" nominati nelle principali Direzioni del Gruppo e Società che hanno la responsabilità di supportare progettualità e attività dedicate nelle diverse Direzioni per garantire l'integrazione nelle attività caratteristiche.

La Funzione Sostenibilità della Capogruppo, che ha assunto la responsabilità dello "stakeholder engagement e management" dei Consigli Regionali Unipol, i comitati territoriali composti da rappresentanti del mondo del lavoro, è altresì responsabile dell'adeguatezza e completezza della Politica di Sostenibilità. A tal fine:

- a partire dai temi identificati dalla Funzione Risk Management sulla base dell'Osservatorio Rischi Emergenti e Reputazionali, coinvolge tutte le funzioni aziendali e gli stakeholders principali per la costruzione e l'aggiornamento della Matrice di Materialità;
- con il supporto delle Funzioni aziendali di controllo Risk Management e Compliance, ciascuna per gli ambiti di propria competenza, identifica i rischi ESG a cui il Gruppo è esposto, ne valuta i presidi e suggerisce azioni di miglioramento;
- verifica l'adeguatezza e l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese e condivide con i responsabili delle diverse funzioni gli impegni assunti nella Politica e gli Indicatori;
- verifica la correttezza/completeness/materialità dei dati che servono ad alimentare gli Indicatori;
- predispone la reportistica nei confronti del Consiglio di Amministrazione, del Comitato per la Sostenibilità e dell'Alta Direzione della Capogruppo.

Le azioni per incrementare la consapevolezza e l'impegno dei dipendenti per la Sostenibilità

Per implementare adeguatamente la Politica di Sostenibilità è fondamentale la diffusa consapevolezza da parte dei dipendenti, per questo il Gruppo Unipol ha da tempo avviato un percorso di informazione e formazione. Per tutti i dipendenti e gli agenti è stato realizzato un corso, in modalità e-learning, sui Valori ed il Codice Etico. Tema che è stato appositamente ripreso e declinato durante il Master capi, avviato lo scorso anno e tuttora in corso, che coinvolgerà le oltre 3000 figure con responsabilità di gestione. Questo intervento ha aiutato a diffondere un modello di gestione e d'esempio coerente con i Valori. Nel corso del 2018 sarà reso disponibile un corso in modalità di formazione a distanza in materia di pensiero integrato e bilancio integrato per aiutare alla comprensione dello strumento e supportare il processo di costruzione del nuovo Piano Triennale Integrato.

Per offrire a tutti facile accessibilità alle informazioni relative a politiche, strumenti ed azioni di sostenibilità non solo è disponibile un'ampia sezione nel sito web, ma è stata realizzata un'apposita sezione nella Intranet che viene costantemente aggiornata e valorizzata attraverso la pubblicazione di numerose news nella home page.

Un ruolo particolare per aiutare a riflettere sugli ambiti che guidano oggi lo sviluppo di un pensiero integrato lo ha assunto *Changes*, il magazine digitale nato come strumento di comunicazione del Gruppo Unipol, capace di proiettarsi nel futuro, raccontandolo in ogni sua forma. Il magazine è diviso in sei macro categorie (Technology, Society 3.0, Sharing, Environment, Well Being, Close to You) che tengono conto delle tante domande quotidiane su economia, clima, salute, alimentazione, e dei fattori che impatteranno sul business assicurativo, facendo sempre attenzione a quanto emerge dall'Osservatorio Reputational&Emerging Risk del Gruppo Unipol e avendo sempre presenti quali sono gli ambiti nei quali Gruppo Unipol declina le sue politiche di sostenibilità.

La funzione Sostenibilità organizza durante tutto l'anno conferenze e seminari aperti a tutti i dipendenti. Gli argomenti discussi nel 2017 includevano il cambiamento climatico, il welfare, gli investimenti socialmente responsabili, l'innovazione, i rischi della ludopatia e l'imprenditoria sociale. Particolarmente significativo a questo proposito è l'impegno del Gruppo nel supportare, promuovere ed alimentare il Festival dello sviluppo sostenibile, che si svolge su tutto il territorio nazionale, volto ad accrescere consapevolezza rispetto ai 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. A questo si aggiunge l'attività di formazione ed informazione offerta da CUBo sul "Benessere sul posto di lavoro"

La Correttezza dei comportamenti

L'integrità delle sue pratiche assicurative e finanziarie costituiscono un contributo fondamentale alla reputazione di UnipolSai. Ogni giorno la Compagnia mette in pratica regole e principi che coltivano un fattore determinante: la fiducia dei propri clienti, fornitori, partners, dipendenti, agenti e autorità regolatrici e di vigilanza.

In particolare le procedure disegnate nel Modello di organizzazione, gestione e controllo sono volte a prevenire la commissione di reati e violazioni nell'ambito della propria operatività. È garantita apposita formazione a tutti i dipendenti del Gruppo al fine di accrescere la cultura della legalità e prevenire comportamenti fraudolenti, episodi di corruzione, nonché fenomeni di riciclaggio.

Nel corso del 2016 il MOG di UnipolSai è stato aggiornato per recepire le novità legislative di recente introduzione in merito al reato di "Autoriciclaggio"; all'introduzione tra i reati ambientali delle fattispecie di "Inquinamento ambientale", "Disastro ambientale" e "Delitti colposi contro l'ambiente"; nonché rafforzare quelli in merito al falso in bilancio e false comunicazioni sociali delle società quotate.

L'aggiornamento ha avuto, inoltre, l'obiettivo di apportare una generale revisione al documento per garantire omogeneità di impostazione dei MOG all'interno del Gruppo nonché per implementare la coerenza interna tra Parte Generale e Parti Speciali.

A seguito di una dettagliata analisi dei processi e delle operatività aziendali, sono state individuate le aree a rischio (mappatura dei rischi) rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001. Dall'analisi svolta è emerso che i reati che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività sensibili individuate sono i seguenti:

1	Delitti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione	5	Delitti informatici	9	Reati ambientali
2	Reati societari	6	Delitti di omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro	10	Delitti contro l'industria e il commercio
3	Delitti e illeciti amministrativi di abuso di informazioni privilegiate, manipolazione del mercato e agiotaggio	7	Delitti di falsità in monete	11	Delitti in materia di violazione del diritto d'autore
4	Delitti di ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio e delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico	8	Delitti di criminalità organizzata e reati transnazionali	12	Impieghi di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare
				13	Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria

Le Funzioni di Controllo Interno della Società si sono dotate di appositi presidi specialistici preposti alla gestione dei rischi connessi alle diverse tipologie di reati. Sono altresì previste procedure di segnalazione interna di irregolarità o violazioni, effettive o presunte, di norme e principi agli organi aziendali preposti nonché al Responsabile Etico, figura di riferimento del Gruppo per le tematiche attinenti all'attuazione e al rispetto del Codice Etico.

Le misure in materia di anticorruzione, antiriciclaggio e antiterrorismo

L'impegno di UnipolSai Assicurazioni contro specifiche tipologie di reato (c.d. "reati presupposto") si basa sull'adozione e sull'efficace attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Gruppo (MOG) che consente alla Società di prevedere un sistema strutturato e organico di prevenzione, dissuasione e controllo, finalizzato a sviluppare nei soggetti che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito delle attività sensibili, la consapevolezza di poter determinare, in caso di comportamenti illeciti, conseguenze sanzionatorie non solo per se stessi, ma anche per la Compagnia.

I presidi e strumenti di controllo messi in atto per il contrasto alla corruzione previsti nella Parte Speciale 1 del MOG, fanno riferimento ai reati previsti dagli artt. 318, 319, 319 ter, 319 quater, 320, 322, 322 bis del codice penale. Nella Parte Speciale 2, il riferimento è al reato di corruzione tra privati previsto dall'art. 2635 del codice civile.

In particolare, nelle citate Parti Speciali sono evidenziati i principi di comportamento di carattere generale che si applicano agli organi sociali e ai dipendenti in via diretta ed ai collaboratori in forza di apposite clausole contrattuali.

Tali principi, riguardano:

- la formazione dei propri collaboratori da parte dei Responsabili delle Funzioni in contatto con la Pubblica Amministrazione e la tracciabilità dei flussi informativi verso la stessa;

- il conferimento di incarichi di rappresentanza a soggetti esterni attraverso assegnazione formale;
- l'inserimento nei contratti con i collaboratori di specifiche dichiarazioni da parte degli stessi sulla conoscenza del D.Lgs.231/2001 e dell'impegno al rispetto del MOG nonché del possesso di requisiti di onorabilità.

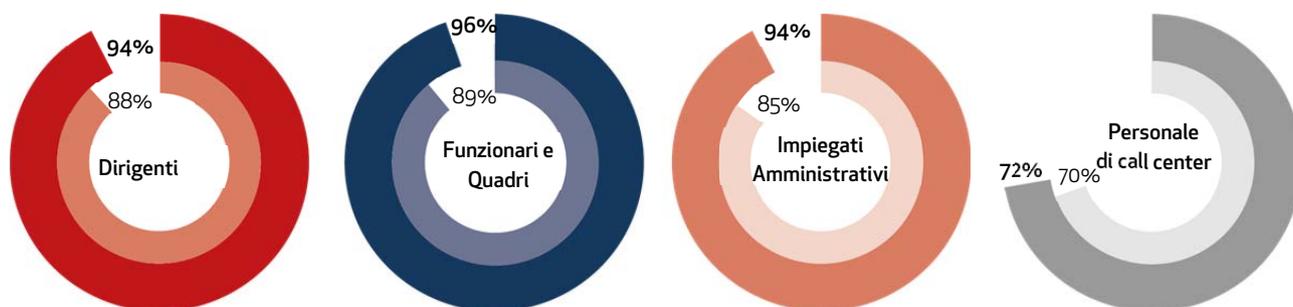
Nella citate Parti Speciali del MOG sono inoltre dettagliati i principi di comportamento specifici per prevenire il compimento di ciascuna tipologia di reato precedentemente indicata.

Nel corso del 2017, si è concluso il programma formativo rivolto ai dipendenti della Società, articolato in:

- incontri con i soggetti c.d. Apicali: piano di incontri specifici con le prime linee, i loro primi riporti e i Risk Taker (direttori generali, dirigenti con compiti strategici e responsabili, nonché il personale di livello più elevato delle funzioni di controllo interno e le altre categorie del personale la cui attività può avere un impatto significativo sul profilo di rischio dell'impresa) a cui sono stati illustrati i possibili reati a cui ciascuna area potrebbe essere esposta, tra cui anche quelli in materia di corruzione;
- formazione d'aula rivolta ai dipendenti delle c.d. "aree sensibili", avente ad oggetto formazione specifica inerente ai rischi/reati identificati ad esito delle attività di analisi e di mappatura.

Inoltre, è stato predisposto e messo a disposizione dei dipendenti il modulo formativo erogato via *web* relativo all'aggiornamento del MOG operato nel 2016.

Percentuale di dipendenti che hanno ricevuto formazione specifica su policy e procedure anticorruzione



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Dati 2017

Dati 2016

Complessivamente, hanno ricevuto una formazione specifica su policy e procedure anticorruzione il 91% dei dipendenti operanti in Italia.

Le compagnie operanti in Serbia hanno previsto all'interno dello Statuto e del Codice Etico disposizioni che prescrivono il dovere di evitare conflitti di interesse. Nel caso della compagnia operante in Irlanda, UnipolRe, a maggior presidio del contrasto alla corruzione, i poteri di firma approvati dal Consiglio di Amministrazione prevedono che per qualsiasi transazione sia necessaria la doppia firma.

Per garantire una efficace attuazione del MOG è stata richiesta la "presa visione" sia agli agenti che ai fornitori, avvenuta rispettivamente per il 82% degli agenti e per il 38% dei fornitori.

Nel corso del 2017, UnipolSai e le società dalla stessa controllate non hanno sostenuto costi per sanzioni ex D.Lgs. 231/2001 derivanti da reati di corruzione.

Ai sensi del Regolamento ISVAP n. 41 del 15 maggio 2012 – contenente disposizione attuative del Decreto Legislativo 231/2007 e sm. (il "Decreto") in materia di organizzazione, procedure e controlli interni in materia di antiriciclaggio e contrasto al terrorismo – presso la Compagnia è stata istituita un'apposita struttura preposta alla gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo le cui attività sono finalizzate a garantire il corretto adempimento di quanto previsto dal Decreto, in materia di:

- obblighi di adeguata verifica della clientela;
- obblighi di conservazione obblighi di segnalazione;
- formazione del personale.

In relazione agli obblighi di formazione in materia di antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, sono stati resi disponibili, a beneficio del personale dipendente e di tutti coloro che operano a vario titolo presso la Società, appositi corsi di formazione in modalità *e-learning* sulla rete aziendale e in aula. In particolare, nel corso del 2017, la fruizione complessiva del corso "Antiriciclaggio" è stata dell'87,6%.

In merito all'evoluzione del quadro normativo di riferimento si segnala l'emanazione della Lettera al Mercato del 5 giugno 2017 successivamente modificata in data 25 luglio 2017 (la "Lettera al Mercato"), con la quale IVASS ha richiesto alle imprese di assicurazione operanti nei rami vita di condurre, con riferimento all'esercizio 2016, una prima autovalutazione per stimare il livello di esposizione al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e valutare la robustezza dei relativi presidi, tenendo conto della metodologia indicata dalla stessa Autorità di Vigilanza, che costituirà la base di periodiche prossime rilevazioni.

Sotto il coordinamento della Capogruppo, UnipolSai Assicurazioni e le altre Compagnie destinatarie della Lettera al Mercato hanno provveduto a svolgere quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza.

Il processo di autovalutazione dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo realizzato dalla Compagnia ha condotto a una valutazione di rischio residuo "Non significativo" in considerazione:

- del livello "Basso" di rischio di riciclaggio intrinseco cui è soggetta la Compagnia in relazione al modello di *business*, alla natura e all'estensione dell'attività effettivamente esercitata;
- della vulnerabilità "Non significativa" dei presidi aziendali – assetto organizzativo e sistema dei controlli interni – rispetto alle minacce identificate nella fase di valutazione del rischio intrinseco, nonché rispetto agli elementi considerati ai fini della valutazione della vulnerabilità; i presidi sono risultati adeguati e funzionali a mitigare il rischio.

I presidi adottati dalla Compagnia risultano efficaci a impedire il suo coinvolgimento in operazioni di riciclaggio; inoltre, il livello di consapevolezza del rischio da parte del personale coinvolto risulta appropriato.

Tuttavia, in un'ottica di ottimizzazione continua, sono state individuate alcune azioni correttive e alcune aree di potenziale miglioramento ed evoluzione riferite ai processi di adeguata verifica della clientela e di conservazione dei dati.



Per maggiori informazioni sul MOG si rinvia alla Sezione Corporate Governance del sito internet della Società UnipolSai:

[www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Modello-di-Organizzazione;-Gestione-e-Controllo-\(MOG\).aspx](http://www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Modello-di-Organizzazione;-Gestione-e-Controllo-(MOG).aspx)

Gestione delle imposte

Riconoscendo fondamentale il contesto nel quale opera per la propria capacità di creare valore e competitività, UnipolSai restituisce quota parte del valore creato attraverso le tasse ed i contributi per la gestione di servizi e beni comuni, contribuendo a mantenere e migliorare le condizioni di benessere diffuso.

Le società italiane ed estere del Gruppo versano tasse ed imposte in applicazione delle norme tributarie previste dagli ordinamenti di ciascun Paese.

Nell'esercizio 2017 l'ammontare delle imposte pagate all'erario (sul reddito, sui premi, sulla proprietà, ecc) dalle società del Gruppo UnipolSai è stato di circa 2,4 miliardi di euro. Le imposte sul reddito esprimono un tax rate dell'esercizio pari al 29,4% (22,5% nel 2016).

Il Servizio Fiscale di Gruppo, a cui è affidata la gestione dei tributi, fornisce consulenza, svolge attività di indirizzo e controllo e segue le verifiche operate dall'Amministrazione finanziaria nei confronti delle diverse società facenti parte del Gruppo garantendo collaborazione e supporto agli organi verificatori. Le modifiche che intervengono alla normativa tributaria sono monitorate ed oggetto di diffusione mediante circolari e note interne che ne espongono e spiegano gli effetti avendo riguardo agli adempimenti da porre in essere per assicurarne l'applicazione nel rispetto della legge.

Il rischio fiscale fa parte dei rischi operativi oggetto di monitoraggio e valutazione nell'ambito della normativa Solvency II. L'approccio adottato prevede l'individuazione, la profilazione e la quantificazione dei rischi fiscali ai fini della definizione dei fabbisogni di capitale. E' oggetto di valutazione anche il rischio connesso a fronte di potenziali accertamenti futuri a fronte del quale possono essere stanziati accantonamenti prudenziali.

Nei processi aziendali sono definiti ruoli e responsabilità per l'applicazione delle norme tributarie e le procedure e strumenti per la loro gestione. Alcuni processi tributari significativi sono oggetto di rilevazione ai fini delle procedure di cui alla legge 262/2005 (Legge per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari).

Il Consiglio di Amministrazione della Compagnia non definisce esplicitamente le strategie fiscali generali della società, né è previsto un coinvolgimento esplicito e strutturato sugli aspetti fiscali di tutte le operazioni esaminate. Tuttavia per le operazioni di maggiore rilevanza le funzioni deputate svolgono un'appropriate attività di valutazione preventiva delle conseguenze fiscali delle stesse, se del caso, fornendo adeguata informativa.

Nella documentazione di Bilancio Civilistico sono resi pubblici i ricavi, i profitti derivanti dalla gestione tecnica e finanziaria, le imposte di competenza dell'esercizio ed è inserito un prospetto di riconciliazione del carico fiscale teorico rispetto a quello effettivo con esplicitazione delle principali cause di scostamento. Viene data *disclosure* di tutte le principali partite che

determinano disallineamenti tra imposte pagate ed imposte contabilizzate. A partire dall'esercizio 2016 la Capogruppo Unipol Gruppo fornisce all'amministrazione finanziaria i dati del *country by country* reporting che comprendono anche quelli di UnipolSai.

Lobbying Responsabile

Data la numerosità e la complessità di norme e regolamenti che riguardano i settori dove opera il Gruppo, UnipolSai mantiene un dialogo proattivo con i decisori pubblici contribuendo al dibattito pubblico sulle attività politico-legislative inerenti le tematiche di interesse per il Gruppo.

Nel 2017 l'attività di posizionamento istituzionale è stata orientata all'ulteriore accreditamento del Gruppo, quale interlocutore autorevole e autonomo nei confronti delle istituzioni nazionali e comunitarie, nonché alla moltiplicazione degli ambiti relazionali utili ad accrescere il supporto al business e la conoscenza dei contesti competitivi esterni.

Tali attività sono state perseguite principalmente attraverso le leve della lobbying e dell'advocacy concorrendo ai processi pubblici di consultazione promossi dalle istituzioni, con competenze specifiche ed esperienza, al fine di supportarne le decisioni.

In primo luogo, sono stati rafforzati i rapporti e le interlocuzioni dirette con le istituzioni nazionali e comunitarie ed è stato rinforzato il presidio sulle attività politico – legislative su temi di interesse collettivo. In secondo luogo, è stata accresciuta la presenza di Unipol nei think thank nazionali e internazionali dove si analizzano le tendenze e si contribuisce a formare l'opinione dei decisori.

I Diritti Umani

Il Gruppo UnipolSai si impegna a promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti, nonché a sostenere l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligato e l'effettiva eliminazione del lavoro minorile nell'ambito delle rispettive sfere di influenza dalla gestione delle risorse umane, alla catena di approvvigionamento e ai propri prodotti e servizi. A tal fine il Gruppo conferma il proprio supporto ai principi dell'UNGC (*United Nations Global Compact*)⁵ e il proprio intento di promuoverli dentro la realtà aziendale.

L'impegno è assunto nel Codice Etico, con esplicito riferimento alla "Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo" delle Nazioni Unite e le norme fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), ed è stato ulteriormente sviluppato nella Politica di Sostenibilità approvata dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo Unipol Gruppo a inizio 2018, che formalizza principi, stili di comportamento ed obiettivi propri della cultura aziendale.

Tali principi animano le politiche in materia di investimenti responsabili, nonché quelle di gestione del personale. In questo contesto UnipolSai promuove specifiche politiche a tutela e a sostegno delle esigenze individuali e familiari, senza discriminazioni in fatto di genere, orientamento sessuale, politico, culturale e religioso, come da monitoraggio effettuato dalla Commissione Paritetica per le Pari Opportunità.

Nel 2017 il Gruppo ha sviluppato e sta gradualmente adottando un apposito sistema di selezione, gestione e monitoraggio dei propri fornitori e di valutazione di conformità rispetto ai rischi ESG (come descritto nella sezione "I Fornitori"), che sarà declinato nelle Politiche di gestione dei rischi specifici, con particolare attenzione al rispetto dei diritti umani e del lavoro.



Per maggiori informazioni sul Codice Etico si rinvia alla Sezione "La nostra Identità" del sito internet del Gruppo Unipol http://www.unipol.it/sites/corporate/files/document_attachments/carta_valori_e_codice_etico_gruppo_unipol_ugf_05-11-2015.pdf

La Privacy

UnipolSai ha istituito appositi presidi organizzativi, tra i quali un'apposita Funzione presso Affari Legali dedicata a fornire assistenza legale in materia di privacy (la "Funzione Legale Privacy"), al fine di garantire che il trattamento delle informazioni personali (di clienti, dipendenti e, in generale, di tutti coloro che entrano in contatto con la Società) avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali.

⁵ iniziativa delle Nazioni Unite nata nel 2000 per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese. Prevede il rispetto di 10 Principi articolati in 4 ambiti: Diritti Umani, Lavoro, Ambiente, Lotta alla Corruzione. Ad oggi hanno aderito oltre 18.000 aziende provenienti da 157 paesi nel mondo, a supporto degli [Obiettivi di Sviluppo Sostenibile](#) (SDGs) delle Nazioni Unite per il 2030.

La Funzione Legale Privacy ha contribuito a definire, dal punto di vista giuridico, linee di intervento prioritario volte a garantire il rispetto degli adempimenti normativi, in particolare sul versante della sicurezza delle informazioni, dell'accesso ai dati da parte di terzi e della produzione della documentazione richiesta per legge.

Con riferimento al Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di tutela dei dati personali (c.d. "GDPR"), che sarà operativo dal 25 maggio 2018, è stato istituito un apposito gruppo di lavoro che coordina il progetto di adeguamento di tutte le società del Gruppo alle previsioni normative dello stesso GDPR.

A maggior presidio della protezione dei dati personali, viene garantita una adeguata formazione ad Agenti e Dipendenti. Nel corso del 2017 è proseguita l'erogazione di corsi di formazione in modalità e-learning:

- ai dipendenti del Gruppo Unipol, con una percentuale di fruizione dell'85%;
- agli Agenti del Gruppo e ai loro collaboratori, con una percentuale di fruizione del 91%.

Sono stati inoltre attivati corsi di formazione a distanza, in materia di videosorveglianza, ad amministratori di sistema, strutture sanitarie, strutture alberghiere.

Nel 2017, per le Società operanti in Italia, sono pervenuti 18 reclami in materia di tutela dei dati personali (nel 2016 a perimetro omogeneo erano stati 11), ai quali è stato dato opportuno riscontro. Di questi, 7 reclami hanno visto il coinvolgimento dell'Autorità Garante Privacy, senza che vi sia stato l'accertamento di alcuna violazione di legge né, quindi, l'applicazione di alcuna sanzione, i restanti invece, sono imputabili a errori materiali nel caricamento delle anagrafiche.

Le Sanzioni

Osservando l'andamento degli interventi Ivass della Compagnia principale del Gruppo Unipolsai, si evince un decremento (-27%) rispetto al 2016. Tale dato risulta essere in linea con la riduzione dei reclami (-12%) verificatasi nell'analogo periodo temporale. Considerando gli interventi Ivass per area aziendale della sola Compagnia UnipolSai, si osserva come il decremento sia riconducibile quasi interamente all'Area Sinistri, che pesa per il 78% sul totale e flette del 12%; segue l'area Commerciale con una riduzione del 26%. In controtendenza l'area Amministrazione (+14%) ed Informatica (+83%), ma con un'incidenza percentuale sul totale dei reclami poco rilevante. Per quanto riguarda la numerica delle sanzioni Ivass da reclamo, e il relativo importo pagato, si può osservare come entrambi i valori siano diminuiti rispetto all'esercizio precedente: per UnipolSai S.p.A sono state state pagate 230 sanzioni con un decremento di valore pagato del 45% (-1.159 mila €).

Numero di interventi IVASS e Sanzioni pagate

	2017	2016
Importo sanzioni IVASS pagate (mln €)	1,5	2,7
Numero interventi IVASS	3.251	4.257
Numero sanzioni IVASS	278	539

Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai

Con provvedimento del 27 maggio 2015, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") ha contestato ad UnipolSai di aver posto in essere, nel periodo 31/1/2011-23/11/2015, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 24 e 25 del Codice del consumo (come successivamente modificato), consistente nell'aver inoltrato, al fine di recuperare propri crediti, atti di citazione nei confronti di clienti-consumatori morosi su un foro territoriale diverso da quello di residenza. Oltre a vietare la diffusione o continuazione di tale pratica, l'AGCM ha altresì irrogato ad UnipolSai la sanzione di Euro 1.800.000, che la Compagnia ha provveduto a versare.

UnipolSai ha proposto ricorso avanti il T.A.R. del Lazio, impugnando il citato provvedimento, con ricorso notificato il 26 luglio 2016. Per tale procedimento amministrativo si attende la fissazione dell'udienza di discussione.

LA PERFORMANCE ECONOMICA

€ 11.068mln

Raccolta assicurativa diretta

€ 537 mln

Utile netto consolidato

97,2%

Combined Ratio netto
riassicurazione

€ 0,145

Proposta di dividendo unitario
per azione

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai

In data 29 giugno 2017 i Consigli di Amministrazione di Unipol e di UnipolSai hanno approvato un progetto finalizzato alla definitiva razionalizzazione del comparto assicurativo del Gruppo Unipol, nell'ambito del quale, in data 16 novembre 2017 è stato realizzato l'acquisto da parte di UnipolSai delle partecipazioni detenute dalla controllante Unipol in:

- UniSalute, compagnia di assicurazione specializzata nel comparto sanitario (prima assicurazione in Italia per numero di clienti gestiti), pari al 98,53% del capitale sociale, per un corrispettivo di euro 715 milioni.
- Linear, compagnia di assicurazione specializzata nella vendita diretta di prodotti del comparto Danni, in particolare Auto, pari all'intero capitale sociale, per un corrispettivo di euro 160 milioni.

Principali indicatori economici e patrimoniali

	Valori in milioni di euro	
	31/12/2017	31/12/2016
Raccolta assicurativa diretta Danni	7.355	7.218
variazione %	1,9	(1,6)
Raccolta assicurativa diretta Vita	3.713	5.279
variazione %	(29,7)	(20,6)
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	261	585
variazione %	(55,4)	0,1
Raccolta assicurativa diretta	11.068	12.497
variazione %	(11,4)	(10,6)
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	1.568	1.580
variazione %	(0,8)	(22,8)
Risultato consolidato	537	527
variazione %	1,8	(28,5)
Risultato conto economico complessivo	702	325
variazione %	116,3	(33,5)
Investimenti e disponibilità	51.971	63.261
variazione %	(17,8)	(0,0)
Riserve tecniche	45.757	55.816
variazione %	(18,0)	(0,5)
Passività finanziarie	3.663	4.681
variazione %	(21,7)	20,1
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	5.869	6.156
variazione %	(4,7)	(1,9)
Indice di solvibilità di UnipolSai Assicurazioni SpA (Modello Interno Parziale)	241%	243%

(*) Esclusi proventi e oneri netti da strumenti finanziari designati a fair value rilevato a conto economico il cui rischio di investimento è supportato dalla clientela (index e unit linked) e derivanti dalla gestione dei fondi pensione.

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai



Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina Investor Relations sul sito internet
<http://www.unipolsai.com/it/investor-relations/Pagine/default.aspx>

UnipolSai chiude il 2017 con un **risultato netto consolidato pari a euro 537 milioni**, in miglioramento rispetto a euro 527 milioni realizzati al 31 dicembre 2016 nonostante gli effetti correlati al completato piano di ristrutturazione di Unipol Banca, pari a euro 113 milioni. Al netto di tali effetti, il risultato netto consolidato 2017 avrebbe raggiunto euro 649 milioni.

Nel periodo in esame la raccolta diretta assicurativa, al lordo delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 11.068 milioni di euro (-11,4% rispetto ai 12.497 milioni registrati nel 2016).

La raccolta diretta del **settore Danni** si attesta a 7.355 milioni di euro (+1,9% rispetto ai 7.218 milioni dell'esercizio 2015), risentendo degli effetti della variazione di perimetro, mentre escludendo la raccolta di UniSalute e Linear relativa al quarto trimestre 2017, non si assiste a variazione.

La raccolta diretta riconducibile alla sola **UnipolSai**, principale compagnia del Gruppo, è pari a euro 6.901 milioni (euro 6.960 milioni al 31/12/2016, -0,8%), di cui euro 3.937 milioni nei rami Auto (euro 4.042 milioni al 31/12/2016, -2,6%), la cui raccolta è influenzata dal permanere di una forte competizione di mercato con la conseguente pressione concorrenziale sulle tariffe.

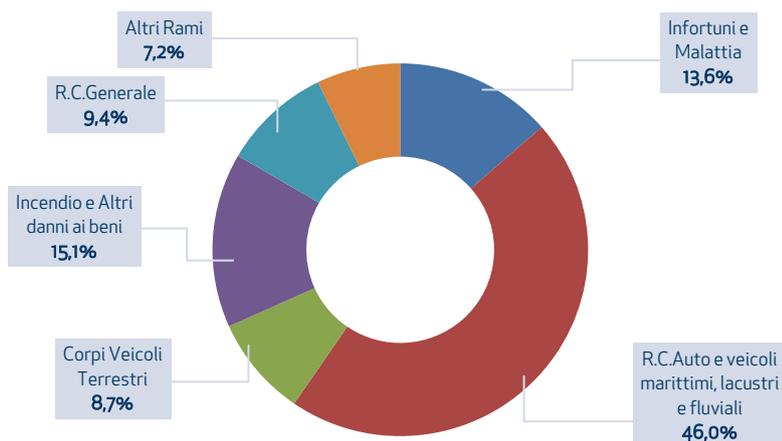
UniSalute, prima assicurazione sanitaria in Italia per numero di clienti gestiti, specializzata nel comparto Salute (rami Malattia e Assistenza), capace di innovare l'offerta ed i segmenti su cui interviene, ha realizzato una raccolta premi pari ad euro 430,1 milioni (euro 408,5 al 31/12/2016), in crescita del 5,3%.

