



UnipolSai Assicurazioni
Bilancio di Sostenibilità
 2018

INDICE

I PRINCIPALI INDICATORI

NOTA METODOLOGICA

Il perimetro di reporting	5
La struttura del documento	5
Il processo e modalità di elaborazione dei dati	5
La matrice di materialità	6
Il dialogo con gli stakeholder	9
La gestione della reputazione	10

L'IDENTITÀ

LA GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance	15
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	17
Il presidio dei rischi sociali, ambientali e di governance	20
Le principali novità in materia di Governance	21
Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001	21
Il contrasto alla corruzione	22
Le misure in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo	24
La gestione responsabile dei dati digitali	24
La tutela della corretta competizione	25
Le sanzioni	26
Le Politiche di remunerazione	26
La gestione della sostenibilità	28
La gestione delle imposte	29
Lobbying responsabile	29
I Diritti Umani	30

LA PERFORMANCE ECONOMICA

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai	32
--	----

LA PERFORMANCE SOCIALE

GLI AZIONISTI

La struttura dell'azionariato	38
La relazione con gli investitori	39
Le Politiche di investimento	39

I DIPENDENTI

L'occupazione	45
Le politiche di sviluppo del personale e le evoluzioni nel business	47
La valorizzazione delle nuove generazioni	49
La promozione delle pari opportunità	49

Il sistema remunerativo	50
Il sistema di welfare	52
La mobilità sostenibile	54
La salute e sicurezza dei lavoratori	54
Le relazioni industriali	55

I CLIENTI

Il rapporto con i Clienti	57
L'offerta	59
La relazione con il Cliente	63
La costruzione di consapevolezza assicurativa	63
La consulenza	64
Il rinnovo e l'acquisto	65
La liquidazione dei sinistri	65
L'attività