Per il **settore Vita**, si registra un volume di raccolta diretta pari a 3.713 milioni di euro, in flessione del 29,7% rispetto all'analogo periodo del 2016. Il rallentamento va letto sia in un'ottica di contenimento del rischio finanziario che, soprattutto, nella contrazione della raccolta del canale di bancassicurazione, in particolare di Popolare Vita, per la quale nel corso del 2017 è stato disdettato l'accordo di distribuzione in essere ed è in procinto di essere ceduta a terzi.

L'attività è stata caratterizzata dall'offerta di prodotti multiramo e linked che hanno riscosso un buon successo commerciale in un contesto di mercato caratterizzato da tassi di interesse molto contenuti e negativi sul breve termine.

Il Gruppo UnipolSai mantiene, pur in un difficile contesto competitivo, la propria posizione di attore di rilievo nel mercato della previdenza complementare dei Fondi Pensione.

Composizione premi diretti danni e vita



Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

<i>Valori in milioni di euro</i>	31/12/2017	<i>comp. %</i>
Totale raccolta diretta		
I Assicurazioni sulla durata della vita umana	2.304	62,1
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	504	13,6
IV Malattia	2	0,1
V Operazioni di capitalizzazione	300	8,1
VI Fondi pensione	602	16,2
Totale raccolta diretta rami Vita	3.713	100,0

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Sul versante della sinistralità Danni, pur rilevando un miglioramento nell'ultimo trimestre, il 2017 si è caratterizzato per un deciso incremento dei sinistri da eventi atmosferici e per la maggior presenza di sinistri di importo rilevante.

Rami Danni-Lavoro diretto

Rami Danni	31/12/2017	31/12/2016
Loss ratio - netto riassicurazione	69,2%	68,0%
Expense ratio (calcolato sui premi di competenza) - netto riassicurazione	28,1%	28,5%
Combined ratio - netto riassicurazione (*)	97,3%	96,5%

(*) con *expense ratio* calcolato sui premi di competenza

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

La redditività lorda del portafoglio degli investimenti finanziari assicurativi del Gruppo ha ottenuto, nel periodo considerato, un rendimento particolarmente significativo, pari al 3,9% degli asset investiti, di cui il 3,5% relativo alla componente di cedole e dividendi, mentre il rendimento complessivo registrato nel 2016 si era attestato al 3,7%.

Anche per il 2017 le politiche di investimento hanno perseguito, in un'ottica di medio-lungo termine, criteri generali di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi in coerenza con le Linee Guida definite nell'Investment Policy di Gruppo.

In particolare l'operatività finanziaria è stata finalizzata al raggiungimento di target di redditività coerenti con il profilo di rendimento degli attivi e con la dinamica dei passivi, in un orizzonte temporale pluriennale, mantenendo un elevato standard qualitativo del portafoglio, attraverso un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di diversificazione e di solidità degli stessi, con particolare attenzione al profilo di liquidabilità.

In campo immobiliare il Gruppo UnipolSai si configura come uno dei principali operatori in Italia per entità del patrimonio: a fine dicembre il volume totale di asset property gestiti è pari a 3,8 miliardi di euro. Nel corso dell'esercizio il Gruppo ha proseguito l'attività di riqualificazione del patrimonio immobiliare di proprietà, finalizzata alla successiva valorizzazione degli immobili oggetto di ristrutturazione in un'ottica di locazione o di utilizzo a uso strumentale. Si evidenzia che i progetti si caratterizzano per l'utilizzo di tecnologie concepite per massimizzare il risparmio energetico tramite anche lo sfruttamento delle energie rinnovabili.

L'area di Milano è quella sulla quale si sono concentrati i principali progetti, tutti già avviati nei precedenti esercizi, tra cui si segnalano:

- la conclusione dell'iter autorizzativo con il Comune di Milano per la realizzazione di un nuovo edificio multipiano a uso strumentale in piazza Gae Aulenti (zona Porta Nuova Garibaldi). La torre sarà edificata in modo da avere la migliore certificazione in termini di risparmio energetico e idrico oltre che di qualità ecologica degli interni (certificazione Leed Platinum);
- l'ultimazione delle attività preliminari ai lavori di riqualificazione finalizzati al completamento e alla riqualificazione di un immobile direzionale a uso strumentale in via De Castilia (zona Porta Nuova), al fine di ottenere un nuovo edificio eco-sostenibile e all'avanguardia. L'edificio sarà costituito da due corpi collegati fra loro con una facciata a specchi che, oltre a riprendere gli stilemi utilizzati per la torre che verrà realizzata dal Gruppo nella vicina piazza Gae Aulenti, grazie ai materiali innovativi con cui sarà realizzata, contribuirà attivamente a ridurre l'inquinamento atmosferico locale;
- la prosecuzione della riqualificazione della Torre Galfa, via Fara 41. Il progetto di riqualificazione dell'edificio è stato sviluppato per consentire l'utilizzo da parte della collettività degli spazi siti a livello strada, la conservazione delle linee

stilistiche originarie delle facciate, migliorando nel contempo l'efficienza energetica dell'intera struttura. A oggi sono già stati sottoscritti accordi di locazione per oltre l'85% della superficie locabile ;

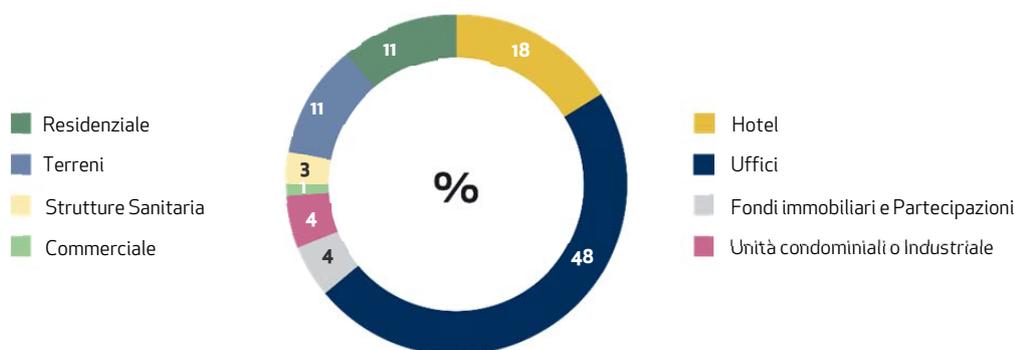
- il completamento dei lavori di un immobile storico sito in via Pantano 26/Corso di Porta Romana 19, costituito da due blocchi indipendenti di epoche diverse che si sviluppano attorno a una corte centrale, per il quale è stata quasi completata la commercializzazione, con il marchio "Residenze Ca' Litta", dell'edificio di via Pantano n. 26 con destinazione residenziale. Sono già operativi gli uffici a uso strumentale siti nella porzione di edificio che si affaccia su Corso di Porta Romana;
- il proseguimento dell'attività di riqualificazione dei complessi direzionali siti a Milano in via Dei Missaglia 97 e in via Crespi 57. Per quanto riguarda il primo, denominato Milano Business Park e composto da quattordici edifici, si sta procedendo alla riqualificazione, finalizzata alla locazione, di alcune porzioni del complesso. Nel corso dell'anno sono stati sottoscritti e rinegoziati contratti di locazione per oltre 11.000 mq. Per quanto riguarda l'edificio di via Crespi 57 nel corso dell'anno sono stati effettuati lavori di riqualificazione al fine di allineare l'immobile agli standard qualitativi richiesti dal mercato con l'obiettivo di raggiungere la piena occupazione degli spazi.

Nel corso dell'esercizio sono stati stipulati contratti per la vendita di oltre 500 unità immobiliari, una parte dei quali si perfezionerà nel corso del 2018, ubicate in varie zone d'Italia. L'operazione è stata effettuata al fine di ottenere un'ulteriore ottimizzazione del portafoglio sia dal punto di vista dei costi di gestione, vista la numerosità delle unità immobiliari coinvolte, che del risparmio sugli investimenti che sarebbero necessari per la riqualificazione e la successiva messa a reddito di tali immobili.

Nel corso dell'esercizio sono stati ceduti immobili per un valore di carico pari a euro 198 milioni.

Per quanto riguarda le acquisizioni si segnalano l'acquisto di una struttura ricettiva da utilizzare per la locazione temporanea situata in una zona di particolare pregio di Roma e l'acquisizione, dalla Capogruppo Unipol, del 100% della partecipazione in Ambra Property Srl, operazione effettuata nell'ambito del più ampio processo di razionalizzazione degli assetti partecipativi del comparto attività diversificate e del patrimonio immobiliare del Gruppo avviato nel 2014. La società è proprietaria di due strutture alberghiere site a Bologna e a San Lazzaro di Savena, nonché di una dimora storica a San Lazzaro di Savena utilizzata dal Gruppo quale centro di formazione aziendale. Il controvalore complessivo delle due operazioni è pari a circa euro 80 milioni.

Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso



Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Distribuzione territoriale del patrimonio immobiliare



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Prosegue l'attività di gestione e sviluppo commerciale delle società diversificate: il 2017 si è concluso con risultati positivi in tutti i settori di attività.

Per quanto riguarda l'**attività alberghiera** la controllata Gruppo UNA (ex Atahotels) ha più che raddoppiato i ricavi di vendita, grazie all'integrazione con Una Hotels, passando da circa euro 58 milioni del 2016 a circa euro 127 milioni al 31 dicembre 2017 ed ha raggiunto un utile di esercizio pari a circa euro 0,6 milioni.

Il **polo sanitario**, con la società Villa Donatello, ha conseguito nell'esercizio ricavi derivanti da prestazioni per circa euro 20 milioni a fronte di euro 19 milioni realizzati nel corso del 2016 con un miglioramento di circa il 10%, ed ha chiuso l'esercizio con un utile di circa euro 0,1 milioni contro i risultati negativi registrati negli esercizi precedenti.

Per quanto riguarda l'**attività agricola** i ricavi della società Tenute del Cerro si sono incrementati di circa il 20% rispetto al 31/12/2016, passando da circa euro 6,5 milioni a euro 7,8 milioni: al 31 dicembre 2017 la società ha conseguito un risultato netto positivo di circa euro 0,1 milioni, a fronte di una perdita registrata nel 2016 (-5,3 milioni di euro).

LA PERFORMANCE SOCIALE

GLI AZIONISTI

€ 5,5 mld

Capitalizzazione di Borsa
(-5% sul 2016)

98,2%

degli asset sono risultati sostenibili
in seguito a monitoraggio ESG

Il titolo UnipolSai è entrato nell'indice SRI

Msci World Esg

La struttura dell'azionariato

La società è controllata, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, numero 1) del Codice Civile, da Unipol Gruppo S.p.A..

La struttura dell'azionariato

UnipolSai
ASSICURAZIONI

	26,83%	Mercato
	53,18%	Unipol Gruppo S.p.A.
	9,99%	Unipol Finance S.r.l.
	10,00%	Unipol Investment S.p.A.



Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai

Mantenere e sviluppare una politica di dialogo con gli azionisti è una priorità per UnipolSai che in questo senso si è da tempo dotata di un Regolamento finalizzato all'ordinato e funzionale svolgimento delle Assemblee Ordinarie e Straordinarie. Il Regolamento, approvato dall'Assemblea degli Azionisti della Società, disciplina in particolare le modalità e la durata massima degli interventi, le modalità di votazione, i poteri del Presidente per mantenere l'ordine nell'Assemblea, al fine di assicurare un'attiva partecipazione ai lavori assembleari degli aventi diritto, garantendo al contempo uno svolgimento ordinato e funzionale. Sul sito della Compagnia sono inoltre disponibili le procedure per esercitare il diritto di porre domande prima dell'Assemblea e il diritto di integrare l'Ordine del giorno, la procedura per la partecipazione e il voto per delega.

Al tema delle strategie e gli obiettivi di gestione del capitale, il Gruppo pone particolare attenzione applicando una "Politica di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi", che definisce una corretta descrizione del processo di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi, nonché i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo medesimo. Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai ha proposto all'Assemblea Ordinaria degli Azionisti di destinare a dividendi euro 0,145 per ogni Azione Ordinaria. Complessivamente l'importo destinato a dividendi, tenuto conto delle azioni proprie detenute, ammonta a euro 410 milioni (pari al 71% dell'utile).



Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla sezione Governance – Assemblea degli azionisti del sito <http://www.unipolsai.com/it>

La relazione con gli investitori

La Mission della attività di Investor Relations nel Gruppo è fornire al mercato una comunicazione adeguata e puntuale dei dati economico-finanziari relativi alla Società, nel pieno rispetto di quanto predisposto dalla vigente regolamentazione in materia. L'obiettivo principale è il miglioramento della visibilità e della attrattività del Gruppo nei confronti degli investitori, per garantire una diffusione paritaria e continuativa delle informazioni e agevolare una corretta valutazione degli strumenti finanziari in circolazione. Nel contempo, viene effettuato il monitoraggio dei trend di settore e delle performance dei competitor; viene mantenuto un confronto costante con gli analisti finanziari e un dialogo proattivo con gli azionisti e i potenziali investitori. Nel corso dell'anno sono stati effettuati 158 incontri o conference call con analisti e investitori, durante i quali sono state incontrate 210 società. Gli analisti finanziari hanno espresso 9 raccomandazioni neutrali sul titolo UnipolSai. Tra questi, è da segnalare che nell'anno in corso si è ottenuta la prestigiosa nuova copertura avviata da JPMorgan.

All'interno della Direzione Finanza di UnipolSai, è presente l'ufficio "Gestione investimenti alternativi, innovazione finanziaria, sostenibilità e investimenti SRI", che lavora a stretto contatto con l'Investor Relator per la gestione dei rapporti con gli azionisti istituzionali e non e per la valorizzazione dell'integrazione della Sostenibilità e degli investimenti SRI nella politica di investimento del Gruppo.

UnipolSai attribuisce grande importanza sia alla valutazione finanziaria che a quella extra finanziaria. Le agenzie di rating ESG valutano l'operato di UnipolSai da un punto di vista extra-finanziario, ovvero sulla base delle pratiche ESG messe in atto dalla Compagnia. I punteggi ottenuti dalle principali agenzie di rating ESG costituiscono riconoscimento esterno e indipendente della qualità e della trasparenza delle informazioni fornite e sono un eccellente riflesso delle politiche di sostenibilità di UnipolSai.

Le azioni di UnipolSai sono presenti in alcuni dei principale Indici SRI internazionali.

- MSCI World Esg Leaders
- FTSE4Good Global
- FTSE4Good Europe
- EURO STOXX Sustainability
- EURO STOXX Sustainability ex Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms
- EURO STOXX Sustainability ex Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms Adult Entertainment
- STOXX Europe Sustainability
- STOXX Europe Sustainability ex Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms
- STOXX Europe Sustainability ex Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms Adult Entertainment
- STOXX Europe Ex Tobacco Industry Neutral ESG
- STOXX Europe Industry Neutral ESG
- Standard Ethic Italian Index
- ECPI Euro ESG Equity
- ECPI World ESG Equity
- ECPI Global Developed ESG High Yield Corporate Bond

Il 2017 è stato inoltre caratterizzato dalla partecipazione all'Italian Sustainability Day presso la Borsa Italiana, occasione di dialogo tra Società quotate e stakeholder finanziari, analizzando i trend di mercato e approfondendo le tematiche relative alla comunicazione delle metriche ESG. Si è trattato di un'opportunità per presentare la strategia e le azioni SRI/CSR di UnipolSai agli investitori e agli analisti.

Le politiche di investimento

Le politiche di investimento implementate dal Gruppo hanno perseguito, in un'ottica di lungo termine, un criterio generale di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi, attraverso un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di diversificazione e di solidità degli stessi in coerenza con la propria "Politica in materia di investimenti". Nel corso del 2017, integrando le tecniche tradizionali di analisi dei rischi e rendimenti finanziari con l'analisi extra finanziaria ESG, sono stati effettuati investimenti che hanno portato ad un rafforzamento della posizione in Società che conciliano obiettivi di redditività e di gestione del rischio a rilevanti caratteristiche di sostenibilità sociale e ambientale.

L'integrazione della sostenibilità nei mercati finanziari è diventata un obiettivo primario delle istituzioni europee: la Commissione UE ha lavorato a un Piano d'Azione sulla finanza sostenibile presentato a Bruxelles nei primi mesi del 2018. Già da tempo il Gruppo ha adottato nella pratica impegni e principi di responsabilità e di prudenza in materia di investimento che sono stati formalizzati nel 2012 in una Policy con criteri di esclusione che prevede un monitoraggio⁶ di sostenibilità trimestrale indipendente. Il perimetro di indagine del monitoraggio di sostenibilità comprende gli investimenti in strumenti finanziari quotati e non quotati, con esclusione degli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (fondi comuni di investimento istituiti e gestiti da SGR,

⁶ Tale monitoraggio è condotto col supporto del consulente esterno ECPI S.r.l. (www.ecpigroup.com). Si tratta di una Società indipendente specializzata nell'assegnazione di rating ESG e di costruzione di indici di sostenibilità, che analizza secondo la propria metodologia di ricerca proprietaria la performance ambientale, sociale e la solidità della struttura di governance degli emittenti seguendo un approccio qualitativo e quantitativo rigoroso.

SICAV), inclusi gli investimenti relativi agli attivi posti a copertura di riserve tecniche, compresi gli investimenti relativi alle Forme Pensionistiche Complementari, alle Unit-linked ed alle Index-linked gestite direttamente da UnipolSai.

I criteri di esclusione alla base del monitoraggio di sostenibilità sono integrati dalla valutazione sul livello di *compliance* ai principi ESG di ogni emittente (espresso tramite un rating che ne individua lo standard minimo accettabile), secondo la metodologia descritta nel documento "Regole Black List Portafoglio Proprietario".

I criteri di rating - per la valutazione della compliance ai principi ESG degli emittenti - sono stati sviluppati coerentemente con le linee guida di "ICCR" ("Principles for Global Corporate Responsibility: Benchmarks for Measuring Business Performance") e ispirati dai principi sviluppati da organismi internazionali quali UN Global Compact, Global Reporting Initiative⁷ e UNPRI – Principi di Investimento Responsabile⁸.

Nel dettaglio, nel caso delle **aziende** (titoli azionari e obbligazionari corporate) vengono escluse quelle che, direttamente o attraverso imprese controllate:

- producono armi non convenzionali di distruzione di massa quali bombe a grappolo, mine anti-uomo, armi nucleari, armi biologiche, armi chimiche ed altre armi controverse;
- sono coinvolte in gravi o sistematiche violazioni dei diritti umani (quali omicidio, torture, privazione della libertà) e del lavoro (quali lavoro forzato e forme di sfruttamento del lavoro minorile);
- sono coinvolte in gravi danni ambientali, non dimostrano di avere sviluppato una strategia volta alla gestione efficiente dell'impatto ambientale, non pongono attenzione alla strategia ed al management ambientale, né all'impatto dei prodotti/processo produttivo;
- sono coinvolte in gravi episodi di corruzione e dimostrano di avere sviluppato una strategia sociale ed una struttura di governance volte alla corretta gestione dei rapporti coi diversi Stakeholder;
- sono coinvolte in attività collegate al gioco d'azzardo, in misura prevalente.

Nel caso dei **Paesi** (titoli obbligazionari governativi) vengono esclusi quelli che, attraverso lo studio di una serie di indicatori, dimostrino un insufficiente grado di adesione ai principi definiti dalle Nazioni Unite nello UN Global Compact.

Gli indicatori considerano i seguenti ambiti:

- ambiente: ratifica dei principali trattati e accordi in materia di tutela ambientale redatti dalla UNFCCC - Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (ad esempio il Protocollo di Kyoto adottato durante Cop3 e successivi accordi, come quello firmato a Parigi durante la Conferenza delle Parti Cop21) e valutazione della performance ambientale complessiva dei Paesi;
- società: ratifica delle principali convenzioni in materia di rispetto dei Diritti dell'Uomo (ad esempio la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite) e dei Diritti dei Lavoratori (ad esempio le convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro);
- governance: valutazione del contesto istituzionale di un Paese in termini di presenza di istituzioni democratiche, libertà economica, facilità di fare impresa, livello di corruzione.

Sono inoltre esclusi i Paesi classificati pubblicamente dalla ONG Freedom House come "not free" o "partly free" in termini di libertà civili e diritti politici.

Attraverso il monitoraggio di Sostenibilità ex-post trimestrale i temi suddetti (rispetto dei diritti umani e del lavoro, la cura dell'ambiente, il rispetto delle norme anti-corruzione, l'esclusione della produzione di armi di distruzione di massa e del coinvolgimento in misura prevalente in attività collegate al gioco d'azzardo) sono tenuti in considerazione da UnipolSai nella sua veste di investitore: la percentuale degli investimenti sottoposti a verifica trimestrale rispetto a tali criteri, calcolata sul totale degli asset in gestione, al 31/12/17 è l'89,4%. I temi sono anche considerati ex-ante nella politica di investimento del comparto SRI "Bilanciato Etico" del prodotto previdenziale "Fondo Pensione Aperto UnipolSai Previdenza FPA". Il patrimonio di questo comparto rappresenta l'8,5% del totale dei Fondi Pensione Aperti offerti dal Gruppo Unipol.

Il tema del **cambiamento climatico**, in qualità di società di assicurazione esposta sul ramo Danni, è un aspetto materiale considerato nelle politiche di investimento responsabile di UnipolSai, rispetto al quale la Compagnia ha sottoscritto il CDP⁹ Investors per poter valutare correttamente l'impatto climatico delle proprie scelte d'investimento e ha aderito al Paris Pledge for Action¹⁰.

⁷ un'organizzazione nata con l'obiettivo di aiutare sia il pubblico che il privato a comprendere, misurare e comunicare l'impatto che una qualsiasi attività possa avere sulle varie dimensioni della sostenibilità (economica, ambientale e sociale) formulando specifici standard di rendicontazione. www.globalreporting.org

⁸ principi per l'investimento responsabile, promossi nel 2006 dalle Nazioni Unite con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali, che sono sottoscritti ed implementati dalle Società del settore finanziario. Le Società si impegnano ad incorporare le tematiche ESG nell'analisi e nei processi decisionali di investimento, nelle proprie politiche e nelle pratiche aziendali. www.unpri.org

⁹ Il CDP (Carbon Disclosure Project) è un'organizzazione che supporta aziende e città per la rendicontazione e la divulgazione del proprio impatto ambientale. Attraverso i questionari e le iniziative del Cdp le aziende hanno a disposizione dettagliate informazioni per la comprensione del proprio impatto, per migliorare il reporting ambientale e la gestione dei rischi ambientali. www.cdp.net

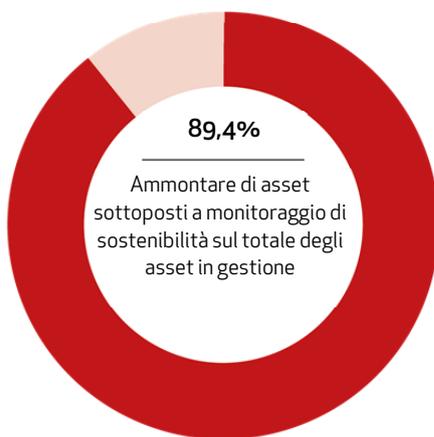
¹⁰ impegno multistakeholder a supportare, con il proprio contributo fattivo, il l'impegno assunto a Paesi dai Governi a mantenere l'aumento di temperatura al di sotto dei 2°C rispetto al periodo preindustriale, facendo tutti gli sforzi possibili per limitare questo aumento a 1,5°C. <http://www.parispledgeforaction.org/>

Asset sottoposti a monitoraggio di sostenibilità e percentuali di investimenti che soddisfano i criteri in base al monitoraggio di sostenibilità

47,7

(valore in mld di €)

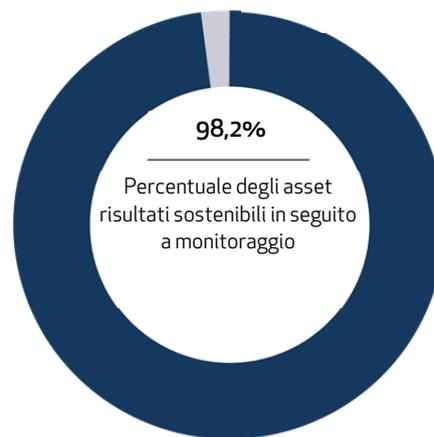
Ammontare dei titoli di capitale e di debito classe C, D, Patrimonio sottoposti a monitoraggio ambientale e sociale



46,8

(valore in mld di €)

Ammontare degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio ambientale e sociale



Criteri ESG per il monitoraggio del portafoglio



Aziende in Black List

Ambito di Osservazione/Esclusione per i Paesi

Fonte: Direzione Finanza UnipolSai

A fine anno, la base degli investimenti sottoposti a screening di sostenibilità è 47,7 miliardi di euro, corrispondenti all'89,4% del totale degli asset (gestione diretta e indiretta). In base allo screening sui portafogli al 31 dicembre 2017 gli investimenti che soddisfano i suddetti criteri rappresentano il 98,2% (corrispondenti a 46,8 mld) del perimetro considerato. Il restante 1,8% del portafoglio è oggetto di monitoraggio trimestrale ed è composto in parte da titoli che non rispondono ai requisiti considerati e in parte da titoli non ancora coperti dal Consulente di Sostenibilità.

Le Società che non sono conformi ai criteri ambientali di Gruppo sono 10 e rappresentano un controvalore molto marginale degli investimenti del Gruppo Unipol (meno dello 0,2% su totale). A questo proposito, al fine di avviare un'adeguata pratica di *engagement* attivo UnipolSai ha aderito al **Climate Action 100+**, una partnership di cinque anni promossa dagli investitori (UNPRI, CERES) per coinvolgere le aziende più inquinanti in termini di emissioni di gas a effetto serra (*GHG emissions*) per migliorare il governo del fenomeno del cambiamento climatico, ridurre le emissioni e rafforzare la trasparenza finanziaria su questi temi.

Nella definizione della propria politica di investimenti, il Gruppo ha posto grande attenzione alla speculazione sul mercato delle **commodities agricole** (cosiddette *soft commodities*), evidenziando che non ha investito in modo diretto o indiretto (in gestione per i propri clienti), in tale mercato. Nell'ambito degli investimenti immobiliari, il Gruppo Unipol adotta un comportamento

cautelativo e a tutela dei diritti umani dei più deboli rispetto al fenomeno del **land grabbing**, inteso come l'accaparramento coercitivo e su larga scala di terra considerata "inutilizzata" e venduta o affittata a terzi (aziende o governi di altri Paesi), senza il consenso delle comunità che vi abitano o che la utilizzano per coltivare e produrre cibo, come definito nella dichiarazione di Tirana¹¹.

Nel corso del 2017 è stata avviata un'attività di *due diligence* sul patrimonio immobiliare di Gruppo volta ad evidenziare eventuali criticità legate alla tematica del **land grabbing**, al fine di monitorare il mantenimento dell'impegno del Gruppo su questa delicata tematica. In particolare sono stati individuati i seguenti cantieri di lavoro sul patrimonio in essere:

- asset immobiliari di proprietà: screening della storia proprietaria degli asset (immobili e terreni)¹² per individuare quelli che sono stati di proprietà pubblica, in quanto le transazioni più a rischio sono quelle dove un attore di natura privata acquista un terreno in precedenza di proprietà di un attore pubblico, rispetto al cui utilizzo le comunità possono avere maturato negli anni dei diritti consuetudinari¹³;
- locazioni passive: screening dei contratti in essere aventi come controparti soggetti pubblici;
- fondi immobiliari di cui il Gruppo detiene quote: verifica di conformità ai principi di Gruppo da parte delle Società di Gestione;
- attività trasversali: nell'ambito delle attività legate al fenomeno del land grabbing, screening documentale delle transazioni con verifica della presenza di documenti delle pubbliche amministrazioni inerenti gli impatti ambientali e sociali, su terreni e immobili di proprietà.

L'attività dell'anno si è concretizzata nella mappatura del patrimonio immobiliare di Gruppo sul solo territorio italiano, volta ad indagare l'eventuale origine pubblica degli asset:

Percentuale di mappatura del patrimonio (Società italiane)	31/12/2017	Storico*
Patrimonio Imm.re in essere	100%	100%
Locazioni passive	100%	-
Quote di Fondi Immobiliari	-	-

*Nota: l'analisi storica a ritroso è iniziata dalla data di costituzione delle varie Società del Gruppo mappate
Fonte: Direzione Finanza UnipolSai

Dall'analisi fatta sul patrimonio immobiliare (parte inerente i terreni e immobili di proprietà) di Gruppo, in essere al 31/12/2017, risulta che nessun asset proprietario è stato acquisito dal Gruppo direttamente da un soggetto pubblico.

Dall'analisi storica dell'origine proprietaria degli asset immobiliari, per l'arco temporale considerato¹⁴ di responsabilità del Gruppo, risulta che 288 milioni¹⁵, corrispondenti al 7,5% del patrimonio del Gruppo UnipolSai hanno origine pubblica, ma il passaggio da pubblico a privato è avvenuto precedentemente all'acquisizione degli immobili da parte del Gruppo.

Per quanto riguarda le locazioni passive, attualmente non sono presenti locazioni presso enti pubblici. L'analisi a ritroso dell'origine pubblica degli immobili in locazione passiva avverrà nel corso del 2018. Riguardo lo screening documentale delle transazioni (acquisitive o di locazione), le verifiche riguardo la presenza di documenti delle pubbliche amministrazioni inerenti gli impatti ambientali e sociali su terreni e immobili di proprietà, sono ancora in corso.



Per informazioni di dettaglio, si rimanda agli "Articoli tecnici" pubblicati nella sezione Sostenibilità del sito www.unipol.it

¹¹ ILC - International Land Coalition (2011) "Tirana Declaration: Securing Land Access for the Poor in Times of Intensified Natural Resources Competition" (2011) <http://www.landcoalition.org/sites/default/files/documents/resources/tiranadeclaration.pdf>

¹² L'analisi a ritroso della storia proprietaria dell'asset inizia, per ogni Società del Gruppo, dalla propria costituzione. Ad esempio per il Gruppo Unipol dal 1963, per Unipol Banca dal 1994 ecc.

¹³ L'analisi non copre solo i terreni di larga scala, bensì tutti. In questo modo il Gruppo va oltre la definizione di *land grabbing* verificando eventuali abusi su tutti i terreni, senza distinzione per dimensione.

¹⁴ L'analisi a ritroso della storia proprietaria dell'asset inizia, per ogni Società del Gruppo, dalla propria costituzione. Ad esempio per il Gruppo Unipol dal 1963, per Unipol Banca dal 1994 ecc.

¹⁵ Il perimetro di indagine è in via di definizione. Dal valore patrimoniale degli asset (immobili e terreni) che hanno storicamente un'origine proprietaria pubblica, mancano i seguenti beni, in parte in leasing di Unipol Banca e in parte appartenenti alla Società Arca Vita: Parcheggio in via C. Poma (VR), Magazzino via C. Poma (VR), Ufficio in via P. Ferrigni 16 a ROMA, Laboratorio in San Polo dei Cavalieri (RM) Via delle Peschie, via S. Totti ANCONA, via U. Terracini 20/4 BOLOGNA, Terreno a Bologna, Immobile residenziale via del Risorgimento ad AMASENO (FROSINONE), via Fiumara Antica GENOVA, Fabbricato in via Siria 100 a GROSSETO, Fabbricato industriale via Po 19 a PIOMBINO, via I. Alpi 4 a MANTOVA.

Per rafforzare ulteriormente l'attività di Responsible Asset Management, il Gruppo ha aderito dal 2016 ai **Principles for Responsible Investment (UNPRI)** e ha consolidato l'impiego in Investimenti Alternativi (green economy, social housing, infrastrutture ecc.) categoria a cui appartengono fondi di Private Equity, Hedge Fund e investimenti in Real Asset, che abbiano anche una valenza SRI.

Per la selezione/rendicontazione di questi investimenti alternativi, è stata sviluppata una due diligence metodologica che prevede, oltre alle consuete analisi finanziarie l'analisi di criteri socio-ambientali e di governance (ESG), rivisti ed aggiornati costantemente e la mappatura dei rischi non finanziari che possono avere un impatto reputazionale.

Gli investimenti vengono classificati sulla base del loro concorso agli SDGs.

Investimenti tematici e ad impatto e SDGs

Temi	Valore	SDG's	Temi	Valore	SDG's
Cura Residenziale e Socio-assistenziale	€ 9,9 mln	3	Energia rinnovabile, ecoefficienza	€ 131,8 mln	7, 13
Reti digitali e Infrastrutture	€ 6,3 mln	9	Ecoinnovazione	€ 0,6 mln	13
Mobilità sostenibile	€ 32,5 mln	11	Gestione sostenibile delle foreste	€ 11,7 mln	15
Housing Sociale	€ 10,0 mln	11			
TOTALE INVESTIMENTI TEMATICI E AD IMPATTO € 202,8 mln					

Fonte: Direzione Finanza UnipolSai

Nel campo della *green economy* si evidenziano investimenti in settori delle energie rinnovabili (fotovoltaico, eolico, idroelettrico, biogas, biomasse rinnovabili), dell'efficienza energetica, dell'eco-innovazione (in particolare riduzione di energia e materiali per unità di input), della mobilità sostenibile e della riforestazione.

Negli investimenti nel Welfare sono presenti investimenti nel campo dei servizi socio-assistenziali.

Sono altresì stati effettuati investimenti nel campo delle infrastrutture per l'innovazione digitale (in particolare la fibra per la connessione ad alta velocità) dedicati anche alla dotazione di reti in aree rurali con conseguenti benefici sociali per le comunità che vi risiedono. È inoltre presente un fondo che applica le strategie di investimento sostenibili, definite da Eurosif¹⁶, dell'integration¹⁷ e del soft engagement¹⁸.

¹⁶ Eurosif (*European Sustainable Investment Forum*) è un'associazione internazionale senza scopo di lucro la cui missione è sviluppare la sostenibilità attraverso il mercato finanziario europeo.

¹⁷ Integrazione esplicita da parte del gestore finanziario di opportunità e rischi ESG nell'analisi finanziaria tradizionale e decisioni di investimento basate su un processo sistematico e appropriate fonti di ricerca. <https://www.eurosif.org/responsible-investment-strategies/>

¹⁸ Dialogo tra l'investitore e l'azienda investita. <https://www.eurosif.org/responsible-investment-strategies/>

Per quanto riguarda gli investimenti nell'housing sociale, il portafoglio è composto dalle partecipazioni nei Fondi Housing Toscano, Polaris Parma Social House, Housing Sociale FVG e Uni HS AbitaRE. Questi Fondi svolgono l'attività di sviluppo e gestione immobiliare a forte connotazione sociale, con la finalità di sostenere una nuova offerta di alloggi per coloro che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo sul mercato, sia per ragioni economiche che per assenza di un'offerta adeguata.

Secondo la classificazione delle strategie di investimento etico e sostenibile di Eurosif, i suddetti fondi sono classificati come **Investimenti d'Impatto**¹⁹ (*Impact Investing*) dei quali, per trasparenza e a causa delle nuove linee guida di Eurosif, si riporta la percentuale dell'impatto effettivo (corrispondente al valore degli investimenti immobiliari²⁰):

Percentuale di impatto	%*
Polaris Parma Social House	75,66%
Fondo Housing Toscano	84,12%
Fondo Housing Sociale FVG	63,38%
Fondo Uni HS AbitaRE	61,55%

*Nota: Dati al 30/6/2017

Fonte: Direzione Finanza UnipolSai

Contestualmente, UnipolSai applica la selezione degli investimenti anche nell'ambito delle forme pensionistiche complementari. I risultati dello screening sui singoli asset dei Fondi Pensione Aperti, Piani Individuali Pensionistici e Forme Pensionistiche Individuali sono pubblicati nella successiva sezione "Clienti" del presente fascicolo.

Un ulteriore elemento delle politiche di investimenti responsabili di UnipolSai è costituito dai progetti di **microassicurazione** realizzati in collaborazione con ICMIF (International Cooperative and Mutual Insurance Federation). Il progetto, denominato 5-5-5 Mutual Microinsurance, coinvolge cinque paesi (Colombia, Kenya, India, Sri Lanka, Filippine), con un numero potenziale di beneficiari che raggiunge fino a 5 milioni di famiglie non assicurate pari a 25 milioni di persone complessivamente. L'obiettivo è di migliorare l'inclusione finanziaria di persone a basso reddito marginalizzati attraverso meccanismi di protezione dai rischi progettati e sviluppati dagli stessi gruppi di persone. Con questo approccio, il progetto 5-5-5 Mutual Microinsurance può contribuire al raggiungimento di cinque SDGs, in particolare porre fine alla povertà in tutte le sue forme (goal 1), porre fine alla fame, garantire la sicurezza alimentare, migliorare la nutrizione e promuovere un'agricoltura sostenibile ovunque (goal 2), garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età (goal 3), raggiungere la parità di genere attraverso l'emancipazione delle donne e delle ragazze (goal 5) e adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze (goal 13). <https://www.icmif555.org/projects>

Consapevole del ruolo svolto nella società moderna, nella proposta di servizi di valore, sia economico che sociale, UnipolSai ha dimostrato determinazione a promuovere il tema dello sviluppo sostenibile e del cambiamento climatico prendendo parte al progetto *Italian National Dialogue on Sustainable Development*, promosso da UNEP, dal quale è scaturito l'impegno, da parte del Ministero dell'Ambiente, di costituire un Centro Finanziario per la Sostenibilità, in Italia, aderente al Network Europeo, insieme agli altri principali gruppi finanziari del Paese.

¹⁹ Investimenti fatti con l'intenzione di generare impatto sociale e/o ambientale positivo insieme ad un ritorno finanziario. Gli investimenti d'impatto possono essere fatti sia in mercati emergenti che sviluppati, ed avere ritorni di mercato o al di sotto del mercato a seconda delle circostanze. Tali investimenti si focalizzano su progetti specifici e si distinguono dalla filantropia. Includono ad esempio la microfinanza, community investments, investimenti sociali, i fondi francesi *fonds solidaires* ecc. <https://www.eurosif.org/responsible-investment-strategies/>

²⁰ Un portafoglio di investimento dovrebbe essere sempre diversificato, quindi oltre agli investimenti in immobili dedicati all'housing sociale, è necessario che sia composto dalla liquidità per fare ulteriori ed eventuali investimenti in immobili e che la stessa sia investita in modo profittevole in attivi finanziari che presentino un rischio adeguato.

I DIPENDENTI

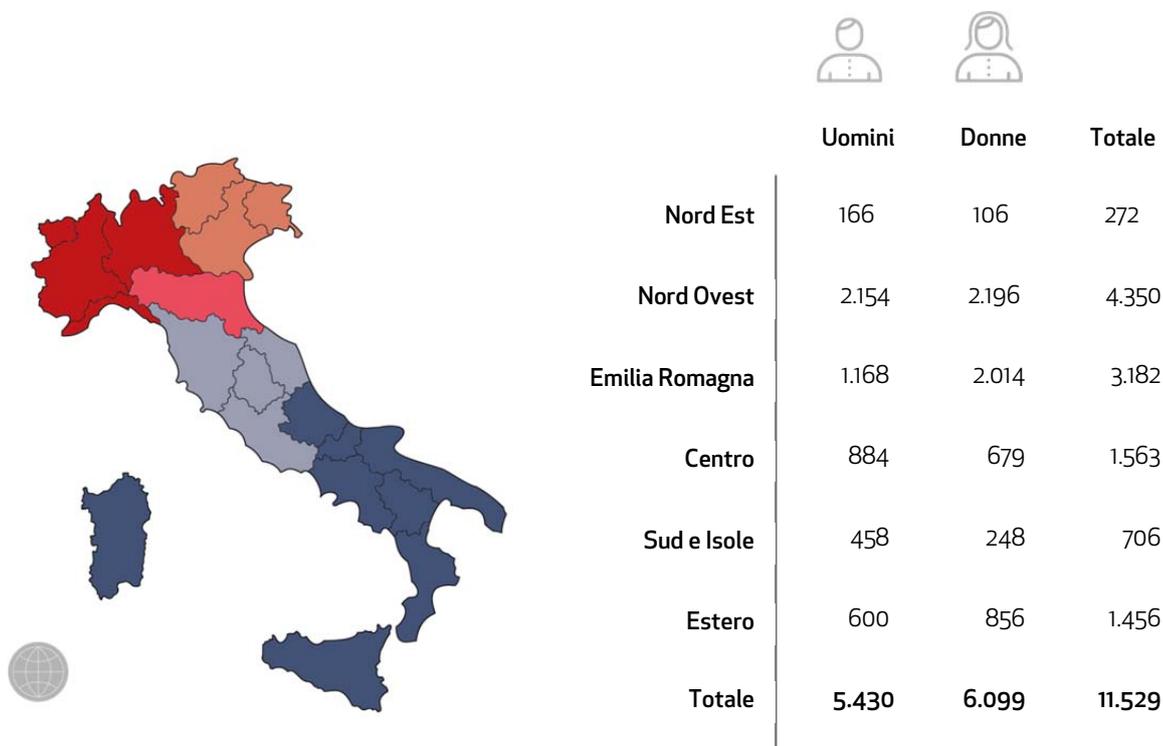
11.529Dipendenti
(+12,2% sul 2016
+1,3% a perimetro omogeneo)**53%**Dipendenti Donne
(+2 p.p. sul 2016)
(senza variazioni a perimetro
omogeneo)**25,8%**Dipendenti donne in posizione di
responsabilità
(-1,2 p.p. sul 2016)
(+ 0,4 p.p. a perimetro
omogeneo)**21%**Indice di turnover
(+4 p.p. sul 2016)

Il perimetro 2017 è variato a seguito dell'acquisizione di Linear e di UniSalute

L'occupazione

Il numero dei dipendenti del Gruppo UnipolSai nel 2017 è incrementato rispetto al 2016 di 1.253 unità, fortemente influenzato dall'inclusione di UniSalute e Linear nel perimetro consolidato, oltre a un importante numero di nuove assunzioni (139 nuovi assunti, di cui il 50% donne e il 33% under 30). Come per gli anni passati rimangono rilevanti, soprattutto per effetto della stagionalità, i turnover²¹ dei comparti Commercio/immobiliare e società estere che, se pur significativamente inferiori all'esercizio precedente, sono pari rispettivamente al 147% e al 24%.

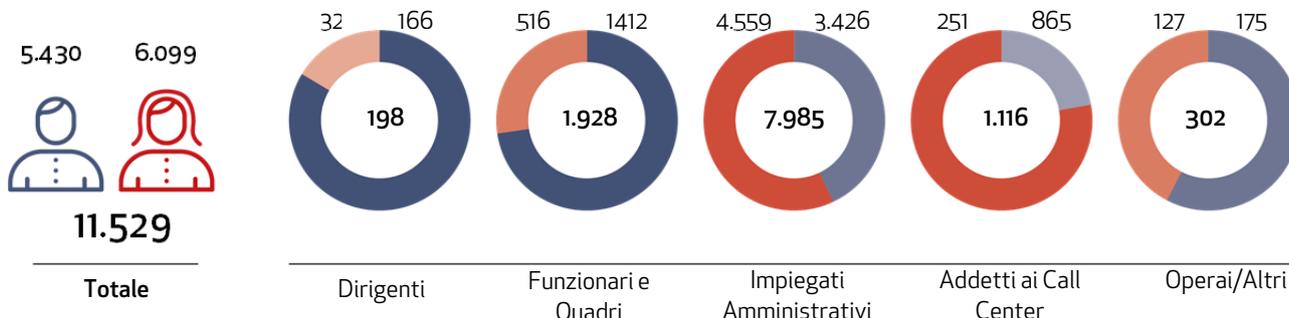
Complessivamente i dipendenti con contratto a tempo indeterminato sono il 96% dell'organico, a conferma dell'attenzione alla tutela della stabilità occupazionale, mentre il ricorso al contratto di somministrazione è marginale e riguarda soltanto 53 dipendenti. Il numero di lavoratori che hanno operato in regime di part-time è pari a 2.065, corrispondente al 18% del totale organico, mentre l'incidenza dei lavoratori stagionali, impiegati nei settori turistico ed agricolo, è pari allo 0,4% del totale dei dipendenti.

Numero dipendenti per area territoriale

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

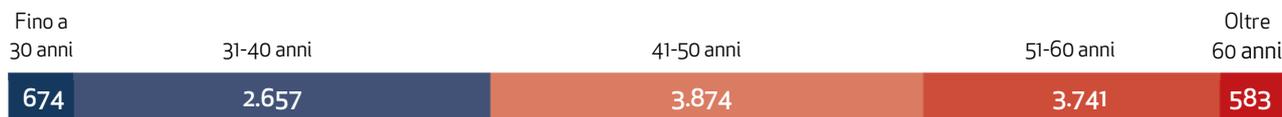
²¹ rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico

Numero dipendenti per inquadramento



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

Numero dipendenti per fasce d'età



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

L'età media del personale in servizio al 31 dicembre 2017 si conferma a 47 anni, mentre l'anzianità media di servizio passa dai 19 anni del 2016 a poco più di 17 anni.

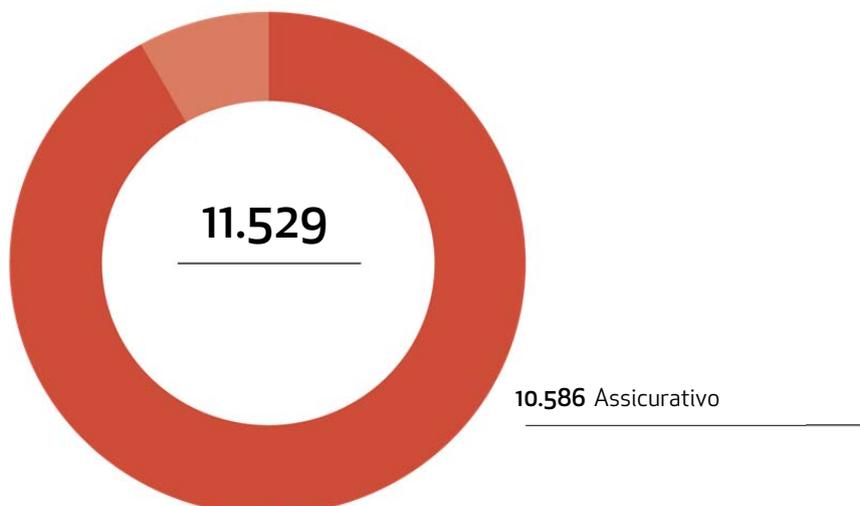
Rispetto al 2016 la quota percentuale di personale in servizio over 60 passa dal 3,5% al 5,4%.

I laureati costituiscono il 40% dell'organico e i diplomati circa il 49%.

UnipolSai occupa attualmente un numero complessivo di persone con disabilità pari a 494.

Numero dipendenti per settore

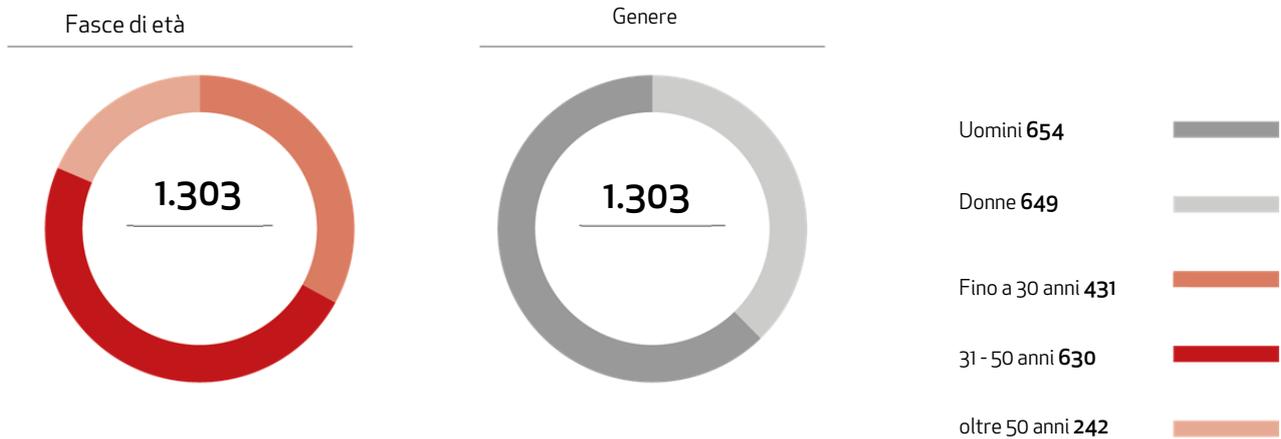
Commercio, Turismo e Immobiliare **943**



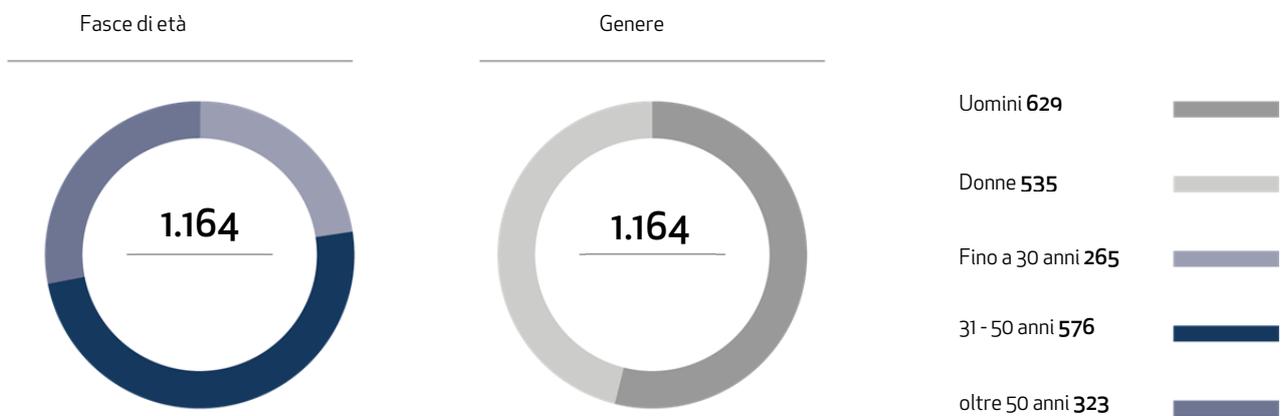
Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

Turnover per genere e per fasce d'età

Assunzioni / Variazioni di perimetro



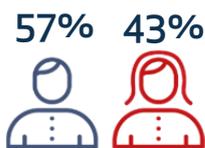
Cessazioni / Variazioni di perimetro



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

Le politiche di sviluppo del personale e le evoluzioni nel business

Continua l'investimento sui dipendenti a supporto del raggiungimento degli obiettivi strategici previsti per il 2018 e in coerenza con i trend di cambiamento che attraversano il settore assicurativo.



176.722

Totale ore di formazione erogate

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Dalla formazione alla semplificazione del modello organizzativo, dai piani di sviluppo all'armonizzazione contrattuale, sono diversi gli strumenti adottati al fine di identificare competenze chiave e favorire la crescita professionale dei dipendenti alimentandone la costruzione di consapevolezza e fiducia.

Nell'ambito della formazione, il rafforzamento delle competenze interne è funzionale alla realizzazione del programma di evoluzione del modello di servizio. A questo proposito opera Unica, la Corporate Academy del Gruppo Unipol focalizzata sulla formazione professionale e di mestiere di tutte le strutture presenti sul territorio italiano, con un investimento in formazione diretto e indiretto di circa 11,2 milioni di euro (di cui il 38% di investimenti diretti) destinato ai dipendenti del Gruppo UnipolSai. L'obiettivo dell'Accademy è diffondere ed incrementare le conoscenze, condividere il modello manageriale, rafforzando la cultura d'impresa.

Nel 2017 l'attività formativa dedicata a tutte le società del Gruppo UnipolSai ha coinvolto 7.061 dipendenti tra quella svolta in aula e quella svolta tramite *webinar*.

La partecipazione media giornaliera è stata di 59 dipendenti in modalità aula o webinar e di 86 dipendenti in modalità formazione a distanza. Sono stati realizzati ed erogati complessivamente 730 corsi per i dipendenti del Gruppo.

Le attività formative che maggiormente hanno interessato il personale dipendente sono state di natura manageriale, normativa e tecnico-assicurativa. Nel corso dell'anno sono stati realizzati ed erogati corsi necessari all'aggiornamento delle conoscenze tecniche e di mestiere e, tra questi, si annoverano anche le ore erogate per gli adempimenti obbligatori e quelle svolte nel rispetto del Regolamento IVASS n. 6/2014, necessarie a trasmettere la conoscenza dei prodotti assicurativi ed all'aggiornamento delle normative di settore.

Tra i principali progetti formativi si evidenzano:

- il Master in Gestione e Sviluppo dei Collaboratori, dedicato allo sviluppo delle competenze dei circa 1.800 Responsabili di struttura delle diverse società del Gruppo. Avviato nel corso del 2016 nelle modalità Master ed Advanced, il corso ha coinvolto 560 responsabili che si aggiungono ai 105 del 2016;
- il Percorso in Risk Management PMI, utile a sviluppare le competenze di una nuova figura specialistica, denominata Tutor PMI, inserita nell'organizzazione commerciale per supportare lo sviluppo commerciale del business assicurativo delle agenzie che operano nel settore delle PMI.

Le società immobiliari e diversificate sono state interessate, per lo più, da attività formative di carattere tecnico e normativo, con particolare attenzione alla formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Buona parte dei progetti sono stati attuati anche con formazione finanziata da parte del Fondo Banche Assicurazioni.

Lo sviluppo delle competenze digitali e di innovazione

Nel 2017 si è consolidato un percorso di sviluppo delle capacità innovative, con la partecipazione di risorse interne e il contributo di specialisti esterni.

L'innovazione si è concentrata sui processi in grado di distinguere l'offerta assicurativa ed è stata resa possibile anche attraverso una formazione mirata al miglioramento delle competenze digitali dei dipendenti. Per questo UnipolSai ha adottato nuove modalità di apprendimento come le aule virtuali, l'*e-learning*, le attività orientate allo *smart training*, all'*office training* e alla *library digitale*, oltre a eventi formativi dedicati.

Il percorso di innovazione si è inoltre rafforzato con l'inserimento di 46 nuove risorse (di cui 22 frutto di mobilità professionali da altri ruoli interni al Gruppo) che hanno arricchito le aree funzionali di Leithà, Alfaevolution, Digital Innovation e Unica.

La mobilità interna come strumento di fidelizzazione

La valorizzazione dei collaboratori avviene attraverso un significativo ricorso alla mobilità interna, soluzione già adottata da molti anni. Questo permette all'azienda di soddisfare la maggior parte delle esigenze di organico, valorizzando le professionalità interne e offrendo la possibilità di cogliere nuove opportunità di lavoro coerenti con le competenze e le aspirazioni dei dipendenti. Le azioni di sviluppo includono diversi strumenti volti a monitorare e valorizzare le abilità e le competenze professionali presenti nel Gruppo. Nel corso del 2017, il 46% delle posizioni aperte sono state occupate da candidati interni, mentre 754 persone, pari al 6,5% dell'intero organico, hanno trovato una nuova posizione all'interno delle Società del Gruppo UnipolSai cambiando attività e struttura di appartenenza.

La politica di mobilità interna promuove il continuo adattamento delle capacità dei dipendenti ai rapidi cambiamenti dell'ambiente economico, normativo e tecnologico. Al tempo stesso con questa politica, UnipolSai rafforza il suo impegno ad offrire opportunità interne per l'avanzamento, producendo di fatto un effetto di fidelizzazione tra i dipendenti: dall'indagine sulla reputazione attribuita al Gruppo dai dipendenti, emerge una quota del 64,9% di dipendenti "Supporter"²² (58,5% nel 2016) e una quota del 30% di dipendenti "Ambassador" (21% nel 2016) ossia di coloro che attribuiscono ad Unipol una reputazione eccellente²³.

La valorizzazione delle nuove generazioni

L'impegno degli uomini e delle donne del Gruppo è fondamentale nella strategia di Unipol. La valorizzazione delle reali competenze professionali e il riconoscimento delle effettive capacità individuali sono asset strategici da sostenere e premiare con equità, coerenza e trasparenza.

Nel corso del 2017 il 6,6% dei dipendenti è stato promosso al livello di inquadramento superiore.

Le azioni di sviluppo includono diversi strumenti volti a monitorare e valorizzare le abilità e le competenze professionali dei giovani presenti nel Gruppo. In questo scenario si inserisce il "Next Generation Programme", dedicato a laureati under 35 anni che abbiano già maturato esperienza professionale nel Gruppo. Il percorso ha visto il coinvolgimento di circa 420 dipendenti, ognuno

²² la percentuale indica la quota di rispondenti che ha espresso la più alta disponibilità a comportamenti di supporto verso Unipol Gruppo.

²³ dipendenti che hanno attribuito una valutazione reputazionale di Unipol superiore a 80 punti e contemporaneamente hanno espresso un allineamento alla strategia superiore a 80 punti.

dei quali ha condiviso con il proprio Responsabile un percorso individuale di sviluppo. Del totale dei partecipanti, un primo gruppo di 90 dipendenti ha partecipato a un'iniziativa che prevede dinamiche di gruppo utili ad una efficace misurazione delle competenze anche grazie a confronti con altre importanti imprese di diversi settori.

Il Gruppo, che aderisce al **Pact4Youth**, ha attivato un Master giovani che coinvolge neolaureati, assunti dal Gruppo, selezionati con un bando sul territorio nazionale in un percorso biennale, che integra formazione d'aula con formazione sul campo per promuovere nuovo capitale umano e supportare l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro.

Al fine di promuovere concretamente la crescita interna è stato attivato il progetto "Backbone" volto a identificare figure dotate di competenze strategiche per l'organizzazione per alimentare piani di successione, anche attraverso l'attivazione di adeguate leve formative e organizzative.

La gestione della diversità

Il tema della diversità per il Gruppo UnipolSai si concretizza nell'empowerment delle donne e nel miglioramento delle condizioni di benessere e produttività dei disabili in azienda. La presenza femminile rappresenta il 53% dei dipendenti: il 16% dei dirigenti sono donne mentre, considerando complessivamente tutte le posizioni di responsabilità, inclusi i funzionari, le donne sono pari al 26%, per un totale di 548 dipendenti.

Tra le 6.099 donne il 28,7% ricorre a forme contrattuali part-time.

UnipolSai si impegna a costruire un ambiente di lavoro in cui sia supportato lo sviluppo professionale, indipendentemente da genere, età, orientamento sessuale, provenienza geografica e credo religioso, in un contesto di rispetto reciproco e di benessere organizzativo. UnipolSai è stata tra le prime 16 aziende che ha aderito alla "Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro" (lanciata in Italia il 5 ottobre 2009 ed oggi sottoscritta da 700 tra imprese e pubbliche amministrazioni). La Carta fornisce un quadro di riferimento valoriale per guidare le imprese aderenti nella sua applicazione, contenendo linee programmatiche la cui definizione ed attuazione è lasciata alle organizzazioni aderenti, in funzione della loro situazione, anche in relazione a programmi già in essere. Nell'ambito di un percorso di miglioramento continuo e di trasparenza, Unipol ha quindi descritto processi e definito precise linee guida nelle politiche di gestione del personale, nonché sottoscritto accordi con le Organizzazioni Sindacali, che ritiene un interlocutore chiave per la costruzione di un buon ambiente di lavoro.

Inoltre UnipolSai si è dotata nel corso degli anni di un codice di buone prassi che al suo interno – oltre a evidenziare i valori e la missione dell'azienda – fa emergere alcuni comportamenti potenzialmente lesivi (in riferimento a mobbing, straining e molestie sessuali) che si possono verificare all'interno del contesto lavorativo. A tutti i lavoratori è richiesta la presa visione del Codice e l'osservanza dei principi di comportamento. In caso di comportamenti vessatori il dipendente, oltre a poter portare la propria condizione all'attenzione della funzione della Gestione del Personale, può anche far riferimento ai membri di nomina sindacale della Commissione Mobbing del Gruppo. Il codice è a disposizione di ciascun dipendente sulla Intranet aziendale di Gruppo.

Si evidenzia inoltre che anche nel corso del 2017 non sono stati registrati episodi di discriminazione (secondo D.lgs. 215 e 216 del 2003) né ci sono state condanne passate in giudicato, né sanzioni sul tema.

Nel corso del 2017 è stata istituita la figura del **Disability Manager** per le società del Gruppo, incarico affidato al Responsabile della Funzione Normativa del Lavoro, in staff alla Direzione Risorse Umane. Il fine principale del Disability Manager all'interno del Gruppo è quello di offrire un approccio globale, coerente e progressivo a supporto del dipendente con disabilità per minimizzare l'impatto dell'invalidità sulla capacità di partecipare all'ambiente di lavoro. L'obiettivo generale è, quindi, quello di definire una politica aziendale coordinata, che si basi sull'ascolto e la proattività, e che consenta di gestire i casi di disabilità nel modo più equo ed efficace possibile.

Attualmente il Gruppo ha in corso delle azioni, tra cui: dotazione di tecnologie di assistenza specifiche per i diversi deficit e formazione relativa; individuazione degli «adattamenti ragionevoli» a supporto di dipendenti con patologie degenerative e ingravescenti; nuovi ruoli professionali per dipendenti con disabilità; interventi su accessibilità di siti/sedi e ambienti/applicativi informatici; formazione di dirigenti e responsabili; sensibilizzazione di colleghi di dipendenti con disabilità.

Inoltre, sono stati avviati alcuni progetti dedicati:

- il progetto di Insourcing di attività dei Servizi Generali che ha visto coinvolti 5 colleghi con disabilità per un totale di 28 ore di formazione ciascuno. Il progetto è consistito nella formazione informatica e tecnica di colleghi anche con gravi disabilità, al fine di internalizzare alcune attività operative che fossero nelle condizioni di gestire;
- il progetto di riqualificazione di 8 colleghi ipo/non vedenti, precedentemente assegnati alla mansione di centralino, su profili amministrativi nel processo di liquidazione sinistri. Il progetto ha comportato l'analisi dell'accessibilità di uno specifico software e la conseguente formazione per un totale di 40 ore ciascuno.

Il sistema remunerativo

Obiettivo primario delle Politiche di remunerazione è garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità ed alle capacità individuali, conforme alle previsioni giuridico-normative e coerente con le esigenze di una performance sostenibile. I principi essenziali per la determinazione della remunerazione sono altresì l'equità interna, la meritocrazia e il confronto con i mercati di riferimento.

Le evoluzioni nel mercato retributivo vedono una situazione di progressivo sviluppo delle forme variabili delle remunerazioni, un tempo considerate poco appetibili: quasi tutte le imprese operanti nei medesimi settori in cui opera il Gruppo UnipolSai adottano forme di remunerazione variabile basata sul raggiungimento di obiettivi e risultati predeterminati. Anche UnipolSai ha da tempo intrapreso questa strada, sviluppando un'offerta retributiva basata, tra l'altro, su 12 diversi Sistemi di Incentivazione variabile imperniati su meccanismi di raggiungimento obiettivi destinati a circa l'80% del personale collocato nelle linee di business.

I sistemi in essere hanno quale propria caratteristica principale il requisito dell'autofinanziamento e, di conseguenza, gli indicatori utilizzati si ispirano sia ai risultati aziendali, sia a quelli specifici della propria area professionale, tali da garantire performance sostenibili nel tempo. Lo sviluppo dei Sistemi di Incentivazione in numerose aree aziendali favorisce una reale e diretta assunzione di responsabilità circa il raggiungimento di obiettivi concreti, misurabili e chiari, incoraggiando ciascuno a vivere il proprio ruolo con proattività e senso di appartenenza.

La remunerazione del Personale Dirigente prevede la corresponsione di una componente fissa ed una componente variabile.

La componente fissa della remunerazione compensa le competenze, le capacità, il ruolo e, in particolare, le responsabilità connesse al ruolo.

La componente variabile della remunerazione si prefigge l'obiettivo di premiare i risultati conseguiti nel breve e nel medio-lungo termine, espressi non soltanto in forma di ricavi economici ma anche in forma di attenzione ai rischi e di prestazioni qualitative, nonché di sviluppare le capacità professionali, attuando un'efficace politica di retention.

Costituiscono parametri specifici con riferimento alle Politiche di remunerazione i seguenti principi:

- un adeguato bilanciamento tra la componente fissa e la componente variabile della remunerazione e collegamento di quest'ultima a criteri di efficienza predeterminati e misurabili, per rafforzare la correlazione tra risultati e remunerazione;
- la fissazione di limiti per la componente variabile;
- la sostenibilità a lungo termine grazie ad un corretto equilibrio tra i criteri di efficienza a breve ed a lungo termine, cui è subordinata la remunerazione, attraverso il pagamento dilazionato della componente variabile, la fissazione di un periodo di maturazione minimo per l'assegnazione di strumenti finanziari, il diritto di esigere la restituzione di tale componente in mancanza di determinati presupposti.

LA COMPONENTE VARIABILE

Presupposto per il riconoscimento di qualsiasi incentivo è la persistenza di effettivi risultati economici positivi e la minimizzazione dei fattori di rischio, oltre alla presenza di una dividend capability, ossia alla presenza delle condizioni, in termini di risultato economico e di requisiti minimi di solvibilità del Gruppo Unipol, per l'eventuale distribuzione di un dividendo agli azionisti Unipol.

Il Bonus Totale è suddiviso al 50% in un Incentivo di Breve Termine e al 50% in un Incentivo di Lungo Termine.



Incentivo monetario di Breve Termine

A ogni destinatario sono assegnati annualmente quattro obiettivi di breve termine. I primi due di natura quantitativa individuale pesano complessivamente per il 60%. Il resto è diviso tra un obiettivo di natura qualitativa e uno di sviluppo delle competenze manageriali. La somma dei pesi ottenuti dalla consuntivazione degli obiettivi determina il Livello di Performance Individuale.



Incentivo di Lungo Termine mediante assegnazione di azioni ordinarie Unipol e UnipolSai Assicurazioni

L'incentivo di Lungo Termine è attribuito in virtù di un piano chiuso di compensi basato su strumenti finanziari che prevede la distribuzione di Azioni Unipol ordinarie e di Azioni UnipolSai ordinarie nel triennio 2019-2021.

Il pagamento del compenso a lungo termine è in funzione del raggiungimento di indicatori di risultato del Gruppo Unipol, del target del requisito patrimoniale di solvibilità di Unipol e in ragione del verificarsi di una crescita del valore dell'Azione Unipol a tre anni data.

Nel processo di valutazione e incentivazione del personale dirigente rivestono significativa importanza anche gli indicatori di tipo qualitativo, correlati a performance in termini di capacità progettuali e comportamentali coerenti con il modello manageriale UnipolSai. Tra essi sono compresi anche comportamenti finalizzati a favorire un approccio manageriale improntato a criteri di equità, lungimiranza e responsabilità, in cui trovano particolare rilevanza gli indicatori collegati alle capacità di governance sostenibile.

Sono previste clausole di non erogazione del premio in termini di Malus e di Claw-back.

- Malus

I bonus previsti dal sistema incentivante non saranno erogati in ragione di un eventuale peggioramento della dinamica dei risultati aziendali corretti per i rischi e nei casi di mancato rispetto, da parte del Destinatario, di disposizioni regolamentari e di vigilanza, cui abbia fatto seguito la comminazione di una sanzione disciplinare nei confronti del Destinatario stesso, ovvero in caso di rilievi da parte delle Funzioni di Controllo interno che evidenzino comportamenti di grave violazione di disposizioni interne, esterne, o di standard di condotta applicabili.

- Claw-back

La Società richiederà la restituzione dei compensi eventualmente corrisposti in violazione delle disposizioni di Vigilanza in materia o qualora il Destinatario abbia messo in atto comportamenti fraudolenti e/o contraddistinti da dolo o colpa grave, correlati all'esercizio delle proprie funzioni, che abbiano determinato un deterioramento dei profili di rischio e/o dei risultati aziendali, fatta salva ogni ulteriore azione.



Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione consultabile nella sezione "Governance" del sito internet del UnipolSai

Nella definizione delle proprie politiche di remunerazione, il Gruppo UnipolSai presta particolare attenzione a garantire parità di trattamento economico per tutto il personale dipendente.

Differenziali retributivi per genere e per inquadramento



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

In merito ai **differenziali retributivi tra donne e uomini**, i livelli sono stati calcolati senza includere né alcun tipo di compenso variabile né le figure apicali del Consiglio di Amministrazione in quanto tutti di genere maschile. I valori mediani delle retribuzioni del personale femminile presentano scostamenti contenuti rispetto ai valori mediani delle retribuzioni del personale maschile, oscillando, a parità di categoria inquadramentale, tra valori positivi fino a 6 punti percentuali e valori negativi fino a 11 punti percentuali. Dai dati di Gruppo, risulta a vantaggio delle donne il differenziale salariale nel personale dei call center e nel personale stagionale, dovuto alle funzioni di responsabilità che le stesse stanno ricoprendo in questo momento.



Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione consultabile nella sezione "Governance" del sito internet di UnipolSai www.unipolsai.com.

Il sistema di welfare

Il Gruppo, con l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti, ha da tempo attivato un sistema di welfare di primo e di secondo livello.

Architrave di questa strategia è il sistema di **welfare di primo livello**, frutto della contrattazione con le rappresentanze sindacali come i fondi pensione dei dipendenti, le casse di assistenza sanitaria, la prevenzione sanitaria, la flessibilità in entrata ed in uscita, i permessi aggiuntivi per le attività di cura, di studio e di volontariato, che negli anni si sono aggiunti o si sono ampliati, includendo nuovi elementi nel Contratto Integrativo Aziendale ("CIA").

Sono attivi nel Gruppo **12 Fondi Pensione e 15 Casse Assistenza** a copertura dei lavoratori dei settori assicurativo, agrario, commerciale, turistico e terziario.

Per quanto riguarda il sistema previdenziale, sono iscritti ai **Fondi Pensione** circa 9.700 dipendenti (inclusi i dirigenti). Complessivamente, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai sono stati pari ad oltre 18,6 milioni di euro. Nell'anno 2017, con riferimento a tutti gli iscritti ai Fondi Pensione Dipendenti, sono stati effettuati versamenti complessivi per oltre 48 milioni di euro, comprensivi dei contributi a carico delle Aziende, dei Lavoratori e dei TFR devoluti; mentre con riferimento a tutti gli iscritti al Fondo Pensione Dirigenti, ammontano complessivamente a circa 4 milioni di euro. La regolamentazione dei Fondi Pensione prevede la possibilità di mantenere l'iscrizione e conseguentemente effettuare eventuali versamenti volontari anche quando il personale non è più alle dipendenze di Società del Gruppo UnipolSai.

Le **Casse di Assistenza** del Gruppo UnipolSai contano oltre 10.500 iscritti, compresi i dirigenti: nelle specifiche fattispecie disciplinate dai contratti, dagli accordi collettivi e dai regolamenti aziendali, gli iscritti possono continuare a godere delle coperture assistenziali per il tempo stabilito dalle stesse fonti anche se non si è più alle dipendenze delle Società del Gruppo.

Percentuale iscritti e contributi versati nei Fondi Pensione e nelle Casse di Assistenza

Fondo Pensione	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	99,0%	83,9%
Totale contributi (€/mln)	4,1	48,1
Incidenza dei contributi aziendali	56,7%	34,0%

Cassa assistenza	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	97,5%	91,3%
Totale contributi (€/mln)	2,1	18,5
Incidenza dei contributi aziendali	94,2%	88,8%

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

A queste iniziative, l'Azienda ha affiancato da tempo uno strutturato sistema di **welfare aziendale di secondo livello** orientato al miglioramento dell'integrazione tra i tempi e le esigenze della vita professionale e quelli della vita privata, "Noi Unipol", articolato in tre ambiti: i Servizi Libera Tempo, i Servizi alla Persona e le attività di volontariato. I primi si sviluppano soprattutto presso le sedi per facilitare la gestione delle incombenze quotidiane; i secondi incrociano domanda e offerta per mettere a disposizione una gamma di servizi il più possibile ampia, flessibile e differenziata sulla base delle molteplici esigenze nel ciclo di vita delle persone (inclusi asilo interaziendale e borse di studio e campi estivi per i figli dei dipendenti).

Tra gli ultimi introdotti sono stati particolarmente apprezzati *fragility*, che offre un servizio di assistenza con **case management** nella cura dei propri cari che necessitano di servizi d'assistenza, e il percorso formativo *Maam* (Maternity as a Master) per i neo genitori, che aiuta a divenire consapevoli delle competenze trasversali che si appendono come genitori ed a valorizzarle sul luogo di lavoro. A quest'ultimo in sei mesi si sono iscritte oltre 200 persone, di cui il 30% sono uomini, a conferma della cultura di parità presente in azienda.

La mobilità sostenibile

Considerata la complessità dell'articolazione di UnipolSai nel Paese è particolarmente affermato l'impegno volto a promuovere e sostenere la mobilità sostenibile. È in vigore una Policy sulla gestione delle trasferte che promuove l'incremento del ricorso al trasporto pubblico e alle conference call, l'utilizzo del car pooling, l'identificazione di interventi di ciclo mobilità, l'investimento in infomobilità con un sito UnipolEcomobility dedicato e gli interventi a supporto di una guida sicura.

Per quanto riguarda i collegamenti casa-lavoro, il 2017 è stato caratterizzato dall'estensione del Piano degli Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) a 10 città per circa 40 sedi. Il PSCL è uno strumento di sviluppo, implementazione e controllo di un insieme ottimale di misure utili per la razionalizzazione degli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente. Lo studio della mobilità aziendale (offerta, domanda, esternalità prodotte) è stato realizzato attraverso un processo partecipato dai dipendenti che ha permesso di avviare la razionalizzazione degli interventi in atto con l'obiettivo di incrementare l'integrazione con le politiche di sostenibilità e con lo scopo di realizzare un sistema di gestione omogeneo delle diverse realtà dal punto di vista economico, amministrativo, nella misurazione di gradimento e di sostenibilità. Inoltre gli interventi sulla mobilità sostenibile, trovano consenso e vanno a consolidarsi sempre di più all'interno della offerta di servizi del welfare aziendale.

L'implementazione sede per sede degli interventi sulla mobilità nelle 10 città si svilupperà nel triennio 2019-2021 calibrando le attività sulle peculiarità dei siti.

Tra gli strumenti già adottati, si segnala il car pooling, in uso dal 2011 attraverso due piattaforme on line e il progetto sperimentale di bikesharing, con una flotta di 50 bici a pedalata assistita a Bologna e Firenze. Nel 2017 sono state registrate per la sola Bologna

oltre 2.000 prelievi di bici aziendali, con un incremento del 25% sull'anno precedente. Per promuovere la mobilità sostenibile sono stati predisposti parcheggi per le biciclette in tutte le principali sedi aziendali ed è in essere un sistema d'incentivazione economica per l'acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici, che si articola in modo diverso a seconda della città e delle tipologie di abbonamenti disponibili, utilizzato nel corso del 2017 da 1.814 dipendenti (circa il 20% della popolazione di riferimento).

La salute e sicurezza dei lavoratori

La tutela della salute e sicurezza è ritenuta prioritaria e fondamentale nella pianificazione e nello svolgimento di ogni attività lavorativa del Gruppo UnipolSai che opera per garantire ottimali condizioni di salute e sicurezza sul lavoro, con un approccio incrementale rispetto a quanto previsto dalla normativa in termini di prevenzione e cultura della salute, così come declinato nel Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro. Nel manuale in vigore, ispirato allo standard BS OHSAS 18001:2007, sono illustrate le modalità con cui gestire gli aspetti relativi alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori nell'ambito degli ambienti di lavoro e del patrimonio immobiliare, definendo una Politica, delle procedure e responsabilità, ed attivando un processo di monitoraggio orientato al miglioramento continuo.

Questo indirizzo viene perseguito attraverso:

- la tutela delle condizioni di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori;
- il monitoraggio costante dei rischi sia nelle singole attività operative (siano esse svolte direttamente o tramite fornitori e collaboratori) sia in ambito di decisioni strategiche;
- la valutazione degli aspetti ambientali e dei fattori di pericolo in fase di progettazione di nuove attività, processi, prodotti, impianti e servizi;
- la formazione e la responsabilizzazione del personale e la sensibilizzazione di fornitori e collaboratori finalizzati ad aumentarne la consapevolezza e il coinvolgimento;
- il miglioramento delle proprie prestazioni relativamente a:
- ricerca delle migliori tecnologie disponibili per la prevenzione e protezione;
- riduzione degli infortuni e degli incidenti;
- riduzione delle malattie professionali;
- riduzione delle lamentele e dei reclami;
- miglioramento dei sistemi di controllo per la prevenzione e protezione;
- la comunicazione sistematica delle informazioni sulle proprie prestazioni, garantendo la massima affidabilità dei dati.

Su base almeno annuale è previsto un riesame del Sistema di gestione, al fine di verificare l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza del sistema stesso nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento, della legislazione applicabile e nel raggiungere gli obiettivi stabiliti. Il riesame comprende la valutazione delle opportunità di miglioramento e la necessità di apportare modifiche al sistema stesso, compresi gli indirizzi di Gruppo, obiettivi e traguardi.

Nel 2017 si registra un numero complessivo di infortuni sul lavoro leggermente più alto rispetto al 2016 per effetto dell'aumento degli infortuni in itinere a fronte di una leggera diminuzione degli eventi sul luogo di lavoro: 162 infortuni di cui 132 in itinere per un totale di 3.919 giorni di infortunio, di cui 3.134 in itinere.

A sostegno della guida sicura ed ecologica, Unipol ha rinnovato l'intervento formativo di prevenzione del rischio di infortuni derivanti dalla mobilità. L'intervento è articolato su tre livelli:

- corsi in aula con moduli di 4 ore per tutti i dipendenti (dal 2012 ad oggi circa 1.200 partecipanti);
- corsi in e-learning su tre moduli: la fisica del mezzo, approccio mentale alla guida, eco-driving (ne ha usufruito il 32% dei lavoratori);
- corsi per lavoratori maggiormente esposti al rischio strada (che percorrono oltre 20.000 km annui). A questo corso specifico hanno preso parte 120 dei 165 lavoratori esposti.

In tema di sicurezza, per le società del settore assicurativo operanti in Italia sono da tempo in vigore i percorsi formativi di base che sono stati completati da 8.374 dipendenti e da 140 dirigenti. Inoltre, sono attivi i percorsi di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti in base alle scadenze previste dalla normativa.

Per le società operanti in Serbia, la formazione sulla sicurezza si è concentrata sul primo soccorso e antincendio coinvolgendo complessivamente 591 partecipanti per un totale di 1.335 ore erogate. Nelle società diversificate, significativa attenzione è dedicata alla formazione del personale in tema di sicurezza e salute dei lavoratori: nel 2017 sono stati formati 747 dipendenti con 7.715 ore complessivamente erogate.

A sostegno della sicurezza e della salute dei lavoratori, oltre ai sopralluoghi di controllo degli ambienti (179 per le società del Gruppo UnipolSai, oltre ad un sopralluogo per ogni struttura Atahotels), alla sorveglianza sanitaria (quasi 3.500 visite effettuate) e alle attività connesse al corretto adempimento alle leggi di riferimento, sono proseguite l'attività volontaria di sorveglianza sanitaria e la valutazione di rischio stress da lavoro correlato secondo le Linee Guida INAIL 2017.

In particolare per le iniziative volontarie di prevenzione sono state effettuate visite relative a influenza stagionale (circa 450 adesioni), alla somministrazione di farmaci (oltre 800) e alle attività di prevenzione cardiovascolare (oltre 5.000 visite).

Sempre nell'ambito delle attività di prevenzione, nel 2017 sono stati organizzate 5 sessioni di un corso di dissuasione al fumo alle quali hanno partecipato circa 112 dipendenti.

Per quanto riguarda la verifica della buona vivibilità di uffici e posti di lavoro sono stati presi in considerazione i parametri impiantistici, logistici e di ergonomia nonché ambientali (microclima, illuminazione, rumore, rischio legionella).

Nessuna controversia ha come oggetto specifico "salute e sicurezza", intendendo per tali quelle incentrate su pretese violazioni della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e/o le richieste di risarcimenti di danni alla salute imputabili all'Azienda per mancato adempimento di obblighi di sicurezza ex D.lgs. 81/2008.

Questo impegno del Gruppo concorre a contenere l'indice di assenteismo dei dipendenti. Il tasso, calcolato tenendo conto del numero totale di giorni di assenza²⁴ ed il numero totale di giorni teorici lavorativi dei dipendenti alla fine del periodo, è pari a 8,9%.

Le relazioni sindacali

La totalità dei dipendenti è coperta da contratti collettivi di settore, mentre la percentuale di iscrizione al sindacato è pari al 50,5% con riferimento alle società a cui si applicano i contratti nazionali del settore assicurativo e del terziario.

Un modello di relazioni sindacali fondato su principi quali la trasparenza, il confronto e il dialogo, che si realizzano tramite processi strutturati e formali, ha permesso nel corso del 2017 di non rilevare alcuna ora di sciopero, a fronte di 180.224 ore di permesso sindacale e all'organizzazione di 57 assemblee sindacali per 12.671 ore complessive.

Nel comparto assicurativo, nel corso del 2017, è stato rinnovato il contratto nazionale delle imprese di assicurazione a cui il Gruppo ha aderito. Inoltre sono proseguiti gli incontri con le RSA per la presentazione alle OO.SS. attraverso 12 incontri delle evoluzioni organizzative che hanno riguardato le principali aree di business nell'ottica di "miglioramento della macchina operativa", come previsto nell'ambito del Piano Industriale. Infine si è tenuto un apposito incontro con le OO.SS. per un'informativa circa lo stato di avanzamento del Piano Industriale e l'andamento aziendale.

Presso le società APB e APB Car Service è stato sottoscritto un accordo sindacale di secondo livello per definire taluni trattamenti integrativi, in particolare in materia di introduzione di un premio variabile anche sotto forma di welfare e di miglioramento delle coperture sanitarie.

Al contempo si assiste a un basso ricorso alle controversie giudiziali con i propri dipendenti, in servizio o cessati, pari a 127 (+2 sul 2016). In un solo caso si è registrato sentenza di condanna passata in giudicato, mentre per nessuna delle controversie citate UnipolSai ha subito sanzioni.

²⁴ per assenza si intende malattia breve, infortunio, incarichi pubblici, permessi donazione sangue e altri, assenze ex L. 104/92, assemblee/scioperi

I CLIENTI

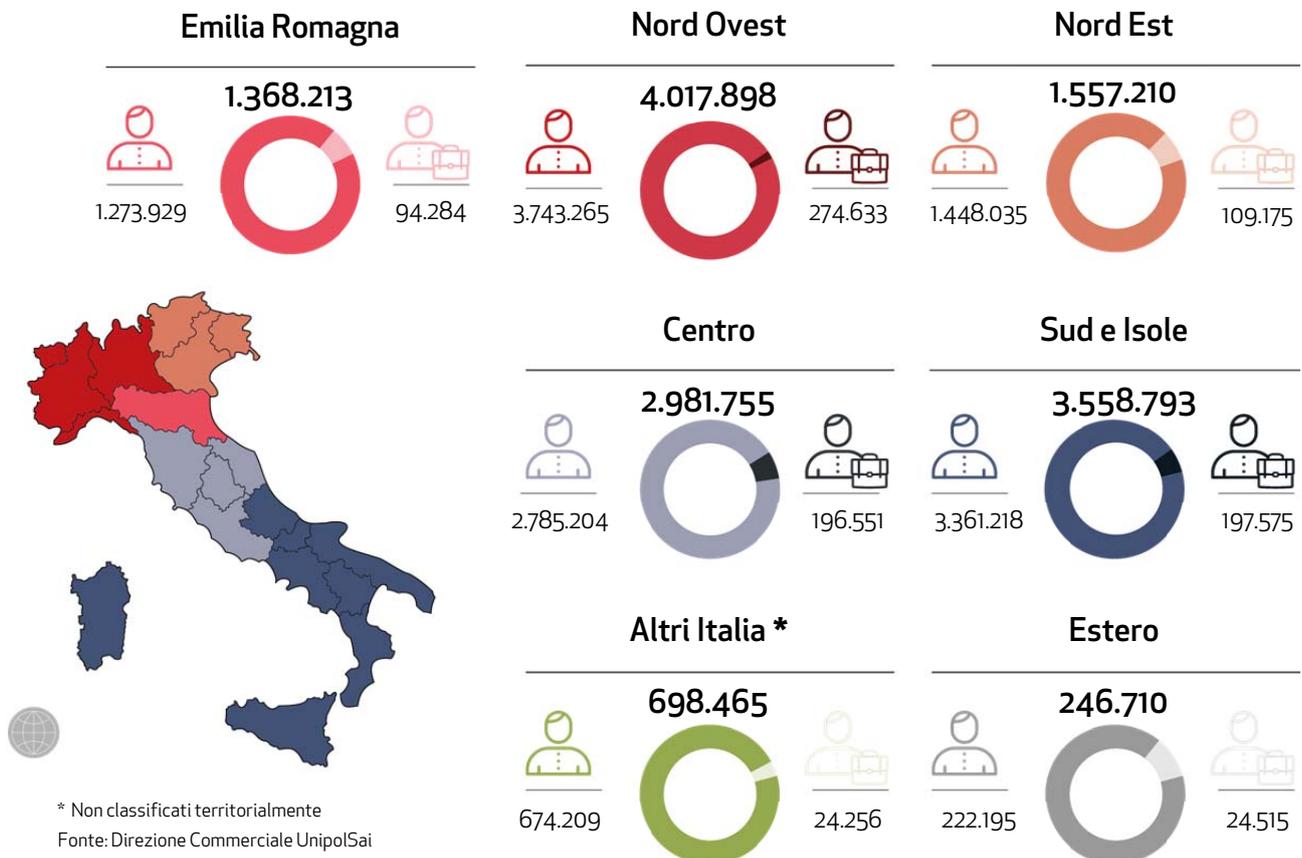
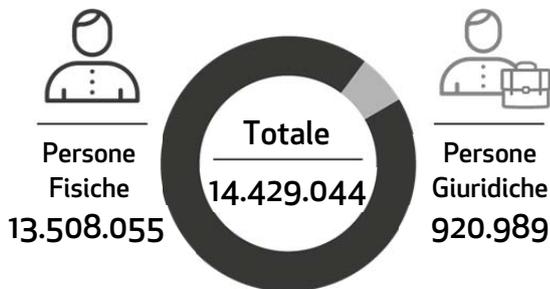


perimetro 2017 variato a seguito dell'acquisizione di Linear e di UniSalute

Il rapporto con i Clienti

Il Gruppo UnipolSai fornisce i propri servizi assicurativi a oltre 14 milioni tra clienti diretti ed assicurati attraverso le collettive, di questi 13,5 milioni sono persone fisiche, caratterizzate da un buon tasso di fidelizzazione e di cross selling, con le altre imprese del Gruppo.

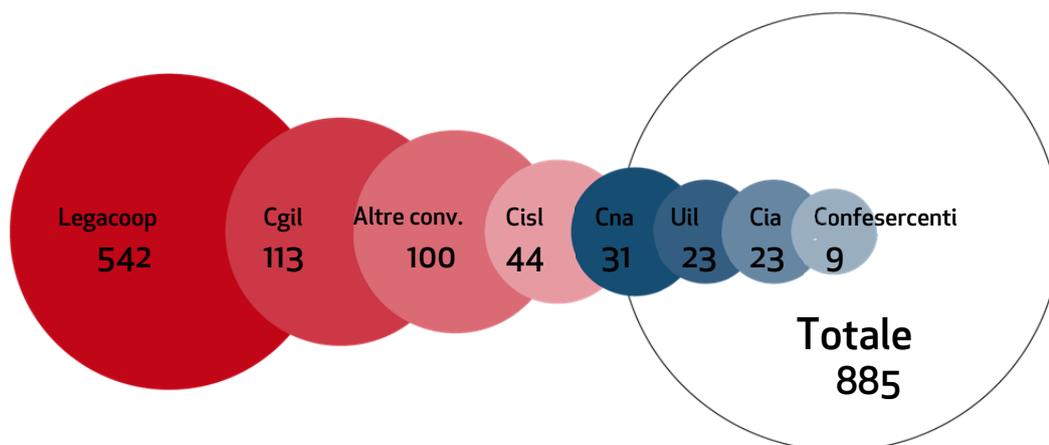
Clienti/assicurati sul territorio



Il mondo delle imprese si suddivide in due macro categorie per caratteristiche e bisogni: le piccole e medie imprese (PMI) e le Corporate. Le prime provengono in misura significativa dalle Organizzazioni Socie, organizzazioni dei lavoratori autonomi e delle piccole e medie imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) e delle imprese cooperative (Legacoop) storicamente vicine ad Unipol. Questo rapporto si sviluppa, in particolare, attraverso la stipula di convenzioni dedicate, che costituiscono uno specifico modello relazionale che fa perno sull'aggregazione della domanda espressa dagli iscritti e dagli associati.

A fine 2017, i premi provenienti dalle convenzioni nazionali con le Organizzazione Socie ammontano a 885 milioni di euro (-17% rispetto al 2016) e incidono per circa il 7% della raccolta premi complessiva a cui si aggiungono 583 milioni di euro di premi raccolti attraverso le Convenzioni Luoghi di Lavoro e circa 5 milioni di euro di premi da tesseramenti collettivi riconducibili a sia ad organizzazioni sindacali che di associazione del terzo settore.

Importo premi da convenzioni



Milioni di euro

Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

Al **segmento Corporate** UnipolSai offre una gamma completa di prodotti assicurativi e di soluzioni adeguate alle esigenze e caratteristiche delle grandi aziende.

Particolarmente significativa è la presenza dei cosiddetti "Grandi Clienti" legati al mondo della cooperazione e delle aziende manifatturiere di dimensioni medio grandi, raggiunti prevalentemente tramite broker.

Al portafoglio imprese contribuisce in modo rilevante UniSalute che eroga polizze sanitarie collettive attraverso Fondi, Casse e Mutue sanitarie rivolte a gruppi e aziende di ogni dimensione e settore: imprese artigiane, banche e istituti di credito, istituzioni politiche, istituti di vigilanza, associazioni di categoria ed enti previdenziali e assistenziali, fondi sanitari integrativi di categoria per complessivi 7 milioni di assicurati.

Altro elemento distintivo di UniSalute è la leadership nella gestione dei Fondi sanitari con attivi 34 Fondi Sanitari Nazionali di categoria che coprono diversi settori (dal commercio al multiservizi, dal corpo militare all'educazione) e con il 70% degli iscritti in Piemonte, Lombardia, Veneto, Toscana, Emilia Romagna.

Caratteristici del rapporto con il mondo delle imprese sono i percorsi di sviluppo rivolti soprattutto alle piccole e medie imprese che vengono supportate con figure specialistiche per la gestione del rischio nel processo di internazionalizzazione e con l'ampliamento del servizio di riparazione diretta integrato da servizi di assistenza. Le misure realizzate per accrescere produttività e competitività delle imprese clienti fanno leva sulle eccellenze del Gruppo: la specializzazione della rete agenziale e l'innovazione di processo. Queste misure, insieme al rafforzamento delle coperture dai rischi dell'attività produttiva e al finanziamento all'innovazione e alla crescita, mirano al miglioramento del servizio all'assicurato e alla riduzione dell'impatto del sinistro. Infatti, per far fronte all'interruzione dell'attività produttiva, UnipolSai ha avviato, grazie a partner specializzati, il servizio rivolto ai clienti business (in particolare le PMI), che prevede attività di prevenzione basate sulla definizione di Disaster Recovery Plan e servizi di supporto altamente specializzato post sinistro, quali azioni di pronto intervento e salvataggio, che riducano al minimo i tempi di ripristino. L'impegno a supportare l'adozione di comportamenti di riduzione del rischio sia a livello individuale che di impresa è una leva fondamentale per accrescere la resilienza del sistema produttivo.

In particolare attraverso la propria offerta di prodotti assicurativi, UnipolSai propone soluzioni innovative al mercato – soprattutto con riguardo al settore del turismo e del settore agricolo – che sono mirate sia alla prevenzione dei rischi legati al cambiamento del clima, sia alla gestione del post-evento.

Nel 2015 il Gruppo Unipol ha avviato un progetto europeo intitolato **Life DERRIS** – Disaster Risk Reduction Insurance (per maggiori informazioni vedere il capitolo “La Performance Ambientale”) che prevede la realizzazione di una serie di azioni per trasferire competenze di valutazione e gestione del rischio, oltre che conoscenze sugli strumenti ed accorgimenti per ridurre la vulnerabilità, e di conseguenza i danni, per le singole aziende: prevenzione e gestione dei rischi e delle emergenze, disaster recovery e gestione della continuità operativa. Quando si verificano situazioni di crisi, il tempo di reazione costituisce infatti un fattore di successo determinante per limitare i tempi di interruzioni delle attività operative, per cui risulta fondamentale essere già in possesso di adeguati piani e conoscenze per garantire la continuità operativa.

Alle imprese vengono offerte 20 ore di formazione, un supporto tecnico (attraverso lo svolgimento di due sopralluoghi in ciascuna azienda) per valutare e ridurre la propria esposizione al rischio meteo-climatico e viene messo a disposizione uno strumento di autovalutazione del rischio (CRAM tool) che, attraverso la georeferenziazione, analizza il livello di pericolosità dell’area in cui è ubicata l’azienda rispetto ai 7 pericoli del progetto DERRIS (alluvione, precipitazioni, vento, fulminazione, grandine, temperatura e frana) e fornisce all’azienda un’indicazione sul suo indice di rischio e di resilienza in caso di eventi meteo-climatici estremi, oltre a quali potrebbero essere le soluzioni da applicare nella propria azienda per prevenire i danni diretti ed indiretti (pre e post-evento). In questa fase, l’obiettivo è di guidare le aziende nella redazione di un piano di azione e successivamente coinvolgerle in un percorso volto all’adozione di piani di adattamento aziendali. Il progetto si concluderà nel settembre 2018.

Complessivamente, per far fronte ai danni derivanti dagli eventi catastrofali che nel corso del 2017 hanno colpito l’Italia, UnipolSai ha sostenuto un costo economico di circa 80 milioni di euro.

A fine 2017, il portafoglio imprese (Corporate e PMI) del Gruppo ammonta a oltre 920 mila clienti (pari al 7% del totale) di cui circa il 97% in Italia.

Al di fuori del territorio nazionale, UnipolSai opera in Serbia: la controllata **DDOR Novi Sad** rappresenta uno dei principali operatori nel mercato serbo con un portafoglio di circa 240 mila clienti (7,5% imprese) a cui eroga servizi e prodotto sia Danni che Vita.

L’offerta

In considerazione degli attuali *trend* e nuovi rischi emergenti, UnipolSai si sta muovendo lungo due direttrici: le applicazioni della telematica e dell’analisi dei Big Data da una parte, il governo diretto ed integrato dei processi di servizio collaterali alla gestione dei sinistri, dall’altra. Sul primo aspetto, la Compagnia occupa una posizione di rilievo con 3,5 milioni di box telematici installati in Italia anche grazie al lancio di sempre nuovi prodotti basati sulla telematica: nel 2016 i dispositivi erano stati introdotti nelle polizze Commercio e nelle coperture relative alle macchine agricole; nel 2017 la gamma di prodotti assicurativi associati ai dispositivi telematici ha incluso le polizze Km&Servizi 2ruote, Commercio&Servizi, Casa&Servizi, C@ne&G@tto.

Riguardo l’integrazione dei processi e servizi contigui al core business, UnipolSai si distingue per aver internalizzato i servizi di assistenza soccorso, manutenzione e riparazione diretta dei danni che permettono di accompagnare il cliente risolvendo, e non solo compensando, i danni subiti. In questo giocano di conseguenza un ruolo determinante:

- **FinItalia** per la rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi;
- **Auto Presto&Bene** e **AP&B Car Service**, che costituiscono un network di oltre 2.700 carrozzerie presente su tutto il territorio nazionale per offrire agli assicurati Auto riparazioni certificate senza anticipo di denaro;
- **MyGlass** che attraverso 196 centri di posa eroga servizi di riparazione e sostituzione cristalli;
- il **network di artigiani** diffusi sull’intero territorio nazionale per proporre la riparazione diretta in tutta Italia;
- le oltre 51 mila **strutture socio sanitarie convenzionate** con UniSalute in Italia e all’estero;
- **UniSalute Servizi – divisione SiSalute** che offre servizi sanitari non assicurativi, servizi di welfare aziendale e “*flexible benefit*”²⁵. SiSalute costruisce insieme alle aziende pacchetti di flexible benefit sanitari utilizzabili in via esclusiva o strutturati su piattaforme terze, oltre ad offrire un portale online dedicato. A questi si aggiungono servizi in *outsourcing* messi a disposizione di Fondi, Banche, Casse, Mutue quali il call center telefonico, la rete di strutture sanitarie convenzionate SiSalute, la gestione dei rimborsi, altri servizi e campagne di prevenzione.

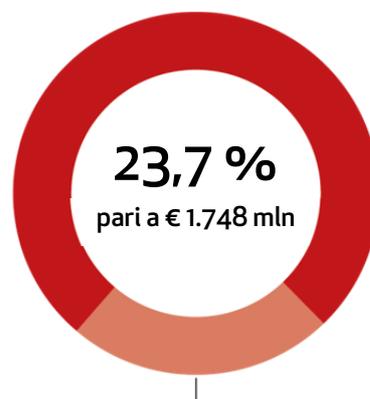
²⁵ Sono modelli alternativi di retribuzione del lavoro dipendente, che, sfruttando i benefit concessi ai dipendenti, determinano un risparmio fiscale per l’azienda ed un aumento della capacità di spesa per i dipendenti. Costituiscono un modello alternativo di benefit aziendali concessi ai dipendenti e sono composti da beni e servizi come ad esempio tasse scolastiche, previdenza, sanità integrativa.

Altro elemento distintivo dell'offerta di UnipolSai è l'impegno da sempre assunto di rispondere ad una società che cambia presentando nuovi bisogni a valenza ambientale o sociale. In particolare, la posizione di **leadership esercitata da UnipolSai nei rami Danni e nei Fondi Pensione**, è di per sé una importante risposta ai sempre più marcati bisogni di welfare e di sicurezza manifestati dalla comunità in cui la Compagnia opera.

Ammontare dei prodotti a valore sociale e ambientale

Come si evince dalla grafica sottostante, l'impegno di UnipolSai per supportare gli SDGs attraverso la sua attività caratteristica si concretizza in primo luogo nella proposta di prodotti con particolare valenza ambientale e sociale. I premi raccolti attraverso la vendita di questi prodotti sono allocati in funzione dell'obiettivo che concorrono a raggiungere. Inoltre le garanzie sottostanti i premi individuati sono associati ai trend emergenti identificati per il Gruppo, in quanto rappresentano una prima e parziale risposta del Gruppo a questi rischi per tradurli in opportunità di business.

Nel 2017 i premi di polizze così caratterizzati sono pari a 1.748 milioni di euro, il 23,7% sul totale dei premi delle famiglie di prodotti corrispondenti (in aumento di 5,8 punti percentuali sul 2016). I prodotti sottostanti rispondono alle dinamiche legate all'evoluzione nella composizione dei nuclei familiari, alla perdita del potere d'acquisto delle fasce più vulnerabili della popolazione, alla disoccupazione e alla precarietà lavorativa.



<p>1 NO POVERTY</p>	<p>PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE</p> <p>HUMAN SOCIETY 2.0</p> <p>SHARING ECONOMY</p>	<p>53,5 %</p> <p>€ 936 mln</p>	<p>3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING</p>	<p>HUMAN SOCIETY 2.0</p> <p>WELL BE</p>	<p>29,3 %</p> <p>€ 513 mln</p>
<p>7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY</p>	<p>CLIMATE CHANGES</p>	<p>0,5 %</p> <p>€ 9 mln</p>	<p>8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH</p>	<p>PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE</p> <p>HUMAN SOCIETY 2.0</p> <p>NEW SKILLS</p>	<p>0,1 %</p> <p>€ 2 mln</p>
<p>9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE</p>	<p>PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE</p> <p>CONSUMATORE IBRIDO</p> <p>CLIMATE CHANGES</p>	<p>11,9 %</p> <p>€ 208 mln</p>	<p>10 REDUCED INEQUALITIES</p>	<p>HUMAN SOCIETY 2.0</p> <p>PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE</p> <p>NEW SKILLS</p>	<p>0,2 %</p> <p>€ 3 mln</p>
<p>12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION</p>	<p>WELL BE</p>	<p>4,5 %</p> <p>€ 78 mln</p>			

Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controlli di Gestione e Operations UnipolSai

Nell'ambito delle **soluzioni di protezione Danni**, di particolare rilevanza sociale ed ambientale, si possono evidenziare:

- il ripristino della condizione iniziale (Alluvione, Terremoto, risarcimento in forma specifica per le imprese);
- la salvaguardia del potere d'acquisto (frazionamento mensile, salva benessere, salva premio, finanziamento tasso zero);
- l'integrazione del welfare pubblico (Ramo Malattia e alcune garanzie nel Ramo Infortuni come la Garanzia Stato Comatoso);
- il supporto ai nuovi soggetti lavorativi (i prodotti Attività Smart con in particolare l'offerta per start-up e nuove partite IVA);
- il cambiamento climatico (prodotti a protezione degli impianti fotovoltaici dai fenomeni meteorologici, prodotto "salvastagione").

La modalità di acquisto dei servizi assicurativi con la **rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi** è estesa a tutti i prodotti, inclusi quelli Vita, nonché a quelli per la PMI. Questo servizio è importante per mantenere e consolidare il rapporto con i clienti, come dimostra il miglior tasso di fedeltà (88%) rilevato per coloro che lo utilizzano rispetto alla media UnipolSai, che vale complessivamente 86,5% per le polizze R.C.Auto in scadenza, superiore rispetto alla media di mercato (che si attesta al 84,1%).

Con riferimento alle risposte al **cambiamento climatico**, oltre al già citato progetto Life Derris, attraverso la propria offerta di prodotti assicurativi UnipolSai propone soluzioni innovative al mercato – soprattutto con riguardo al settore del turismo – che sono mirate sia alla prevenzione dei rischi legati al cambiamento del clima, sia alla gestione del post-evento. In termini di prevenzione, fin dal 2015, ad esempio, UnipolSai ha contribuito ad un fondo, costituito su iniziativa del Comune di Pesaro, finalizzato a indennizzare i commercianti/titolari di iniziative turistiche delle perdite di profitto dovute al calo dell'afflusso turistico a seguito del verificarsi di un prolungato periodo di brutto tempo (nel rispetto di determinate condizioni). Il prodotto "Commercio e Servizi", lanciato a fine 2016, è un altro esempio di soluzione innovativa che UnipolSai ha ideato per il settore turistico. Il prodotto infatti prevede una garanzia parametrica denominata "Salva Stagione", dedicata alle attività ricettive site in località balneari che potrebbero subire un pregiudizio economico in caso di maltempo prolungato nel corso della stagione estiva e per le quali è previsto un indennizzo in denaro che possa aiutarle a contenere gli effetti negativi di un mancato fatturato. Il prodotto prevede inoltre una garanzia facoltativa "Alluvione, inondazione, allagamento" dedicata invece a tutte le attività commerciali, che è stata costruita sulla base di una mappatura del rischio alluvione ed inondazione di tutto il territorio nazionale. UnipolSai è anche attiva nel settore agricolo, fornendo coperture assicurative per eventi climatici quali grandine, siccità, gelo, vento forte etc., che ora colpiscono le coltivazioni degli assicurati anche in zone geografiche in passato non soggette a questo tipo di criticità.

Alle garanzie climatiche si aggiunge inoltre l'incentivazione nella quotazione delle polizze di comportamenti virtuosi degli assicurati sotto il profilo ambientale.

Nei confronti delle grandi imprese l'attenzione alla soddisfazione dei bisogni di sicurezza si traduce nella capacità di costruire soluzioni innovative per i rischi emergenti che potrebbero determinare situazioni di profonda crisi con ripercussioni occupazionali importanti. La copertura per i **danni reputazionali**, sviluppata nel 2017, è a questo proposito emblematica perché affronta la valorizzazione di asset intangibili con modelli previsionali innovativi nel mondo assicurativo. Altrettanto significativa la polizza sul **rischio cyber** che protegge da attacchi informatici sia per interruzione del processo produttivo, che per furto di dati, propri o di terzi.

Elemento caratterizzante l'offerta del Gruppo è il **modello previdenziale e di assistenza socio-sanitaria integrata**, per garantire ai cittadini strumenti e risorse adeguate a sostenere le esigenze nella vecchiaia, facendo fronte al problema della riduzione delle prestazioni delle pensioni pubbliche e il contestuale aumento della richiesta di prestazioni sanitarie conseguente all'invecchiamento della popolazione. L'indice di penetrazione delle coperture di welfare (Vita e Salute) sui cittadini italiani, su base annua, si è attestato nel 2017 all'8,4%. L'obiettivo al 2018 è di arrivare ad una penetrazione del 10%.

Interessante novità del 2017 nel ramo Malattia è la garanzia **MONITOR SALUTE®** di UniSalute per la gestione dei malati "cronici" in Italia volta ad offrire all'assistito e alla propria famiglia la massima tutela sanitaria e socio assistenziale anche al domicilio. Si tratta di una garanzia inserita da inizio 2017 in alcuni Piani sanitari collettivi che garantisce il monitoraggio a domicilio del paziente delle principali patologie croniche quali diabete, ipertensione, asma e BCPO (Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva)..

Il servizio Monitor Salute® di UniSalute si propone di:

- aiutare il paziente ad assumere un corretto stile di vita in funzione delle sue caratteristiche e del suo stato di salute;
- seguire un piano di monitoraggio delle sue condizioni di salute tramite l'utilizzo in autonomia di semplici dispositivi medici direttamente a casa propria;
- aiutare il paziente a seguire il percorso di cura che il suo Medico curante/specialista ha già formulato;
- contare sulla disponibilità e supporto di professionisti che monitoreranno il suo stato di salute, lo contatteranno in caso di esigenze circa il suo piano di monitoraggio e piano di cura e saranno a sua disposizione in caso di necessità.

Monitor Salute®, facilita la rilevazione periodica di parametri clinici e aumenta consapevolezza ed autonomia del paziente rispetto a ciò che può fare per mantenersi in salute. Il medico curante rimane però sempre il punto di riferimento del paziente e con Monitor Salute segue al meglio le sue indicazioni, con un utilizzo più efficiente delle risorse sanitarie e una maggiore integrazione dei servizi. In un anno di attività sono decine di migliaia gli assicurati UniSalute coinvolti dal servizio: le malattie più diffuse sono l'ipertensione, seguita da broncopneumopatia e diabete.

Nel corso del 2017, il servizio ha ricevuto tre importanti riconoscimenti:

- "Innovazione Digitale in Sanità 2017" della School of Management del Politecnico di Milano: menzione speciale nella categoria "Integrazione con il territorio" per il progetto Monitor Salute®;

- “AboutPharma Digital Awards 2017”: Monitor Salute® premiato per il Miglioramento dell’organizzazione dei processi dell’offerta sanitaria;
- MF Innovazione Award 2017”: Monitor Salute® vince il primo premio nella categoria Salute&Prevenzione.

Riguardo alla Non Autosufficienza, UniSalute ha messo a punto un **modello di assistenza globale integrata** unico sul mercato che prevede la gestione personalizzata di percorsi di cura e consulenza medica di eccellenza nei casi di non autosufficienza e post ricovero (ospedalizzazione domiciliare nel periodo successivo ad un ricovero).

Il modello UniSalute combina elementi di conoscenza clinica della persona, indirizzamento preciso sui servizi offerti dal Sistema Sanitario Nazionale, valutazione dell’ambiente della persona assistita, integrazione con le prestazioni assistenziali garantite da SSN con quelle erogate dal Network Fornitori Unisalute in un’ottica di ottimizzazione delle risorse.

Il processo prevede il coinvolgimento di un **Infermiere Case Manager** interno a UniSalute specializzato nell’indirizzamento e nell’organizzazione dei servizi socio/assistenziali.

Nel ramo Vita, UnipolSai, pur in un difficile contesto competitivo, occupa un ruolo di rilievo in tutte le forme pensionistiche complementari dedicate sia ai lavoratori dipendenti che non, gestendo per i Fondi Pensione Negoziali un patrimonio di 3.509 milioni euro (in decremento del 19% rispetto al 2016) con 367.353 aderenti. Per quanto riguarda i Fondi Pensione Aperti, il patrimonio gestito ammonta a 908 milioni di euro (+3% sull’esercizio precedente) e 44.442 iscritti. A questi si aggiungono 102.906 aderenti complessivi di PIP e FIP (89.907 aderenti complessivi di PIP e FIP nel 2016), e 87.744 assicurati attivi nei Fondi Pensione Preesistenti (87.967 di assicurati attivi nel 2016).

Prodotti SRI per investitori individuali

Sul fronte dell’offerta previdenziale il comparto “Protezione Etica”, uno dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Unipol Insieme, investe in un portafoglio diversificato di strumenti prevalentemente obbligazionari e marginalmente azionari della zona Euro che sono interamente gestiti con criteri ESG (Environmental, Social and Governance). I relativi asset ammontano a 77,9 milioni di euro con un decremento del 5% sul 2016, pari all’8,5% degli asset del comparto previdenziale corrispondente.

Per il comparto “Protezione Etica”, UnipolSai pubblica da anni un documento di rendicontazione volontario dedicato agli aderenti e ai potenziali aderenti, che risponde al modello del “Codice Europeo per la Trasparenza degli Investimenti Sostenibili e Responsabili”, emanato da Eurosif – *European Sustainable Investment Forum*. Analogamente, anche per le FIP – Forme Pensionistiche Individuali e per i Piani Individuali Pensionistici attualmente in gestione, nei documenti obbligatori previsti dalla normativa COVIP, è pubblicata la percentuale (calcolata per ogni singolo FIP e PIP) degli investimenti che soddisfano i criteri ESG. Per i Fondi Pensione Aperti la conformità ai criteri è pari ad una media del 98%, per i Piani Pensionistici Individuali del 99%, per quelli Individuali Multiramo 98,8%, mentre le forme Pensionistiche Individuali raggiungono il 99,4%.

Nel ramo Vita, con l’obiettivo di semplificare l’acquisto da parte del cliente, riducendo il rischio di vendere prodotti inadeguati al profilo di rischio o alle attese, oltre ad essere stata attuata un’importante operazione di razionalizzazione del listino dei prodotti, è proseguito il percorso di **Certificazione dei prodotti Vita** per garantirne l’affidabilità. La certificazione prevede, da parte di Bureau Veritas, società specializzata nei servizi di controllo, la verifica di conformità e certificazione di Qualità del rispetto da parte di UnipolSai del disciplinare di prodotto secondo i valori di trasparenza (informazioni complete, comprensibili, tracciabili), equità (costo chiaro ed equilibrato) e valore del prodotto (tutela del capitale e investimenti selezionati). L’ente di certificazione ha verificato il rispetto di questi valori attraverso il monitoraggio dei requisiti e di indicatori lungo tutto il processo, dall’individuazione del bisogno alla gestione del post-vendita, grazie a prassi organizzative trasparenti e tracciate in ogni loro fase. Gli aspetti rilevanti sono, da un lato, il rispetto dell’equilibrio tra la soddisfazione degli interessi del cliente finale, quelli della Compagnia e quelli della collettività, dall’altro, la ricerca di una comunicazione semplice e trasparente per consentire al cliente di effettuare scelte consapevoli. Nel corso del 2017 UnipolSai ha ottenuto l’estensione della certificazione ai prodotti della Linea Previdenza. Il riconoscimento avviene dopo la certificazione ottenuta nel 2016 su tutta la Linea Investimento inclusi prodotti di ramo terzo.

Inoltre, al fine di migliorare l’adeguatezza della vendita dei prodotti Vita è stato sviluppato un apposito strumento informatico di consulenza per gli Agenti.

Sempre nel ramo Vita, nell’ambito dei **prodotti di protezione Vita**, rivestono particolare valenza sociale le polizze UnipolSai Autonomia a basso costo, una LTC estendibile oltre i 70 anni senza accertamenti sanitari, UnipolSai Smart, TCM dedicata alle famiglie monoreddito entro i 30 mila euro, e UnipolSai Risparmio Giovane.

Supporto al Terzo settore in Italia

Al fine di migliorare la propria capacità di **inclusione finanziaria**, UnipolSai sta sviluppando da una parte prodotti di micro-assicurazione (vedere capitolo azionisti) e di modelli innovativi di vendita ed accumulo per la base della piramide, dall'altra, sta realizzando approfondite analisi circa le potenzialità e i bisogni specifici del terzo settore per supportarne la crescita. All'interno della Direzione Commerciale un'apposita struttura opera per offrire soluzioni declinate singolarmente per i bisogni degli operatori del terzo settore per proteggerne l'attività e garantirne la continuità.

La raccolta premi in questo settore incide per il 6% sulla raccolta danni diretta.

A queste iniziative, presenti nel Piano Triennale di Sostenibilità 2016-2018, si aggiunge l'azione, anch'essa da attuare nell'arco della durata del Piano, denominata "Welfare territoriale" volta allo sviluppo di soluzioni di aggregazione degli assicurati per estendere le coperture sanitarie e socio-assistenziali al di fuori del mondo del lavoro.

La liquidazione dei sinistri

La liquidazione dei sinistri è la fase fondamentale in cui il cliente si interfaccia con la Compagnia e ne valuta la correttezza, l'efficienza e la qualità. Per questo UnipolSai ha proseguito e rafforzato il proprio impegno per migliorare l'eccellenza della macchina operativa attraverso la specializzazione della struttura liquidativa e l'investimento nella liquidazione telematica.

In particolare, sul fronte del **miglioramento dell'efficienza della liquidazione sinistri**, sono in corso importanti iniziative sui seguenti temi principali:

- un **modello organizzativo** che ha portato alla specializzazione delle strutture liquidative mantenendo una capillare articolazione territoriale a cui si affianca una rete fiduciaria di 1.166 periti (di cui 66 in Serbia), 421 medici legali (di cui 20 in Serbia) e 1.219 legali, grazie ad accordi di partnership;
- l'**evoluzione dei processi di liquidazione integrati con la telematica**, come strumento di garanzia per una sempre maggiore velocità di esecuzione e capacità di contrasto alle frodi. Nel processo di liquidazione telematica sono utilizzate in modo innovativo le informazioni fornite dalla scatola nera in fase di liquidazione dei sinistri dei Rami Auto (in particolare verificando la coerenza tra quanto dichiarato e l'effettiva dinamica dell'evento). Il portale dedicato (Unico), integrato con l'applicativo sinistri "Liquido", è stato ulteriormente affinato attraverso lo sviluppo di nuove funzionalità per la lettura/interpretazione dei dati e la definizione delle responsabilità. Ciò produce molteplici vantaggi, primo fra tutti il contrasto alle frodi (rafforzandone la prevenzione), la riduzione delle tempistiche di gestione del sinistro e la diminuzione delle controversie, con conseguente aumento della velocità di liquidazione a vantaggio dei clienti assicurati. Nel caso del box auto, l'efficacia garantita dall'utilizzo dei dati telematici in sede liquidativa è maggiore nelle aree che presentano storicamente maggiore incidenza di sinistri, ove il box-auto è stato impiegato per una valutazione del rischio attesa migliore ed è, di conseguenza, più diffuso. Infatti i vantaggi sono particolarmente evidenti soprattutto al Sud, dove i sinistri supportati in fase di istruttoria dai dati della scatola nera rappresentano circa il 60% del totale a fronte del 41% a livello nazionale. L'utilizzo delle informazioni telematiche permette inoltre una gestione puntuale dei sinistri passivi nell'ambito della gestione della Convenzione CARD.
- Il **motore antifrode** che, utilizzando algoritmi matematici evoluti, seleziona il campione di sinistri potenzialmente fraudolenti affinché vengano canalizzati alla struttura liquidativa dedicata (c.d. Aree Speciali). Nel corso del secondo semestre è stato avviato il progetto di evoluzione dell'attuale motore, prevedendo l'utilizzo di una piattaforma tecnologica ed applicativa che supporta anche algoritmi di intelligenza artificiale per la generazione di modelli predittivi.
- **CPM (Centro Perizia Medica)**: un servizio offerto al danneggiato con lesioni lievi (Auto, Infortuni o RC Generale), al quale viene offerta la possibilità di effettuare la visita medico-legale direttamente presso gli uffici delle Compagnia per poi essere prontamente liquidato. È stato ottimizzato il processo di prenotazione delle visite potenziando il servizio di contatto del cliente e introducendo l'utilizzo di un'agenda elettronica per la prenotazione delle visite mediche, anche direttamente dall'Agenzia. Oltre ai CPM dislocati all'interno degli uffici di Liquidazione Territoriale, a copertura di zone particolarmente vaste o con un'incidenza elevata di visite, sono stati istituiti anche i Servizi di Prenotazione Medica dove la prestazione, limitata alla sola visita, è erogata invece direttamente presso lo studio medico del fiduciario.
- **Riparazione Diretta Rami Elementari**: al fine di offrire un servizio innovativo alla clientela, in analogia a quanto già da anni realizzato per i Rami Auto, è stato istituito un processo di "intervento diretto di riparazione" per i Rami Elementari (Acqua Condotta, Ricerca e Riparazione del Danno, Fenomeni Atmosferici e Lastre). Al momento della stipula dell'Assicurazione o al momento del sinistro, il Cliente ha la possibilità di scegliere il servizio di "Riparazione Diretta" consistente nell'intervento diretto di riparazione attraverso una rete di operatori selezionati e messi a disposizione dalla Compagnia, che procederanno alla riparazione del danno senza alcun esborso da parte del Cliente e con la contestuale abolizione della franchigia, ove presente.
- **APP e Area Riservata Clienti**: ai servizi già presenti (relativi alla propria Agenzia, allo stato delle proprie polizze, all'individuazione della carrozzeria più vicina e alla chiamata diretta ai numeri di pubblica assistenza), la APP e l'Area riservata Clienti è stata arricchita di nuove funzionalità che, oltre a fornire una serie di informazioni in consultazione (con tutti i dati relativi al sinistro, compresi data ed ora perizia, indicazione e recapito del liquidatore), permettono al cliente

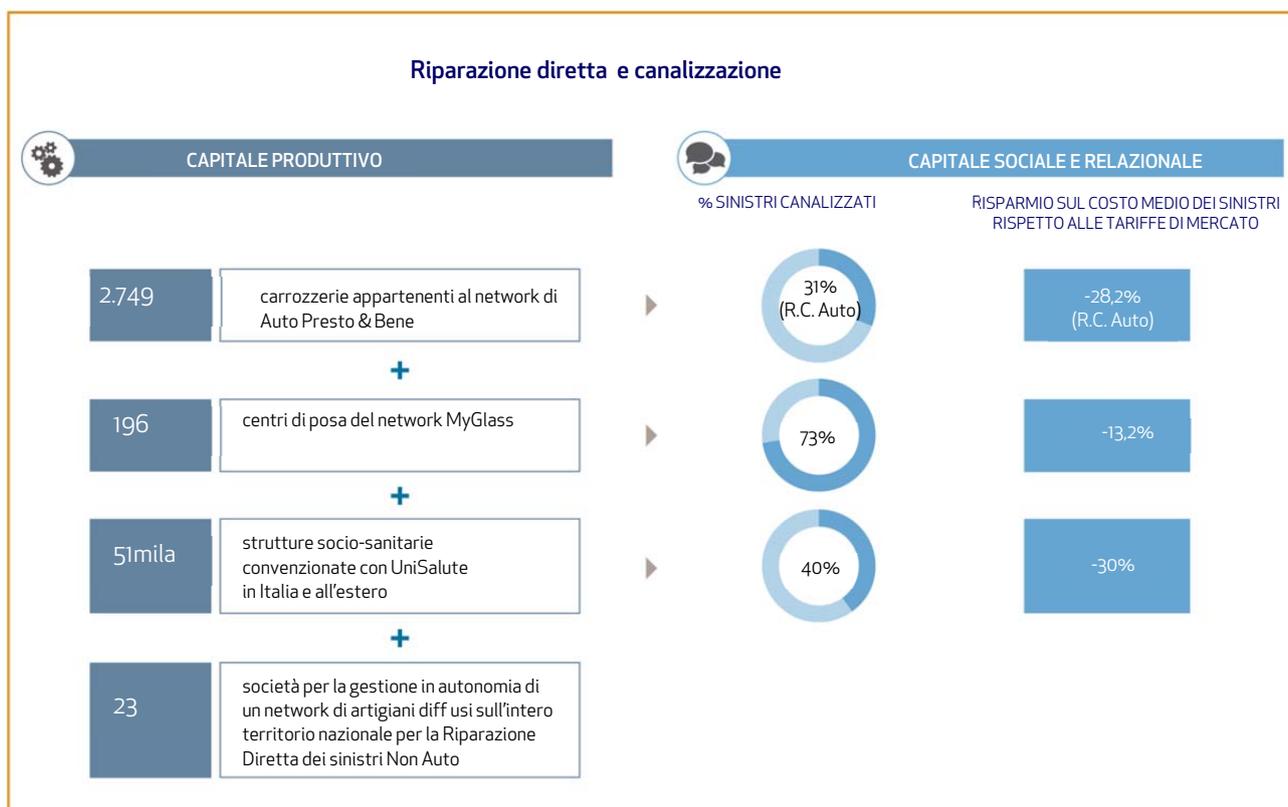
di interagire con il sistema sinistri Liquido immettendo informazioni utili alla gestione della pratica. Inoltre il Cliente può essere aggiornato sulla gestione della pratica ricevendo notifiche sullo stato del sinistro.

Nel corso del 2017 la Compagnia UnipolSai Assicurazioni ha gestito complessivamente 1.368.253 sinistri denunciati nell'anno (di cui circa il 79% già definiti con liquidazione), oltre a 499.085 sinistri di generazioni precedenti in carico a inizio anno o riaperti (dei quali oltre il 62% già definiti con liquidazione).

Un ulteriore fattore distintivo nella liquidazione dei sinistri è la riparazione diretta e canalizzazione grazie alla selezione e gestione delle reti di carrozzerie, strutture socio sanitarie e artigiani convenzionati sul territorio. La capacità di coinvolgere, gestire, controllare e aiutare a crescere il network di partner della filiera - che accompagnano il cliente risolvendo, e non solo risarcendo, i danni subiti - è fondamentale nell'internalizzazione del modello di servizio, che rappresenta l'elemento distintivo dell'offerta UnipolSai.

Il servizio fornito dal network di partner della filiera dei servizi integrati aiuta a consolidare la relazione con il cliente, come dimostrano il tasso di *retention* dell'86,7% dei clienti che acquistano polizze con servizi integrati forniti dal network AP&B e quello dell'88% dei clienti con polizze finanziate a tasso zero (a fronte dell'81,2% medio per l'RCAuto).

Nel progetto di Riparazione Diretta un ruolo fondamentale è svolto dalle squadre di artigiani che eseguono materialmente i lavori di ripristino, nel caso in cui il cliente accetti questa forma innovativa di indennizzo del sinistro al posto della liquidazione tradizionale in denaro. Nel corso del 2017 questi artigiani, operanti per conto delle 23 Società prescelte per il progetto, hanno eseguito più di 3.200 riparazioni, con un ottimo ritorno in termini di soddisfazione dei clienti misurato attraverso un sistema di monitoraggio NPS. Gli artigiani operanti per conto delle 23 società hanno quindi fatturato circa 4,5 milioni di € per lavori eseguiti direttamente a casa degli assicurati UnipolSai.



Il Gruppo si propone di evitare, quanto più possibile, il ricorso all'autorità giudiziaria qualora insorgano eventuali controversie nella gestione del sinistro. L'approccio di tutte le Società del Gruppo alla gestione del contenzioso è improntato, infatti, alla salvaguardia dell'interesse del cliente, preferendo la ricerca di soluzioni stragiudiziali anche al fine di evitare, ove possibile, compatibilmente col carattere prevalentemente passivo di questo tipo di contenzioso, onerose dilatazioni dei tempi di gestione del contenzioso e dei relativi oneri a carico dei clienti.

L'approccio di tutte le Società del Gruppo alla gestione del contenzioso è improntato, infatti, alla salvaguardia dell'interesse del cliente, preferendo soluzioni negoziali anche al fine di evitare, ove possibile, onerose dilatazioni dei tempi di gestione del contenzioso e dei relativi oneri a carico dei clienti. Per questo si impegna a rispettare i tempi imposti dalla normativa in vigore per

la trattazione e la liquidazione dei sinistri, improntando il rapporto con i clienti sulla base della correttezza e della trasparenza e a fornire agli interlocutori informazioni e strumenti per comprendere le posizioni assunte dall'impresa e le motivazioni che ne stanno alla base. Il ricorso a procedure giudiziarie avviene principalmente nel caso in cui si assista a evidenti tentativi di speculazione, richieste eccessive e immotivate di risarcimento, tentativi di frode, altri comportamenti dolosi.

L'attività Antifrode

UnipolSai ha proseguito e rafforzato il proprio impegno nel perseguire i fenomeni fraudolenti e criminali con attività di prevenzione e contrasto delle frodi, a tutela – oltre che degli interessi propri della Compagnia (per una riduzione dei costi per le indebite liquidazioni) e del mercato assicurativo – anche del cliente e, conseguentemente, della collettività per evitare i fenomeni speculativi che potrebbero gravare sulle tariffe. Come per gli anni precedenti, anche nel corso del 2017 l'impegno profuso è stato finalizzato a contrastare le frodi sia in ambito assuntivo sia in ambito liquidativo, privilegiando - ove possibile - i cosiddetti "filoni" di indagine oltre che lo sviluppo ed affinamento di nuove metodologie ed applicativi informatici. A questo proposito, nella fase liquidativa, a integrazione del lavoro svolto dai Legali di Gruppo e Antifrode, le Aree Speciali delle Direzione Sinistri, nel corso del 2017, hanno analizzato circa 28 mila segnalazioni di sinistri sospetti (con un incremento a parità di perimetro del 38% sul 2016). I sinistri gestiti da Aree Speciali, a seconda dei risultati dell'investigazione, potranno essere segnalati alla Funzione Antifrode per l'eventuale azione penale, chiusi senza seguito, liquidati in forma ridotta o liquidati interamente se rivelatisi genuini.

La Funzione Antifrode effettua ulteriori approfondimenti, anche finalizzati all'eventuale iniziativa penale, e dà seguito, se del caso, all'attività querelatoria, curando anche il prosieguo dei procedimenti penali ed i rapporti con le Autorità di Polizia. Nel corso dell'esercizio 2017, la funzione Antifrode di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. ha complessivamente gestito in Italia 7.310 segnalazioni di frodi (in aumento del 30% a parità di perimetro sul 2016) riconducibili in parte ad assunzione di polizze stipulate con frode ed in parte a falsi documentali e segnalazioni relative a sinistri a rischio frode,

A fronte di tali segnalazioni, la predetta Funzione ha rubricato 1.476 posizioni meritevoli di approfondimento per gli accertamenti necessari e depositato 364 querele.

Per la Compagnia operante in Serbia le segnalazioni di frode sono state 3.184 (inferiore del 32% sul 2016), le verifiche 296 e le querele depositate 128.

Nel comparto bancassurance Vita del Gruppo UnipolSai, sono presenti due tipologie di presidio. Il primo è un controllo svolto dagli uffici direzionali sulle operazioni effettuate dai singoli liquidatori. Il secondo consiste nel controllo capillare di tutta la documentazione che viene fornita alla Compagnia dalle filiali a fronte di operazioni che richiedono un'autorizzazione direzionale.

Antifrode: Casi segnalati, verifiche, querele



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

La relazione con il Cliente

L'attenzione al cliente si declina in una strategia digitale volta alla semplificazione del processo di scelta, attraverso tutti i canali dispositivi, e nella digitalizzazione e razionalizzazione dei processi commerciali e amministrativi di agenzia. Sul fronte dell'esperienza del cliente, per favorire il contatto diretto con la Compagnia, si è investito per accrescere la **multicanalità**, attraverso un processo graduale che condurrà alla piena accessibilità di tutti i servizi da canali remoti e in mobilità, mantenendo centrale la presenza e la capacità consulenziale della rete agenziale. In questo modo sono stati attivati una serie di servizi e strumenti digitali, personalizzabili *online*, che mirano ad agevolare e semplificare il processo, mentre tutta la rete risulta abilitata all'utilizzo delle nuove infrastrutture a supporto dei processi in mobilità, dalla sottoscrizione fino alla firma del contratto e al pagamento elettronico del premio.

Sul fronte dell'**innovazione di servizio**, per semplificare e rinnovare l'esperienza del cliente, UnipolSai, seguendo le indicazioni del Piano Industriale, ha operato prevalentemente sull'ambito della mobilità, con alcuni approfondimenti anche sulla casa e salute. Il lavoro si è concentrato sulla ricerca di soluzioni esterne, attraverso lo *scouting* nazionale e internazionale di start up e sulla sperimentazione di nuove modalità di interazione digitale.

Nell'ambito dei prodotti/servizi non assicurativi lanciati per rafforzare il ruolo di leadership nella mobilità e cogliere le opportunità offerte dalla trasformazione culturale da "possesso a utilizzo", si segnala il servizio di noleggio a lungo termine inclusa nel prodotto "Unica Polizza con Auto inclusa". Si tratta di un contratto Noleggio Lungo Termine con polizza individuale che consente al cliente di evitare penali in caso di sinistro e mantenere la Classe di BonusMalus. L'iniziativa, dopo i positivi risultati del progetto pilota andrà in estensione nei Comuni di Milano e Como. A queste si aggiungono ulteriori sperimentazioni su modalità innovative di mobilità.

Al fine di favorire il contatto diretto con la Compagnia, tra le iniziative di prodotti e servizi non assicurativi si segnala il progetto «Il Dentista» (avviato nel 2016) che prevede la vendita del servizio odontoiatrico UniSalute all'interno delle Agenzie UnipolSai, il progetto pilota «Utility & GDO» per la vendita contratto luce e/o gas in agenzia con offerta dedicata a clienti UnipolSai.

Il modello di servizio basato sul concetto dell'accesso attraverso l'abilitazione della telematica ha ispirato il progetto «UnipolSai GO»: la polizza viaggi innovativa, acquistabile a ridosso della partenza, in pochi minuti, tramite smartphone, senza documentazione cartacea e attiva immediatamente al costo di circa 10 euro. L'App UnipolSaiGo ha raggiunto alcune migliaia di download e preventivi, sono state emesse circa duecento polizze: numeri molto contenuti, ma rappresentativi di un bisogno crescente di innovazione e multicanalità da parte della clientela e di una offerta in grado di fornire risposte a nuovi segmenti. A fine 2017 alle coperture bagaglio, assistenza e infortunio è stata aggiunta la copertura spese mediche, così da rendere l'offerta più completa, soprattutto per viaggi fuori dall'Europa.

A supporto del cliente si segnala il continuo incremento degli specialisti "Consulenti Family Welfare" e dei "Business Specialist PMI". I primi sono consulenti dedicati alla protezione dei bisogni della famiglia (salute, patrimonio, proprietà), attraverso un processo formativo dedicato e strumenti di analisi dei bisogni assicurativi. I secondi sono specializzati nell'offerta di servizi consulenziali di *risk assessment* e nell'identificazione di soluzioni personalizzate.

In un'ottica di comprensibilità, trasparenza, correttezza ed accessibilità nelle comunicazioni tra UnipolSai e il cliente è fondamentale il **presidio del web e dei social media**.

Nel corso del 2017, si sono rafforzati gli strumenti di informazione (newsletter e blog tematizzati), ed è stato aggiornato il servizio di home insurance di UnipolSai: la crescente disponibilità di servizi digitali, in particolare quelli collegati ai dispositivi telematici (auto, casa, commercio, impresa, cane&gatto) e le informazioni sulle pratiche di sinistro ne hanno determinato un incremento nell'utilizzo e nel numero di iscritti che sono cresciuti del 105% rispetto all'anno precedente. Buona anche la produttività delle App, che sono state scaricate in misura maggiore dai clienti nell'ultimo anno (+220%).

Per quanto riguarda UnipolSai, i canali social dedicati alle comunicazioni commerciali della Compagnia UnipolSai (Facebook, Twitter, Instagram, Google+, Youtube) hanno chiuso il 2017 con oltre 147.000 utenti tra fan e follower, il +21% in più rispetto all'anno precedente. Ogni giorno centinaia di utenti hanno interagito direttamente con la Compagnia, attraverso le reazioni ai contenuti postati e le richieste di assistenza.

Per quanto riguarda **UniSalute**, la pagina Facebook ha chiuso il 2017 con oltre 28.200 fan, con una media di oltre 1.500 nuovi fan al mese che hanno potuto consultare notizie, video sul welfare aziendale, ricette ed altri contenuti.

Anche il blog InSalute è stato apprezzato con oltre 2,5 milioni di visite e oltre 300 articoli pubblicati. I contenuti del blog sono promossi attraverso la newsletter "InSalute Informa" che viene inviata due volte al mese a clienti, strutture sanitarie convenzionate con UniSalute e a tutti coloro che hanno effettuato l'iscrizione sul blog: nel 2017 il 15,8% delle volte è stata aperta su 15 milioni di invii.

L'attenzione attribuita dal Gruppo UnipolSai alla relazione con il cliente è dimostrata anche dalla conferma della **Certificazione di conformità** ai requisiti della norma per il **Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015** di UniSalute per l'ambito di progettazione e gestione di prodotti assicurativi relativi alla sanità integrativa e al welfare salute; per la gestione dei servizi di customer care, informativi, amministrativi, liquidativi e di consulenza medica telefonica mediante centrale operativa e funzioni specialistiche, con il supporto di piattaforme informatiche, sia web che mobile; per la gestione della rete convenzionata di strutture sanitarie che erogano le prestazioni e i servizi sanitari.

La gestione dei reclami

UnipolSai si propone di evitare, quanto più possibile, il ricorso all'autorità giudiziaria qualora insorgano eventuali controversie con i clienti. L'approccio alla gestione del contenzioso è improntato, infatti, alla salvaguardia dell'interesse del cliente, preferendo la ricerca di soluzioni stragiudiziali anche al fine di evitare, ove possibile, compatibilmente col carattere prevalentemente passivo di questo tipo di contenzioso, onerose dilatazioni dei tempi di gestione del contenzioso e dei relativi oneri a carico dei clienti. Il

ricorso a procedure giudiziarie avviene principalmente nel caso in cui si assista a evidenti tentativi di speculazione, a richieste eccessive e/o immotivate di risarcimento nonché in presenza di altri comportamenti dolosi.

Particolare importanza riveste quindi la funzione che accoglie i reclami e che fornisce assistenza specialistica ai clienti, non soltanto al fine di evitare o ridurre il verificarsi di casi sanzionabili, ma soprattutto per far sentire il cliente tutelato nei propri diritti, supportando la reputazione di una Compagnia autorevole ed efficiente. Il cliente viene invitato a risolvere il contenzioso in primo luogo dialogando con l'Agente, "l'attore" a lui più vicino.

A questo proposito, nelle imprese di assicurazione del Gruppo UnipolSai è in vigore una politica di gestione dei reclami che definisce le linee guida per la corretta e tempestiva gestione dei reclami relativi al comportamento delle compagnie, nonché degli agenti e dei produttori diretti di cui le prime si avvalgono per l'esercizio dell'attività di intermediazione, ispirandosi ai principi di equo trattamento degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati.

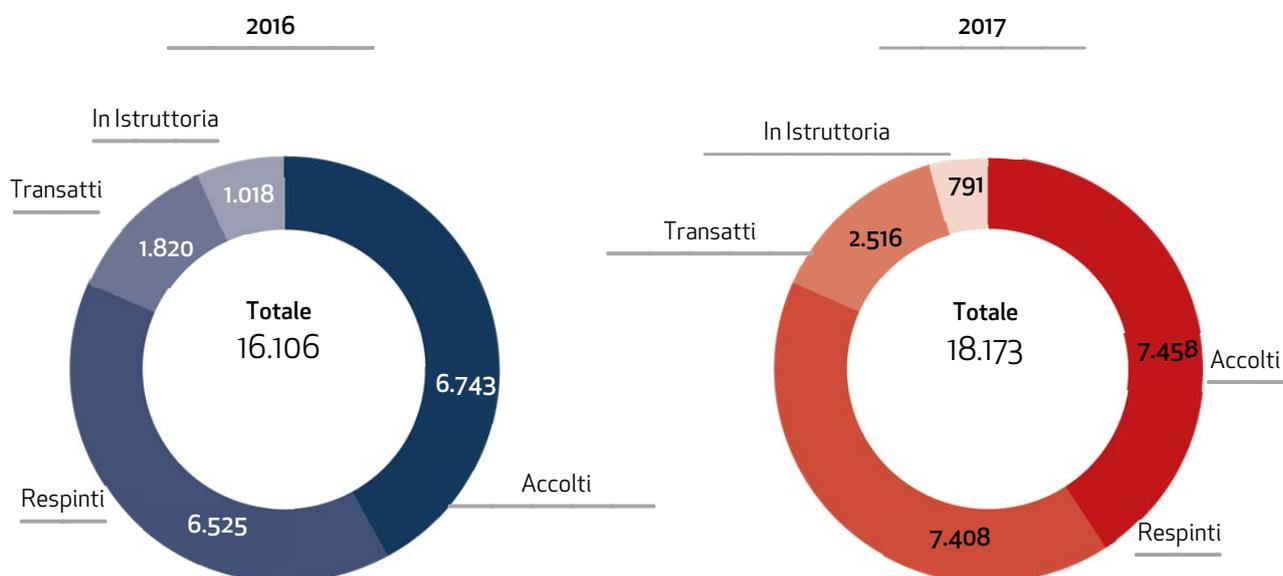
Nel corso del 2017, i reclami indirizzati alla sola Compagnia UnipolSai hanno registrato una flessione del 12% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente con un'incidenza percentuale di reclami accolti del 36%.

Nei reclami Danni si è registrata una diminuzione del 10%, mentre nel settore Vita la flessione è del 24%. La ripartizione dei reclami per area di pertinenza evidenzia come la diminuzione sia concentrata specialmente nelle Aree Sinistri ed Industriale, tuttavia la composizione percentuale rispecchia il dato del 2016, infatti circa il 78% dei reclami sono relativi ai sinistri, mentre i restanti sono riconducibili principalmente a problematiche di tipo tecnico/assuntivo (area industriale) e commerciale. Infine, sempre in riferimento alla sola Compagnia UnipolSai, si osserva una riduzione costante nel corso degli anni dei giorni medi di risposta ai reclami, pari nel 2016 a 23,4 e nel 2017 pari a 19,5, con un miglioramento di quasi 4 giorni.

Si evidenzia anche una flessione degli interventi Ivass del 27% (1.128 pratiche in meno), mentre in controtendenza i reclami riconducibili al registro Covip aumentano del 61% in ragione della consistente crescita del portafoglio di riferimento e al numero di richieste di liquidazioni/anticipazioni.

L'incidenza del numero dei reclami sul numero dei sinistri denunciati è pari a 0,64%.

Gestione dei reclami e ripartizione dei reclami per area



Ripartizione dei reclami per area



Fonte: Condirezione Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai

Dalle rappresentazioni per gestione e per area, che includono tutte le società del Gruppo UnipolSai, sono esclusi i reclami della Società Ddor Novi Sad, che nel 2017 sono stati 2.349(nel 2016 erano 2.580), perché non applicabili le ripartizioni previste da IVASS.

La soddisfazione dei clienti

La **richiesta di informazioni e l'assistenza** ai clienti si è tradotta in oltre 1 milione di contatti concentrati principalmente nella tipologia tecnica, commerciale e sinistri. Tutte le informazioni raccolte dai Servizi Assistenza delle Società del Gruppo sono catalogate e utilizzate per il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti erogati secondo un processo strutturato e specifico per ciascuna entità.

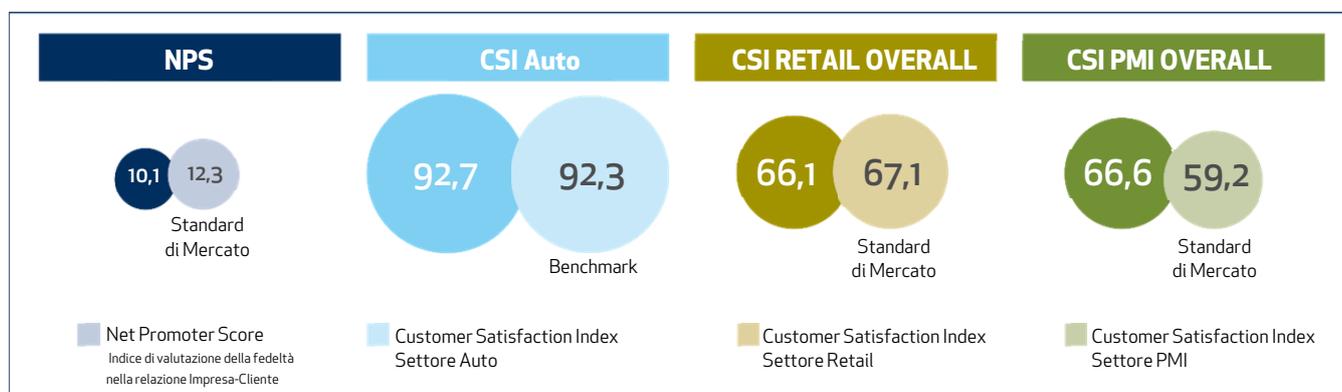
Per la Compagnia UnipolSai, la validità del modello di governo diretto, integrato dei processi di servizio contigui al core business, si riverbera nelle performance delle **indagini di soddisfazione e di fedeltà dei clienti**. Tra gli elementi che determinano il buon posizionamento vi è il ricorso alla telematica in sede liquidativa, che rende più oggettivo ed affidabile il processo, ne velocizza i tempi riducendo il disagio della ritardata liquidazione.

La *Customer Satisfaction Index (CSI)* misurata in merito al rapporto con UnipolSai è migliore della media di mercato nel segmento persone e presenta un dato significativamente distintivo soprattutto nella relazione con le PMI²⁶. Buono anche il risultato misurato sui clienti auto UnipolSai che riconoscono alla Compagnia un elevato grado di soddisfazione (95,9 overall UnipolSai vs 98,1 overall standard di mercato). I dati positivi si confermano anche a livello complessivo (CSI UnipolSai 92,7 vs 92,3 standard di mercato), nell'area della relazione (93,6 UnipolSai vs 93,8 standard di mercato) e nell'area del servizio (91,9 UnipolSai vs 91,1 standard di mercato). Gli alti livelli di soddisfazione complessivi nei vari segmenti confermano il trend crescente registrato negli ultimi anni.

Il fattore più rilevante che determina l'eventuale abbandono nel segmento Rc Auto della Compagnia risulta essere la componente economica, nonostante i clienti UnipolSai abbiano dimostrato di aver recepito, e valutato positivamente, la ricchezza dell'offerta in termini di prodotto e servizi accessori. I clienti riconoscono inoltre agli Agenti competenza, disponibilità ad offrire assistenza assicurativa in modo continuativo e chiarezza e correttezza delle risposte fornite formulando un giudizio complessivamente positivo riguardo alla relazione.

A fronte degli investimenti significativi nella digitalizzazione del servizio e nello sviluppo dell'innovazione, si osserva che i clienti riconoscono la velocità e l'equità della liquidazione, la professionalità e la competenza del perito, la facilità di rapporto con l'agente e/o il liquidatore come eccellenze della compagnia UnipolSai.

Inoltre, l'indice di raccomandabilità di UnipolSai, il *Net Promoter Score (NPS)*, pari a 10,1 complessivamente si conferma positivo nel 2017, consolidando l'importanza crescente della corretta assistenza nella gestione del sinistro, un trend evidente sia nel mercato R.C. Auto nel suo complesso che in UnipolSai. Nel 2017 UnipolSai ha inoltre costruito un processo di rilevazione interna dell'indice NPS che correla i processi di erogazione del servizio con la soddisfazione della clientela. Il modello, volto alla ricerca di opportunità di miglioramento interno, è attualmente attivo su 17 processi con 21 punti di contatto con il cliente. Grazie a 26mila clienti coinvolti sono state identificate e adottate 14 azioni di miglioramento, ma soprattutto una crescente attenzione alla voce del cliente per l'ottimizzazione di processi e procedure. Tra le azioni più rilevanti utili al miglioramento della fedeltà e dell'esperienza del cliente si segnalano il potenziamento e l'apertura di centri logistici nelle aree Centro e Sud (Roma, Napoli); il rafforzamento servizi integrativi tramite attività pilota sul servizio di auto sostitutiva; il supporto continuativo alle carrozzerie per garantire servizi efficienti e trasparenza comunicativa ai clienti; l'estensione delle attuali funzionalità di apertura e tracking dell'App UnipolSai tra le quali l'implementazione delle funzionalità di poter seguire in diretta i sinistri.



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

Fra le attività di ascolto dei clienti rientrano gli studi **Multifinanziari di GfK** che analizzano la relazione tra i clienti e il settore finanziario (banca/assicurazione). Nel caso delle persone l'universo di riferimento è costituito dalle famiglie italiane con capofamiglia di età compresa fra i 18 e i 74 anni, rappresentativo di 21 milioni di nuclei familiari e le rilevazioni vengono condotte tramite interviste di tipo personale (CAPI) presso il domicilio delle famiglie.

Fra i temi indagati, i più rilevanti sono lo scenario macro-economico europeo ed effetti sulle famiglie italiane riguardo alla propensione al risparmio, alla soddisfazione per l'economia familiare e alla ripresa dei consumi; previsioni di investimenti e ricorso al gestito; le assicurazioni auto, casa, infortuni e spese mediche; la consulenza assicurativa richiesta per il risparmio, la previdenza e la tutela della persona.

²⁶ Fonte: GfK Multifinanziaria Aziende 2017 © XVII edizione - 1500 interviste FtToF a titolari e responsabili amministrativi/ finanziari di imprese dei comparti Industria, Servizi e Commercio

L'indice di soddisfazione complessivo - tenendo conto di tutti gli aspetti (polizze sottoscritte, relazione, servizio ecc.) - risulta in lieve diminuzione rispetto al mercato (66,1 vs 67,1) mentre rispetto al 2016 perde 3 punti. Tale variazione non si registra nel mercato che resta invariato.

Nel caso delle aziende, l'indagine è strutturata su una rilevazione annuale su 1.500 imprese appartenenti al comparto dell'industria, servizi e commercio con un sovra campionamento dedicato al comparto dell' agricoltura ed allevamento. Le rilevazioni condotte tramite interviste di tipo personale (CAPI) ai titolari o responsabili di impresa hanno riguardato le percezioni e progettualità delle imprese italiane e quadro economico complessivo, le relazioni con i banche ed assicurazioni, il ricorso al credito, la percezione di esposizione ai rischi, le coperture assicurative innovative, gli indicatori di performance (CSI e NPS). L'indice di soddisfazione complessivo risulta superiore al mercato (66,6 vs 59,2); mentre rispetto all'anno precedente l'indicatore risulta in diminuzione sia per il mercato che per clienti UnipolSai (-3 p.p.).

In aggiunta a queste indagini, UniSalute e Linear svolgono valutazioni sulla soddisfazione dei clienti in ambiti specifici del loro modello di business. Nel 2017, **Linear** ha proseguito l'attività di ascolto dei propri clienti tramite il sistema *Net Promoter Score (NPS)*. La misurazione avviene in modo transazionale sui clienti che si assicurano, rinnovano oppure che hanno un sinistro nel corso dell'anno per i quali l'indice del 2017 ha mantenuto valori eccellenti, tra il 50 e il 60. Nell'anno sono stati inseriti altri 3 nuovi punti di contatto che hanno ottenuto risultati altrettanto eccellenti: Il Digital New Business (52), Il Digital Rinnovi (54) e il Servizio Clienti (38) L'indagine ha permesso a Linear di intervenire tempestivamente sulle comunicazioni (per renderle più chiare) e sui processi interni che avevano bisogno di revisioni ed ha favorito il miglioramento del servizio web e telefonico.

A conferma di questi risultati, l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza (ente indipendente specializzato nell'analisi e comparazione di prodotti finanziari) ha riconosciuto nuovamente Linear tra le compagnie assicurative al TOP per l'assistenza clienti e il rapporto qualità-prezzo dell'RC Auto online. La ricerca, su oltre 3.000 giudizi di clienti di 17 compagnie assicurative, ha approfondito numerosi aspetti del servizio offerto. Linear eccelle rispetto al mercato su punti importanti per i clienti come: la comprensibilità della comunicazione, la correttezza e la qualità del servizio delle strutture convenzionate. Azioni di miglioramento sono state intraprese nell'ambito della navigazione sul sito internet e dell'approccio del personale del call center.

UniSalute valuta la soddisfazione dei clienti sulla rete odontoiatrica in un modo più completo e specifico rispetto a quanto già non venga fatto attraverso l'indagine annuale di soddisfazione del cliente. La rete odontoiatrica rappresenta infatti un componente estremamente rilevante del servizio che ogni giorno UniSalute offre ai propri clienti ed è quindi importante presidiare attentamente questo servizio. Una volta effettuata la prestazione, UniSalute invia ai clienti via sms ed e-mail il link per accedere ai questionari disponibili in un'area dedicata del sito. I clienti hanno anche la possibilità di lasciare commenti attraverso campi liberi che vengono recepiti e valutati come ulteriori elementi di *feedback*. L'indagine è utile non solo per valutare la soddisfazione dei clienti, ma anche per rafforzare il processo di monitoraggio e controllo delle strutture convenzionate.

Nel 2017 sono stati inviati circa 110 mila questionari per la raccolta del *feedback* del cliente dopo le prestazioni odontoiatriche, con un tasso di risposta del 20,2%. In una scala da 1 a 5, i giudizi dei clienti emersi dai questionari evidenziano un voto medio complessivo di 4,49.

Sempre in ambito sanitario, da settembre 2017, SiSalute effettua un'analisi di *customer satisfaction* relativa all'indice di **NPS**.

L'analisi, effettuata sui clienti Fondo Est, prevede la valutazione dell'esperienza con il servizio di prenotazione e della prestazione effettuata presso la struttura sanitario convenzionata. Per il 2017, l'indice NPS nel 2017 è posizionato all'interno del range di eccellenza superiore al 60%.

GLI AGENTI E LE AGENZIE

8.297	3.078	308	33.027	€ 1,5 mln
agenzie e subagenzie in Italia (-56 rispetto al 2016)	filiali bancassurance (-171 rispetto al 2016 pari al 5,3%)	punti vendita Assicoop	Collaboratori di agenzia (-1,9% sul 2016)	di investimenti diretti per la formazione degli agenti (-31,8% sul 2016)

La presenza sul territorio

Al 31 dicembre 2017 il presidio su tutto il territorio nazionale è garantito in primo luogo dalla capillarità dei circa 33 mila professionisti qualificati (di cui 4.500 agenti, 504 plurimandatari e 28.500 sub-agenti) che operano attraverso 2.778 agenzie (-4,8% sul 2016) e 5.519 subagenzie (+1,5% sul 2016), dall'intermediazione di 651 società di broker e 5 Agenzie Societarie (Assicoop), partecipate da UnipolSai che erogano i loro servizi attraverso 308 punti vendita.

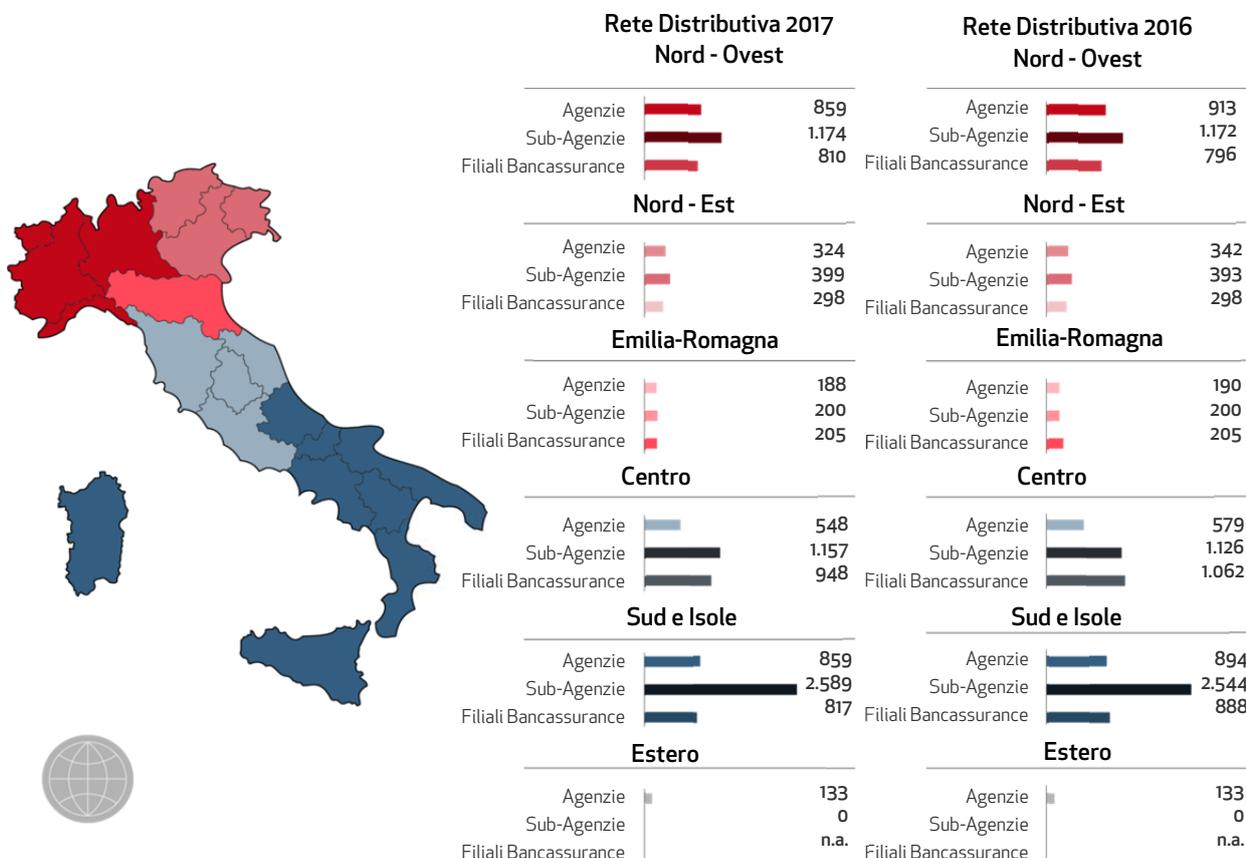
Nel corso del 2017 è proseguito il percorso di riorganizzazione e consolidamento della Rete Agenziale volto ad ottimizzare la copertura del territorio. In presenza di una riduzione numerica (-140 agenzie rispetto al 2016) coerentemente con il processo di riposizionamento delle agenzie stesse sul mercato, si registra la crescita dimensionale delle Agenzie e la loro evoluzione verso un modello più manageriale che le renda più solide e meglio strutturate sotto il profilo organizzativo. La dimensione media delle agenzie è cresciuta del 10% grazie alla promozione di processi di integrazione societaria, il numero medio di subagenti per agenzia è cresciuto del 2% e la media dei dipendenti per agenzia del 3%.

In termini di distribuzione territoriale è da sottolineare che le Agenzie, direttamente o attraverso le proprie sedi secondarie o le subagenzie, coprono il 95% dei sistemi locali del lavoro²⁷. Questo permette ad UnipolSai di conservare la propria presenza su tutto il territorio nazionale e nella pressoché totalità dei mercati. Oltre il 40% dei Punti vendita (il 18% delle Agenzie) si trova nei Comuni con meno di 15.000 abitanti e nei 4 centri Metropolitan vi è l'11% delle Agenzie. Inoltre, se pur in presenza di una riduzione delle agenzie, coerentemente con il processo in corso, rispetto al 2016 sono incrementate le subagenzie (+84 sul 2016).

L'elevata capillarità della rete agenziale garantisce una copertura geografica completa del mercato italiano ed è supportata da 3.078 punti vendita in convenzione legati al segmento bancassurance: le joint venture attive al 31 dicembre 2017 riguardano Popolare Vita e The Lawrence Life tramite la rete di vendita del Banco BPM SpA e Banca Aletti; BIM Vita tramite gli sportelli bancari della Banca Intermobiliare; Incontra Assicurazioni tramite Unicredit Group.

²⁷ SLL, ovvero gli aggregati economici con cui l'ISTAT distingue le differenti aree territoriali

Rete distributiva sul territorio



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

A questa rete si aggiungono le cinque Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 308 punti vendita presenti in modo capillare sul territorio dell'Emilia Romagna e Toscana.

L'assetto societario delle Assicoop vede la partecipazione di Imprese Cooperative, Organizzazioni Politico-Sindacali e Rappresentanze del lavoro dipendente e delle piccole e medie imprese, oltre ad una significativa rappresentanza della Compagnia.

Le Agenzie Societarie rappresentano un modello distributivo originale che coniuga un efficace presidio territoriale con un elevato livello di specializzazione nell'offerta di consulenza alla clientela; questo si traduce in un approccio in grado di proporre soluzioni assicurative idonee a cogliere le esigenze sia di famiglie sia di clienti che rappresentano anche portatori d'interessi della proprietà.

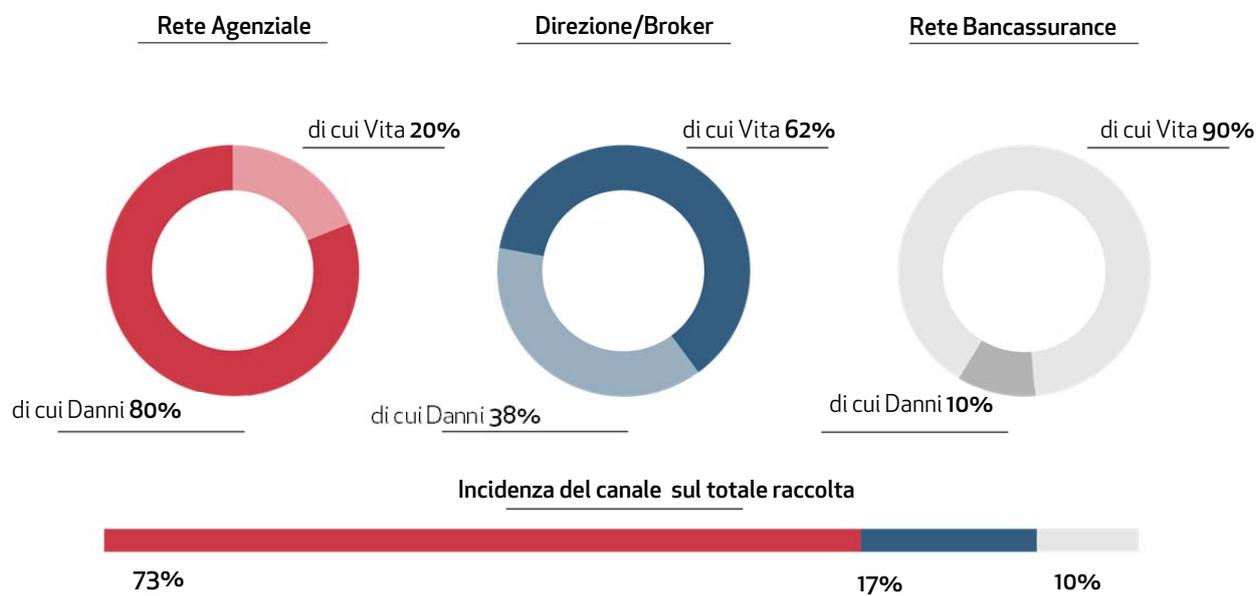
Nel 2017 hanno garantito servizi a oltre 445 mila clienti, dei quali l'11,4% sono anche clienti di Unipol Banca, per una raccolta premi di quasi 617 milioni di euro (-6% sul 2016), di cui il 60% nei rami Danni. Nell'anno è proseguito il percorso di rafforzamento del presidio commerciale sul territorio, attraverso la razionalizzazione e il consolidamento della redditività dei punti vendita e al tempo stesso tramite l'acquisizione di nuove risorse commerciali provenienti da Compagnie concorrenti.

Sul versante dello sviluppo le Assicoop hanno proseguito le attività commerciali secondo le linee guida pianificate, concentrando importanti risorse sui seguenti obiettivi:

- miglioramento della produttività commerciale della rete;
- consolidamento delle proprie quote di mercato e dell'offerta nel ramo vita;
- sviluppo e integrazione della componente di offerta di prodotti bancari standardizzati Unipol Banca;
- acquisizione di una maggiore autonomia tecnico/assuntiva;
- sviluppo nel rapporto con Brokers presenti o comunque operanti nelle singole realtà;
- costituzione di sinergie tra le stesse Assicoop, anche attraverso progetti di accorpamento di realtà contigue.

Al di fuori del territorio nazionale, il Gruppo opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 133 punti vendita (stabile rispetto al 2016) in cui operano circa 1.400 persone tra collaboratori esterni e dipendenti, erogano i loro servizi principalmente nella parte settentrionale del Paese, affiancati da canali di vendita diretta attraverso internet.

Ripartizione della Raccolta premi (lavoro diretto) per canale



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Il rapporto con la Rete

In coerenza con l'obiettivo di massimizzare l'efficacia del servizio al cliente previsto dal Piano Industriale 2016-2018, UnipolSai dedica una particolare attenzione al **dialogo e al coinvolgimento della propria rete di vendita** in una logica di rispettiva collaborazione e responsabilità - nelle seguenti aree:

- Individuazione soluzioni migliorative;
- Sviluppo e offerta prodotti e servizi;
- Formazione.

L'individuazione delle soluzioni migliorative passa attraverso il processo di integrazione culturale e di unificazione gestionale ed operativa che ha condotto nel corso del 2017 alla definizione di un Accordo Quadro Programmatico, che costituisce la nuova piattaforma di relazioni contrattuali tra le rappresentanze degli agenti e la Compagnia UnipolSai Assicurazioni. Nell'Accordo, attraverso il quale UnipolSai conferma la centralità del ruolo della rete degli agenti per l'attuazione della strategia del Piano Industriale 2016-2018, sono previsti una serie di istituti con l'obiettivo di rafforzare sinergia e fiducia reciproca tra Agenti e Compagnia. Tra questi si segnalano:

- le **condizioni di miglior favore sotto il profilo dei trattamenti previdenziali** rispetto a quanto previsto dalla Convenzione Nazionale per le Casse di Previdenza Agenti in coerenza con le politiche di welfare di UnipolSai e a conferma dell'importanza che il sistema Compagnia/Agenti riveste anche sotto il profilo della protezione individuale degli Agenti;
- lo **sviluppo di una convenzione per le polizze** danni e vita a condizioni di particolare favore per Agenti, familiari, dipendenti e collaboratori;
- il **miglioramento del sistema informatico aziendale** di riferimento finalizzato a supportare la digitalizzazione dell'agenzia, la mobilità, l'utilizzo integrato di dispositivi basati su nuove tecnologie e architetture. Le attività sono volte ad una semplificazione ed ottimizzazione della gestione amministrativa interna ed esterna che mettano a disposizione delle Agenzie strumenti che rappresentino e sostengano gli indirizzi strategici di medio termine individuati. In merito all'incremento dell'utilizzo di **strumenti digitali per semplificare l'esperienza del cliente e dell'agente**, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza della rete in un modello multicanale integrato, è stato avviato il nuovo processo di vendita in mobilità, digitalizzato dalla sottoscrizione fino alla firma del contratto e al pagamento elettronico del premio a cui, a fine 2017, tutta la rete risulta abilitata. In particolare, si segnala la diffusione a tutte le Agenzie sia private che societarie dell'impiego della **Firma Elettronica Avanzata (FEA) grafometrica** e della vendita in mobilità: 103.818 sono state le polizze (+20% rispetto al 2016) sottoscritte tramite FEA; 34% le agenzie che hanno raccolto l'adesione del Cliente alla FEA; 27% quelle che hanno sottoscritto polizze FEA; mentre 7% sono quelle che possono usarla anche in mobilità, fuori dalle sedi di lavoro.

Nel corso del 2017 è stata inoltre completata l'adozione da parte di tutte le agenzie UnipolSai (Private, Societarie, Gerenze) dell'applicativo di **CRM (Customer Relationship Management)**, lo strumento adottato da UnipolSai per supportare le iniziative di vendita e di gestione del cliente, dando più adeguata risposta ai suoi bisogni.

Nell'Accordo è previsto il **coinvolgimento** degli Agenti nello **sviluppo e offerta di prodotti e servizi** per il quale sono stati avviati 30 Gruppi di lavoro e 45 Commissioni tecniche a cui partecipano orientativamente dai 10 ai 15 agenti per volta, oltre ai referenti aziendali specifici per argomento.

Si sono avviati diversi progetti alcuni a carattere tecnologico (quali l'estensione delle funzionalità dell'APP, e l'implementazione della nuova piattaforma di home insurance), altri orientati a incrementare la componente di servizio offerta al cliente come l'estensione della disponibilità orario dei servizi di Compagnia a beneficio di Agenzie e Clienti e il nuovo strumento denominato Tool Consulenza Persone, finalizzato a fornire una consulenza di valore ed un'offerta dedicata alle singole persone. Sono stati inoltre adottati nuovi strumenti di gestione del sinistro e del reclamo che rendono il servizio al cliente più efficace e tempestivo facilitando la relazione Agente/Assicurato.

L'Accordo stabilisce inoltre che la **formazione** costituisca una componente essenziale per lo svolgimento dell'attività e al contempo leva fondamentale per favorire l'evoluzione della rete agenziale e della rete di vendita delle Agenzie. Per UnipolSai infatti un'elevata professionalità dell'agente nel campo dell'intermediazione e nell'attività di consulenza ed educazione della clientela nonché di selezione e controllo dei rischi rappresenta un indispensabile fattore di crescita e successo sia per l'Agente che per la Compagnia stessa.

La Compagnia mette a disposizione degli agenti programmi di formazione articolati e metodologie di assistenza tecnica, nonché progetti per lo sviluppo dell'attività delle Agenzie.

Con un investimento diretto di 1,5 milioni di euro, sono state erogate oltre 690 mila ore/uomo di formazione (includere le società di bancassicurazione) e sono stati sviluppati appositi percorsi formativi che hanno visto partecipare oltre 30 mila agenti e collaboratori di rete secondaria, pari a oltre il 90% del totale con una media di 2,2 ore di formazione per partecipante. Sono state utilizzate sia le modalità didattiche d'aula tradizionali che quelle webinar ed in *digital learning*.

La partecipazione media giornaliera è stata pari a 186 intermediari in modalità aula o webinar e 915 intermediari in modalità formazione a distanza.

La formazione della rete

	31/12/2017
Formazione rete agenziale primaria (agenzie e canale bancassurance)	
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	507.629
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	35.367
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	471
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	113.385
Formazione rete secondaria (subagenzie)	
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	316.167
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	38.687
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	267
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	583.958
Totale formazione rete	
Totale partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	823.796
Totale Teste (Fad, Aula, Webinar)	74.054
Totale Corsi (Fad, Aula, Webinar)	738
Totale Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	697.342

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione UnipolSai

Nel dettaglio, le attività formative rivolte alla rete di vendita sono state improntate alla costruzione di percorsi utili ad accrescere ulteriormente le competenze dell'intera rete di vendita anche nel rispetto degli obblighi formativi previsti dal Regolamento IVASS.

Alla consueta offerta formativa legata all'aggiornamento normativo e sui nuovi prodotti è stata implementata quella rivolta a supportare lo sviluppo delle competenze degli intermediari in un mercato in continua evoluzione.

Fra i principali progetti si evidenzia:

- il Percorso Family Welfare, dedicato complessivamente a quasi 500 intermediari. Il percorso prevede l'erogazione di 3 diversi percorsi formativi (Professional, Evolution, Top Performer) finalizzati, in base al livello professionale raggiunto, ad accrescere le loro competenze consulenziali e consolidare la relazione di fiducia con il cliente "famiglia";
- il Master IMA - Innovation Manager di Agenzia, iniziato a fine 2016 e dedicato a 24 agenti ad alto potenziale per lo sviluppo di un modello innovativo di business. Tale percorso ha vinto il premio Adriano Olivetti come miglior corso della categoria "One to One";
- il Master in Risk Management dedicato alla figura professionale del Business Specialist PMI, che ha sviluppato i moduli assicurativi previsti nel percorso di secondo anno.

La capacità di coinvolgere, gestire, controllare e aiutare a crescere la rete di vendita è fondamentale nell'implementazione del modello di fruibilità di accesso multicanale ai prodotti e servizi sempre più mirati e adeguati alle esigenze emergenti che rappresenta l'elemento distintivo dell'offerta UnipolSai.

Questo modello si conferma nella performance dell'indagine annuale sulla soddisfazione degli agenti che esprime il livello di soddisfazione e fidelizzazione della rete verso la compagnia e il posizionamento rispetto al benchmark di mercato. La rilevazione condotta da Innovation Team (Gruppo Mbs Consulting) fornisce l'**indicatore di *sentiment***, ottenuto come media aritmetica ponderata di due indicatori: soddisfazione della rete per offerta, servizio e relazione (coefficiente di ponderazione pari a 60%), brand top of mind (coefficiente di ponderazione pari a 40%).

Nel 2015 UnipolSai si collocava al di sotto dei livelli di mercato (2,67 verso 2,74), mentre nel 2016 aveva già raggiunto l'obiettivo datasi di migliorare il proprio posizionamento rispetto allo stesso in arco piano (3,19 verso 3,12), migliorando sull'anno precedente in prossimità di un giudizio "buono".

Nel 2017 UnipolSai ha confermato la valutazione positiva attribuita dagli agenti migliorando il proprio posizionamento sia rispetto al 2016 (3,28 nel 2017 verso 3,19 nel 2016), sia rispetto al benchmark di mercato (3,28 UnipolSai verso 3,16 mercato).

La valutazione positiva della relazione viene confermata anche dalla valutazione reputazionale di UnipolSai presso gli agenti secondo modello di analisi del Rep Trak® di Reputation Institute, che raggiunge quota 79,8 (73,1 nel 2016)

L'aumento di affidabilità e fiducia presso la rete di vendita è misurabile anche dall'attrattività verso i sub-agenti, che ha registrato nel 2017 una crescita del 3% sul 2016 (del 18% sul 2015).

I FORNITORI



Perseguire una Politica degli Acquisti indirizzata a favorire la creazione di valore consente a UnipolSai di contribuire allo sviluppo economico e sociale e a contenerne l'impatto ambientale nei territori dove esso opera, rendendo i fornitori uno stakeholder chiave nella strategia di Sostenibilità di UnipolSai.

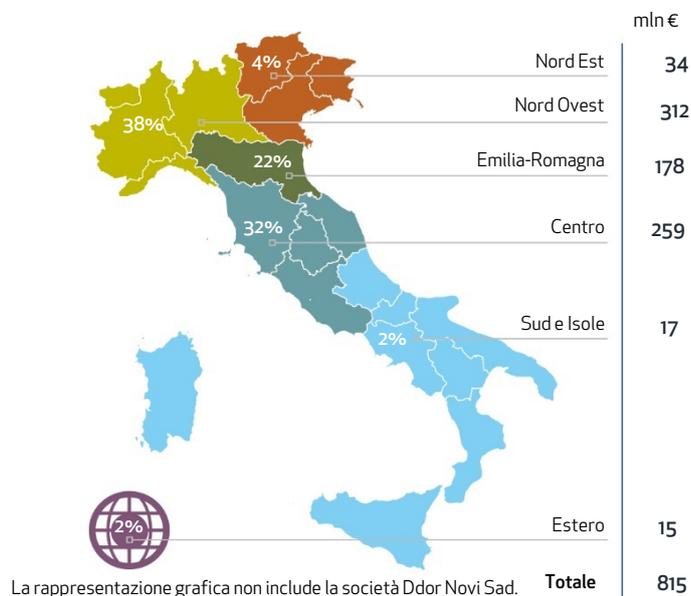
I pilastri su cui nel tempo UnipolSai ha costruito il suo impegno per un approvvigionamento responsabile sono:

- neutralità nella selezione dei fornitori attraverso un processo trasparente e imparziale;
- equità nell'accedere alle offerte, sulla base di una concorrenza libera e leale, dando le stesse opportunità a tutti;
- efficienza e sicurezza operativa, legale e contrattuale, nel fornire raccomandazioni e supporto operativo alle imprese;
- responsabilità, integrando criteri sociali e ambientali nella selezione e nella gestione dei fornitori.

Al 31 dicembre 2017 degli 815 milioni di euro erogati ai fornitori il 98% (+1% sul 2016) è stato erogato ad aziende italiane. Escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, le imprese iscritte all'Albo nel 2017, cioè qualificate, sono pari a 413 e rappresentano i partner con cui il Gruppo UnipolSai ha un rapporto continuativo e significativo, sia a livello dimensionale (incidono infatti per il 38% della spesa complessiva) che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti.

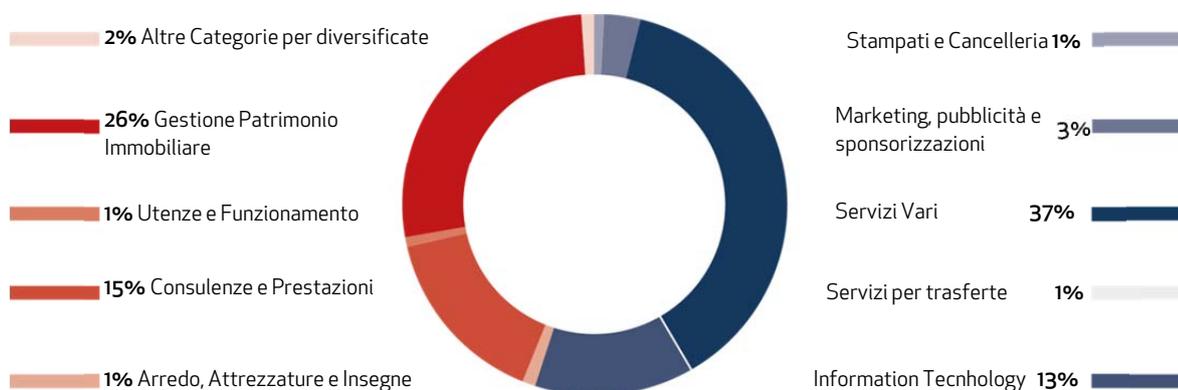
Tra le oltre 5.300 imprese, UnipolSai lavora con grandi gruppi internazionali, PMI e start-up innovative e imprese sociali (cooperative, associazioni, fondazioni e altre strutture che offrono beni o servizi di utilità sociale), per soddisfare le diverse esigenze di acquisto.

Valore erogato ai fornitori per territori



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Ripartizione dei fornitori



Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Nell'analisi della distribuzione per categoria, si evidenzia una significativa incidenza, sia in termini numerici che di spesa, dei fornitori legati alla Gestione del Patrimonio Immobiliare e ai fornitori di servizi, con particolare predominanza dei servizi vari in cui sono state aggregate voci eterogenee come la formazione, i servizi telematici, spedizioni e archiviazione. Mentre, anche se poco significativa dal punto di vista numerico, in termini di valore trasferito si conferma il peso della categoria Information Technology che rappresenta oltre il 13% dell'erogato. La rilevante quota di spesa per i sistemi informativi è legata alla centralità delle tecnologie informatiche nello svolgimento delle attività del Gruppo.

Il controllo degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) dei fornitori

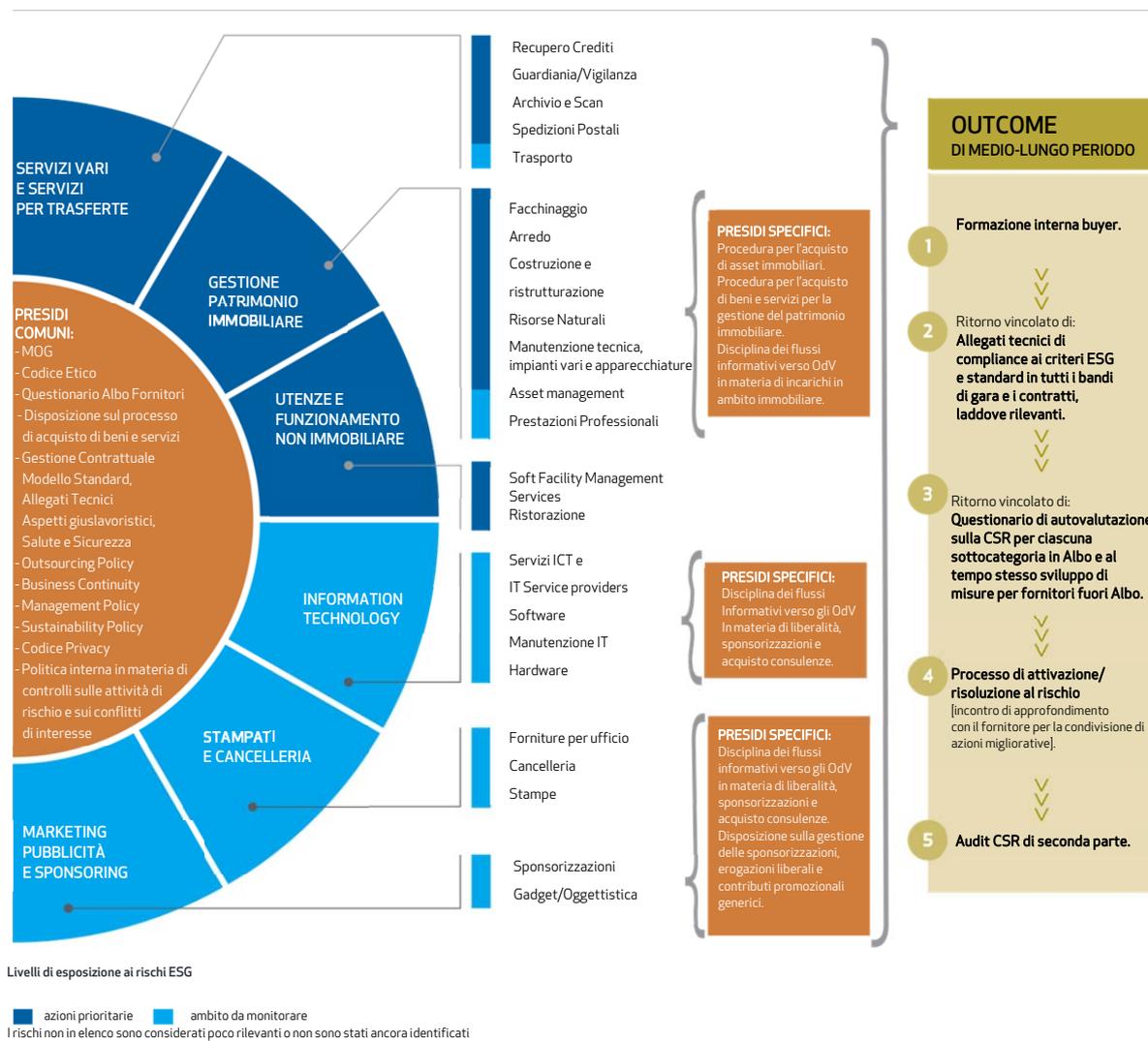
Come da obiettivi di Piano di Sostenibilità 2016-2018, nel corso del 2017 il Gruppo ha avviato un proprio modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera volto a migliorare il proprio sistema di gestione e controllo della sostenibilità, che ha condiviso con un tavolo multistakeholder di esperti. I rischi ESG individuati sulla base dei principi delle Nazioni Unite *Global Compact* (Gestione del Lavoro e Diritti Umani, Anticorruzione ed Ambiente) sono stati mappati per ciascuna categoria merceologica, valutandone l'esposizione e il livello di presidio attualmente esistente. La mappatura dei rischi e dei presidi, che viene aggiornata regolarmente, ha consentito l'identificazione di ventiquattro sottocategorie altamente a rischio in termini di ESG per il Gruppo Unipol. All'interno delle sottocategorie altamente a rischio, sono stati individuati un numero ristretto di fornitori sensibili²⁸, su cui verranno implementati gli strumenti previsti dal sistema di gestione di rischi ESG. Gli strumenti, dall'adozione di uno specifico codice di condotta, ai questionari di autovalutazione e gli allegati tecnici di compliance ai criteri ESG fino agli audit di seconda parte, saranno attuati il prossimo anno al fine di renderli sistematici in modo graduale per tutti gli acquisti gestiti dalla Direzione Acquisti del Gruppo. Sarà sviluppato un apposito percorso di formazione sui buyer per integrare, secondo l'approccio caratteristico di UnipolSai, questi temi nel processo ordinario degli acquisti.

Una volta testato il sistema di controllo, questo sarà attuato anche sulle categorie di approvvigionamento risultate meno esposte ai rischi ESG.

Di seguito lo schema che illustra il ruolo occupato dal sistema di controllo dei rischi ESG rispetto alla catena di fornitura nel contesto della strategia di sostenibilità attuata da Unipol e delle risposte date dal Gruppo agli SDGs dell'ONU, in particolare agli obiettivi di garantire lavoro dignitoso e crescita economica (Goal 8) e affermare modelli di consumo e produzione responsabili (Goal 12).

²⁸ fornitori identificati come aventi un alto livello di rischio reputazionale per Unipol Gruppo, sia a causa delle loro relazioni privilegiate legate al brand o per la tipologia di prodotto / o servizi che offrono.

Sistema di controllo sui rischi ESG sulla catena di fornitura



Il comportamento etico, corretto e trasparente del Gruppo è rafforzato nelle procedure che consolidano la coerenza dei comportamenti e delle relazioni con i fornitori che vengono regolarmente censiti, monitorati e selezionati secondo una partnership di lungo periodo. La **Politica degli Acquisti** si concretizza nel **Portale Fornitori**, dove oltre a evidenziare le capacità economico-finanziaria e le caratteristiche tecnico-organizzative, il processo di qualifica prevede informazioni a garanzia della conformità normativo-giuridica. In dettaglio, per poter essere qualificati, i fornitori devono aver preso visione dei seguenti documenti (pubblicati sul portale fornitori): Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (ai sensi del D.Lgs. 231/2001); Processo d'acquisto e regole comportamentali a cui devono attenersi i fornitori di Gruppo; Codice etico e Carta dei valori. Questo si traduce in impegni degli stessi fornitori per il contrasto di ogni forma di discriminazione, per il rispetto delle misure anticorruzione adottate, delle normative sulla sicurezza sul lavoro, delle leggi vigenti e dei Contratti Nazionali del Lavoro, oltre ad assicurare al Gruppo le dovute tutele che regolano la materia di affidamento attività a personale/aziende esterne.

Nell'ambito del processo di qualifica, oltre a informazioni a garanzia della conformità normativo giuridica, della solvibilità finanziaria e delle performance qualitative, sono quindi richiesti anche elementi valutativi inerenti la conformità al **rating di legalità** e l'impegno per la sostenibilità per capire il livello di attenzione e di **conformità alle tematiche socio-ambientali** dei fornitori. Si tratta, quest'ultimi, di dati legati al possesso di certificazioni ambientali, alla misurazione delle emissioni inquinanti, all'utilizzo di politiche aziendali non discriminanti, all'inclusione delle diversità, alla conciliazione tempi vita/lavoro e alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, finalizzati a valorizzare le politiche di sostenibilità da loro già adottate. Tutti questi aspetti contribuiscono all'attribuzione del punteggio di rating che qualifica complessivamente il fornitore.

In questo modo UnipolSai si propone di verificare il grado di sensibilità dei suoi più importanti fornitori a questi temi e incentiva una graduale presa in carico della consapevolezza ESG e lo sviluppo di interventi conseguenti. Alla formalizzazione dell'attenzione

a questi temi e ai loro impatti sulla performance dei fornitori, UnipolSai aggiunge la sensibilizzazione per i criteri di scelta e controllo, da parte dei fornitori stessi, lungo la catena di fornitura.

Nelle Società Diversificate operanti nei settori del Turismo, dell'Agricoltura, della Salute e della Nautica, le procedure di approvvigionamento sono conformi alle analoghe procedure del Gruppo Unipol fondate sulla selezione e valutazione dei fornitori attraverso il Portale Fornitori di Gruppo. Fin dal 2015, anno di integrazione nel Gruppo, al fine di monitorare il processo di pagamento dei fornitori è stato introdotto un sistema informativo: tramite questa procedura è possibile ottimizzare il flusso di gestione ordini e minimizzare errori o ritardi nell'attività.

In questi settori, particolarmente virtuosi sono gli ambiti di approvvigionamento della ristorazione e della lavanderia nei quali il **Gruppo UNA** (già AtaHotels) ha scelto di privilegiare rapporti di lungo periodo con fornitori che si siano impegnati nella riduzione del proprio impatto ambientale e nel miglioramento della propria impronta ecologica complessiva.

I partner della ristorazione sono infatti certificati secondo la norma ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) e adottano misure per la riduzione della "Carbon footprint": forte incidenza dei prodotti a filiera corta e prodotti ortofrutticoli provenienti da agricoltura sociale; adozione di procedure di ottimizzazione dei processi logistici con software dedicati e mezzi di trasporto a basso impatto ambientale; utilizzo di soluzioni di imballaggio atti a ridurre il peso e il volume. Le lavanderie prescelte sono quelle che adottano impianti industriali che assorbono il 35% di energia in meno di un impianto tradizionale e che consentono una riduzione globale dell'acqua di processo nell'ordine del 40% rispetto ai sistemi di lavaggio tradizionali. A questo si aggiunge l'utilizzo di sapone naturale per la detergenza e l'adozione di soluzioni di trasporto a ridotto impiego di materiale plastico.

Complessivamente nel 2017 i prodotti green ordinati sul multicatalogo sono pari al 37% su un totale prodotti acquistati pari a 418mila euro.

In coerenza con l'approccio di partnership descritto in precedenza, UnipolSai è intervenuta concretamente, in collaborazione con i propri fornitori, per ridurre gli impatti indiretti, quelli cioè che derivano da attività connesse e funzionali al core business ma che non dipendono dal controllo dell'azienda. Attraverso un sistema di rivendita on line dei beni recuperati dai sinistri, UnipolSai ha proseguito il processo di riuso dei beni per ridurre i costi e recuperare marginalità. Numerosi i vantaggi: per la Compagnia: un netto contenimento dei costi del sinistro, perché si riducono i costi indiretti della liquidazione all'assicurato e una diminuzione dei tempi di liquidazione e la collaborazione con il perito nell'attività di rendicontazione della merce; per l'assicurato, la possibilità di beneficiare della riduzione dei tempi di interruzione del processo produttivo, perché recuperare i beni in tempi rapidi, libera i magazzini, evitando il danno di immagine e riducendo i costi di fermo attività. Nel caso in cui non esistano possibilità di commercializzazione, i beni vengono donati a enti benefici. Tra gli interventi di recupero più significativi si segnala la donazione di beni alimentari di largo consumo a favore del Banco Alimentare per un valore di oltre 50 mila euro. In questo modo, UnipolSai cerca di favorire il pieno utilizzo delle risorse estendendone il ciclo di vita utile in una logica di economia circolare volta a ridurre gli sprechi.

LA COMUNITÀ

€ 8,2 mln

Valore complessivo dei contributi di sponsorizzazione ed elargizioni (-8% sul 2016 a perimetro omogeneo)

€ 1,6 mln

investimento per la riqualificazione dei Bagni romani di Petriolo

€ 75mila

di contributo: a favore di Libera, Associazioni, Nomi e Numeri contro le mafie

1,1%

Incidenza contributi alla comunità sull'utile ante imposte (-0,1p.p. sul 2016)

UnipolSai si distingue per un forte radicamento e attenzione verso il territorio e per un continuo e significativo sostegno alla comunità in cui opera. Tale sostegno è disciplinato dal "Corporate Sponsorship Program" che identifica cinque aree di intervento: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport e entertainment.

L'adozione del Corporate Sponsorship Program ha definito chiaramente la politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni, ha reso gli interventi maggiormente efficaci ed ha facilitato il monitoraggio del processo di approvazione dei progetti da sostenere.



Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina dedicata all'interno del sito www.unipol.it/sponsorshipprogram/Pagine/default.aspx.

Nel 2017 le risorse economiche che il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità sono pari a 8,2 milioni di euro (-8% sul 2016 a perimetro omogeneo) suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Il dato complessivo è pari a 1,1% sull'utile ante imposte di 760 milioni di euro e corrispondente ad un contributo medio per dipendente di circa 700 euro.

Nel quadro della più complessiva strategia di sostenibilità e di relazione con la comunità, uno degli strumenti più rilevanti per la realizzazione di iniziative di responsabilità sociale e civile, è la Fondazione d'impresa del Gruppo Unipol. Nel 2017 il contributo alla Fondazione Unipolis è stato pari a 750 mila euro impiegati secondo gli assi di intervento definiti dal proprio Consiglio di Amministrazione (descritti brevemente di seguito), ancorché in coerenza con l'indirizzo strategico in materia di sostenibilità proprio del Gruppo.

Contributi alla comunità per ambito e per tipologia

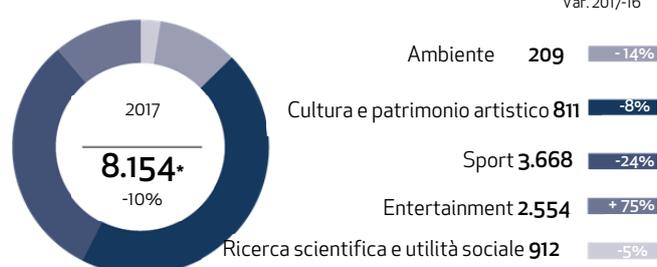
PER TIPOLOGIA

(Valori in migliaia di euro)



PER AMBITO

(Valori in migliaia di euro)



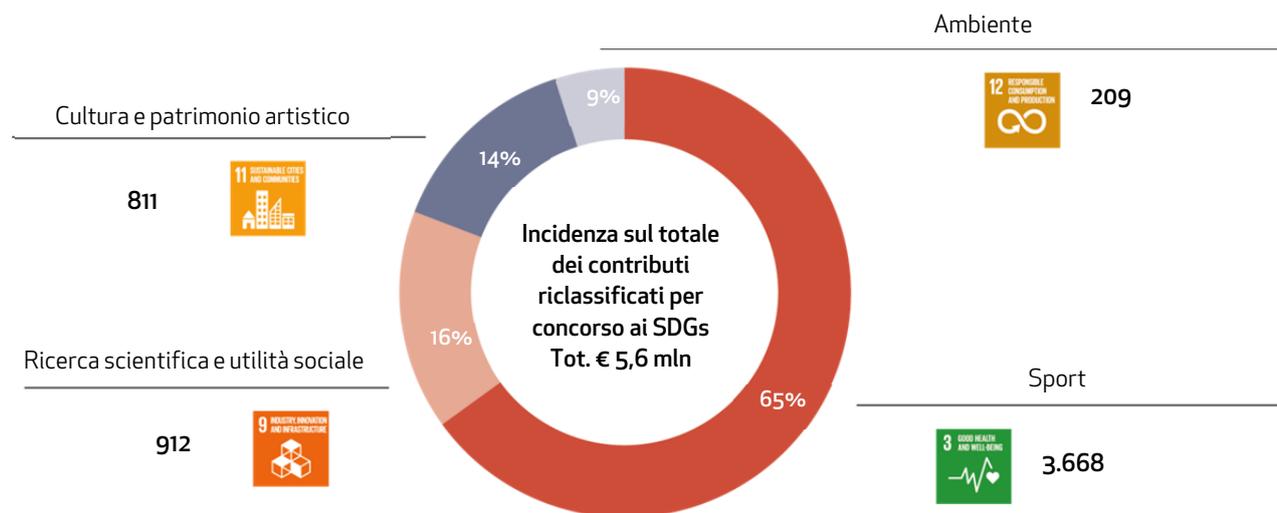
* Esclude il contributo alla Fondazione Unipolis. Il rendiconto dell'attività della Fondazione Unipolis è pubblicato nel Bilancio di Missione, reperibile sul sito www.fondazioneunipolis.org

Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e OperationsUnipolSai

La rappresentazione grafica seguente identifica le connessioni tra le aree di intervento del Corporate Sponsorship Program e gli SDGs evidenziando a quale obiettivo concorre il 70% dei progetti di rilevanza sociale e ambientale supportati dal Gruppo e realizzati insieme ad attori della società civile che perseguono finalità coerenti con i valori e gli impegni del Gruppo. Rimane esclusa dalla riclassificazione l'ambito Entertainment.

Contributi alla comunità per SDGs

(Valori in migliaia di euro)



Fonte: Sostenibilità UnipolSai

L'esercizio 2017 è stato caratterizzato dalla partnership tra Unipol e UNHCR che, già dal 2016, consente di fornire interventi ospedalieri salvavita e di emergenza – compresi parti naturali o cesarei – ai rifugiati siriani in Libano. L'impegno, della durata di due anni, prevede la copertura del 75% - o del 90% nei casi maggiormente vulnerabili - dei costi di ospedalizzazione dei rifugiati e dei trattamenti che saranno forniti attraverso una rete ospedaliera con la quale UNHCR ha pregressi accordi. La collaborazione tra il Gruppo Unipol e UNHCR comprende inoltre una serie di iniziative di sensibilizzazione rivolte a dipendenti, collaboratori e clienti che potranno contribuire al programma di assistenza sanitaria attraverso una donazione in forma volontaria.

Tra le altre iniziative sostenute si segnala:

- in ambito culturale, la promozione come official sponsor XXXVIII edizione del Meeting per l'amicizia tra i popoli che si è tenuto a Rimini e il sostegno alla mostra "Il Cinquecento a Firenze. Tra Michelangelo, Pontormo e Giambologna";
- in ambito ambientale, la prosecuzione del progetto "Bellezza Italia – Tuteliamo insieme le meraviglie del Paese", la campagna nata dalla collaborazione tra Gruppo Unipol e Legambiente per proporre e attuare azioni di recupero e riqualificazione di aree degradate del Paese;
- fra i progetti di ricerca scientifica e utilità sociale, la promozione del concorso nazionale Wing4Students, l'unico evento di edutainment italiano dedicato ai ragazzi per imparare l'inglese in modo divertente e innovativo;
- tra i progetti di entertainment, è proseguita anche nel 2016 la collaborazione con Fondazione Musica Insieme, con la volontà di promuovere una formula artistica originale - abbinando musica e poesia - che mira a realizzare eventi culturali di alta qualità e accessibili al grande pubblico. Nello stesso ambito è proseguita la collaborazione con Biografilm Festival e Cineteca di Bologna;
- a supporto di iniziative di carattere sportivo giovanile, amatoriale e professionistico, si ricordano l'accordo di sponsorizzazione della Federazione Italiana Nuoto, della Lega Pallavolo Serie A, della Federazione Italiana Atletica Leggera (FIDAL) e il sostegno al settore giovanile della Virtus Basket, a cui si aggiunge lo storico sostegno a Briantea84, squadra di basket composta da persone diversamente abili.

Un ruolo particolare assume CUBO, progetto culturale su Bologna del Gruppo che propone gratuitamente incontri, eventi e laboratori in merito a arte, spettacolo, sicurezza, stili di vita, storia e territorio con una particolare attenzione a bambini e ragazzi, oltre a garantire libero accesso ad una mediateca e ad uno spazio con simulazione di guida. Nel corso del 2017 sono state realizzate 416 attività che hanno coinvolto quasi 34.000 persone di cui 4.000 minori.

Significativo è inoltre l'impegno della Compagnia per accrescere la consapevolezza e conoscenza finanziario-assicurativo delle persone ed in particolare dei giovani. È proseguita la campagna "Per Gioco Non Per Azzardo" finalizzata alla sensibilizzazione dei cittadini sui rischi di comportamenti di gioco indiscriminati e compulsivi, attraverso il sostegno all'Osservatorio Nomisma

Millenials & Gioco d'azzardo, l'organizzazione a Milano, in collaborazione con "Fate il nostro gioco", di una mostra interattiva sulla matematica del gioco d'azzardo visitata da 6000 persone, di cui 4000 studenti.

Si è ulteriormente diffuso il percorso di alfabetizzazione assicurativo "**Eos, Conoscere l'Assicurazione**", rivolto a circa 2000 ragazzi delle scuole secondarie superiori con il progetto didattico "I Casi della Vita". Il progetto si articola in maniera differente per le diverse discipline scolastiche scelte dall'istituto aderente e si conclude con l'elaborazione di veri e propri progetti imprenditoriali, dove analizzare rischi e contro-mosse da mettere in campo attraverso un "disaster recovery plan". In coerenza con i dettami del DDL "La Buona Scuola" sull'obbligatorietà dell'Alternanza scuola-lavoro, l'avvicinamento al mondo del lavoro degli studenti avviene per mezzo di laboratori con simulazioni guidate di gestione del rischio d'impresa.

Infine, sempre con l'obiettivo di incrementare nel Paese consapevolezza e conoscenza sui temi assicurativi e finanziari, UnipolSai ha proseguito il percorso "**Welfare, Italia**", vocato a studiare e proporre soluzioni innovative per i processi di integrazione tra welfare privato e pubblico. Il progetto ha consolidato attorno a sé una vasta comunità di esponenti istituzionali e stakeholder, chiamati a riflettere sul ruolo che il pubblico e il privato, insieme, possono avere nell'organizzazione della filiera dei servizi socio-sanitari, previdenziali ed assistenziali (la cosiddetta White Economy). Tale tema è strategico per lo sviluppo del servizio assicurativo e richiederà impegno in tema di prodotti, distribuzione, formazione reti e quadro normativo.

In merito al patrimonio immobiliare, il progetto "**Urban Up**", che ha preso avvio dalla città di Milano con la riqualificazioni di alcuni edifici simbolo del capoluogo lombardo per storicità e posizione, prosegue con la promozione di ulteriori strutture in diverse città italiane.

Un progetto che coniuga innovazione e tradizione con l'obiettivo di esaltare la bellezza e l'importanza di quelle che sono vere e proprie icone del panorama urbanistico italiano, ridurre il consumo di suolo, riqualificare aree urbane con un approccio orientato al green building. Tra gli interventi di riqualificazione urbana più significativi in corso è sicuramente Torre Galfa di Milano, nei pressi di Milano, che era divenuta luogo di degrado sociale e di insicurezza.

Particolare significato ha altresì l'intervento di riqualificazione e restauro dell'area degli **antichi bagni romani di Petriolo**, di proprietà del Gruppo, sul quale è stato attivato un progetto in collaborazione con Ambiente Italia per rendere i luoghi accessibili, in sicurezza, motore di marketing territoriale, conservandone la libertà d'accesso e la gestione da bene comune. Il progetto, avviato con un intenso percorso di partecipazione, sia civica che istituzionale, sviluppato in logica di partnership sia con il terzo settore che con le amministrazioni pubbliche (Comuni limitrofi, Sovrintendenza...) ha comportato un primo investimento di 1,6 milioni di euro nel 2017.

Riguardo la **Fondazione Unipolis**, quattro sono ambiti fondamentali di intervento – Cultura, Ricerca, Sicurezza, Solidarietà e tra le attività realizzate spiccano quelle orientate alla cultura e alla sicurezza stradale.

Tra le prime la più significativa è il bando "Culturability" volto a rigenerare spazi da condividere e a sostenere progetti culturali innovativi che diano nuova vita e riqualifichino spazi, edifici, ex siti industriali, abbandonati o in fase di transizione. Complessivamente la Fondazione Unipolis ha messo a disposizione 400 mila euro, tra contributi economici per lo sviluppo dei progetti selezionati, attività di accompagnamento per l'*empowerment* dei team, rimborsi spese per partecipare alle attività di supporto.

In merito alla sicurezza stradale il progetto "Sicurstrada" per sensibilizzare le persone sui temi della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile si articola nelle iniziative che regolarmente si svolgono sul territorio, denominate "Sicurstrada Live", e nella gestione del portale web della sicurezza e della mobilità sostenibile.

Molto variegata e importante è l'attività che Unipolis realizza e promuove in merito a ricerche, studi, analisi, in ambito economico, sociale e culturale, in grado di cogliere i grandi processi di trasformazione in atto a tutti i livelli, sia nazionale che globale, compresi i mutamenti dei mercati e della società. Nel 2016 la Fondazione, insieme all'Università di Tor Vergata, ha costituito l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) con l'obiettivo di far crescere nella società italiana, nei soggetti economici e nelle istituzioni la consapevolezza dell'importanza dello sviluppo sostenibile, mettendo in rete tutti i soggetti impegnati nel raggiungimento di uno o più dei 17 Obiettivi dell'Agenda 2030 che nel 2017 ha realizzato il primo festival dello sviluppo sostenibile con oltre 221 eventi e 2.300 relatori.



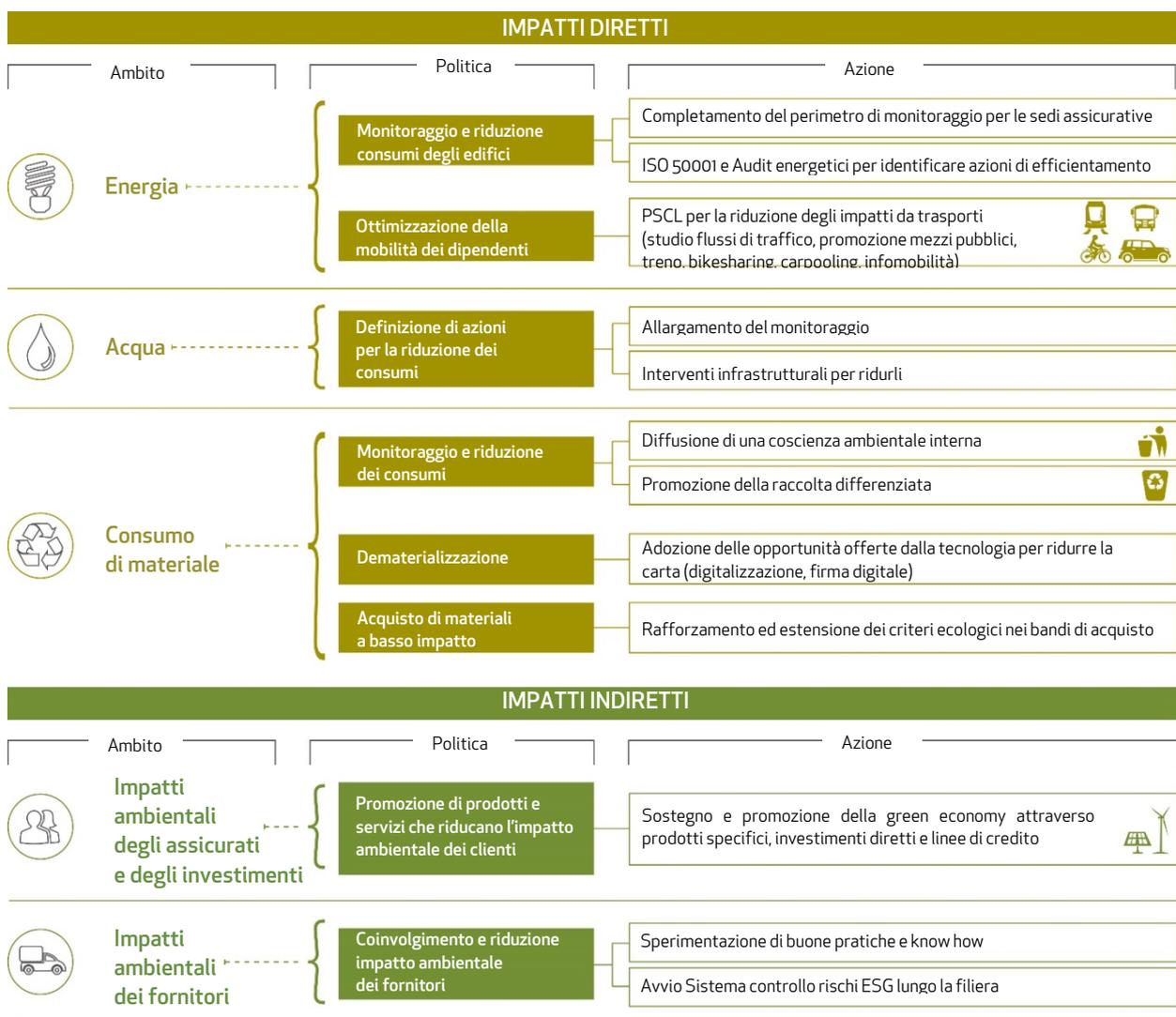
Per una lettura complessiva di tutte le attività e dei progetti della Fondazione Unipolis si rimanda ai Bilanci di Missione della Fondazione disponibili a questo link <http://www.fondazioneunipolis.org/>

LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Gli impatti ambientali

UnipolSai, in quanto proprietaria della quasi totalità degli immobili di pertinenza del Gruppo Unipol, recepisce e attua le politiche e gli impegni specifici del Gruppo Unipol per ottenere una riduzione degli impatti diretti ed indiretti sull'ambiente, anche grazie al coinvolgimento di dipendenti, collaboratori e fornitori, incentivati e supportati dal Gruppo in questa direzione.

Gestione degli impatti ambientali



Per quanto riguarda gli impatti diretti, le performance ambientali del Gruppo sono migliorate grazie alla crescente attenzione dedicata al tema dell'efficienza energetica in tutti gli edifici di proprietà del Gruppo e in particolare nei principali siti strumentali, dove già da tempo sono state avviate misure di governo e controllo dei consumi in grado di garantire trasparenza e capacità di monitoraggio costante.

Per quanto riguarda la gestione degli **impatti indiretti**, il Gruppo è impegnato nel:

- sostegno e promozione di imprese sostenibili tramite scelte di investimento che tengano conto di criteri ESG. In questo ambito, per il sesto anno, vengono monitorati trimestralmente i rischi extra-finanziari in base alle linee guida ESG, in coerenza ai Principles for Responsible Investment (PRI) a cui aderisce. Per la selezione e rendicontazione degli investimenti in private equity, real asset e hedge fund che abbiano anche una valenza SRI (Sustainable and Responsible Investment), è stata sviluppata una due diligence metodologica che prevede, oltre alle consuete analisi finanziarie, l'analisi di criteri socio-ambientali e di governance (ESG), rivisti ed aggiornati costantemente e la mappatura dei rischi non finanziari che possono avere un impatto reputazionale;
- miglioramento della gestione e della prevenzione dei rischi ambientali con adozione di buone pratiche da parte degli assicurati. In particolare, attraverso la propria offerta di prodotti assicurativi, UnipolSai propone soluzioni innovative al mercato che sono mirate sia alla prevenzione dei rischi legati al cambiamento del clima, sia alla gestione del post-evento. L'impegno a supportare l'adozione di comportamenti di riduzione del rischio sia a livello individuale che di impresa è una leva fondamentale per accrescere la resilienza del sistema produttivo. Per questo nel 2015, il Gruppo Unipol ha avviato un progetto europeo intitolato Life DERRIS – Disaster Risk Reduction Insurance che sperimenta un modello innovativo di collaborazione multi-stakeholder coinvolgendo Comuni, assicurazione, mondo della ricerca ed imprese per la riduzione dei rischi causati da eventi climatici straordinari che si è sviluppato nel 2017 in 10 città con 52 aziende. Il progetto mira ad incrementare la conoscenza sui profili di rischio delle imprese e sulle relative esposizioni al rischio, nonché sull'assicurabilità dei rischi di catastrofi naturali. L'approccio di DERRIS appare in linea con l'orientamento più volte espresso da numerose organizzazioni internazionali (in particolare UNEP, Unione Europea e OCSE) che hanno riconosciuto e in più occasioni enfatizzato l'importante ruolo che il mondo assicurativo può rivestire nella lotta al cambiamento climatico, soprattutto in termini di prevenzione e gestione dei rischi a questo collegati, tramite sia la costruzione e l'ideazione di nuovi prodotti e servizi, sia attraverso investimenti di lungo termine volti ad aumentare la resilienza dei cittadini, delle attività produttive e delle comunità. A fronte di una crescente domanda di protezione dai rischi legati ai cambiamenti climatici, il mondo assicurativo sta rispondendo infatti non solo con l'offerta di prodotti assicurativi sempre più innovativi ma anche con la definizione di nuovi servizi per la gestione dei rischi al fine di mitigare le conseguenze spesso devastanti degli eventi catastrofici (ad es. con azioni di disaster recovery e loss adjustment). Infine il Gruppo ha aderito al progetto di ricerca e divulgazione dal titolo "Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate Change Risk for Companies", promosso da Fondazione Eni Enrico Mattei, che si propone di stimolare un dibattito pubblico, scientificamente fondato, sui rischi associati al cambiamento climatico per le imprese italiane.
- promuovere prodotti e servizi che riducano l'impatto ambientale del cliente: tale impegno si concretizza in primo luogo nella proposta di prodotti che supportano i processi di mitigazione;
- coinvolgimento e riduzione dell'impatto ambientale dei fornitori: Nel corso del 2017 il Gruppo ha avviato un proprio modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera. I rischi ESG individuati sulla base dei principi del Global Compact, sono stati mappati per ciascuna categoria merceologica, valutandone l'esposizione e il livello di presidio attualmente esistente.

Consumi ed emissioni

Il perimetro di rendicontazione dei consumi elettrici, analogamente a quanto avvenuto nella rendicontazione dell'esercizio precedente, si basa sul concetto di "controllo".

Si rendicontano dunque i consumi degli edifici su cui UnipolSai ha un controllo diretto, dalle sedi strumentali, a quelle delle Società diversificate come le Tenute del Cerro e Marina di Loano, fino agli immobili sede delle attività del Gruppo UNA (già Atahotels).

Per le altre fonti di energia il perimetro comprende tra le sedi strumentali, solo i grandi immobili.

Per la misurazione delle emissioni climalteranti, la metodologia di calcolo adottata è quella prevista dalla Direttiva UE/86 del 2003, relativa all'emission trading scheme, e la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol in Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

Questa scelta è stata dettata dalla volontà di promuovere una maggior trasparenza e comparabilità dei dati ambientali.

Per tutti gli immobili in perimetro sul territorio nazionale il Gruppo Unipol ha assunto impegni di riduzione delle emissioni di CO₂ che sono riportati nel Piano 2016-2018 secondo cui entro la fine del triennio le tonnellate di CO₂ per dipendente dovrebbero ridursi del 15%.

Relativamente alle emissioni generate dai viaggi e dai trasferimenti dei dipendenti (che rientrano nel perimetro di emissioni denominato Scope 3) il totale dell'anno 2017 è pari a 5.749 ton CO₂.

Nel 2017 il calo dello Scope 1 e Scope 2, a parità di perimetro 2016, è stato del 10% ed è imputabile, oltre che alla riduzione dei consumi termici ed energetici complessivi, alla temporanea chiusura per ristrutturazione di alcune strutture alberghiere.

Ad incidere sui consumi sono anche le azioni migliorative sull'efficienza delle strutture informatiche, tra le principali fonti di consumo energetico dopo gli impianti di riscaldamento, nell'ambito delle attività di Unipol.

Il processo di virtualizzazione dei server ha permesso di ridurre ulteriormente i consumi di energia elettrica per l'alimentazione ed il raffreddamento dell'attrezzatura informatica di circa 17.062 MWh/Anno, corrispondenti a circa 6.852 tonnellate di CO₂ non emessa.

Si segnala inoltre che tutti gli asset informatici di postazione ed il 95% degli apparati di server farm rispettano certificazioni di alti standard energetici e green, grazie all'accurata selezione a cui sono sottoposti i fornitori (esempio Energy Star, RoHS). Inoltre, sono state completate le migrazioni di diverse strutture, prima sparse sul territorio nel nuovo Centro Elaborazione Dati (CED), certificato Tier core 4.

Nel 2017 è proseguito il percorso di UnipolSai per certificare secondo lo **standard ISO 50001**²⁹ la gestione dei consumi di tutti gli edifici di proprietà ed in particolare dei principali siti strumentali. Per i 19 edifici certificati si è assunto l'impegno a ridurre del 2% i consumi di energia elettrica e termica rispetto al 2014 e come da certificazione dati 2017, l'obiettivo è stato rispettato ed è stato rinnovato per l'anno in corso. Tale obiettivo ha l'intento di perseguire la standardizzazione delle attività realizzate, per mettere in evidenza la rintracciabilità e la ripetibilità del Sistema di Gestione dell'Energia, come parte integrante della Certificazione.

Nel futuro, il Gruppo continuerà a impegnarsi per mantenere il trend di riduzione delle emissioni dirette di CO₂ registrato negli ultimi anni allineandosi a quello definito a livello europeo relativo al raggiungimento degli obiettivi di COP21.



²⁹ norma internazionale di carattere volontario che fornisce alle organizzazioni di qualsiasi dimensione un sistema per ottimizzare la performance energetica di tutti i loro processi e per promuovere una gestione più efficiente dell'energia.

In merito agli ulteriori impatti ambientali, l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi civili, in limitati casi viene anche utilizzata ai fini tecnologici nella produzione del freddo per la climatizzazione. L'acqua utilizzata proviene da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici.

Il consumo complessivo di acqua nel 2017 è stato di circa 850 mila m³: i consumi idrici sono stati determinati puntualmente per le società diversificate e per i grandi immobili delle sedi strumentali, e con l'utilizzo di un processo di stima per le altre sedi assicurative.

Per la gestione dei rifiuti, il Gruppo ha seguito le direttive comunali per lo smaltimento corretto dei rifiuti con la differenziazione degli stessi adeguando, di conseguenza, processi e procedure. La maggior parte dei rifiuti raccolti con modalità differenziata è costituita da carta e cartone: per le sedi di Bologna, nel corso del 2017, sono state avviate al recupero 65 tonnellate di carta da macero.

I rifiuti di toner (tutti rispondenti alle vigenti normative in materia di sicurezza e gestiti centralmente anche per il 98% delle agenzie sul territorio) e quelli considerati pericolosi (tubi al neon, batterie, ecc.) vengono smaltiti separatamente in modo appropriato, secondo le normative vigenti, tramite ditte specializzate e con la tenuta dei registri e della documentazione obbligatoria.

Dal momento che il consumo di carta è uno degli impatti ambientali più significativo nel settore finanziario, il Gruppo UnipolSai, oltre ad aver adottato la firma elettronica nei processi di vendita ed aver dematerializzato tutti i processi di gestione del personale e tutti quelli legalmente possibili nei confronti dei clienti, ha utilizzato esclusivamente carta sostenibile rispondente ai seguenti requisiti: Certificazione Ambientale ECOLABEL, Certificazione di Qualità ISO 9001:2008, Marchio FSC (Forest Stewardship Council) ed ECF (Elemental Chlorine Free).



Per informazioni di dettaglio sulle politiche ambientali di UnipolSai, si rimanda alla sezione "Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol.

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale:
via Stalingrado, 45
40128 Bologna (Italia)
unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it
tel. +39 051 5077111
fax +39 051 7096584

Capitale Sociale i.v. Euro 2.031.456.338,00
Registro delle Imprese di Bologna
C.F. e P.IVA 00818570012
R.E.A. 511469

Società soggetta all'attività
di direzione e coordinamento
di Unipol Gruppo S.p.A.,
iscritta all'Albo Imprese
di Assicurazione e riassicurazione
Sez. I al n. 1.00006 e facente parte
del Gruppo Assicurativo Unipol
iscritto all'Albo delle società
capogruppo al n. 046

unipolsai.com
unipolsai.it

Unipol
GRUPPO

unipolsai.com
unipolsai.it

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna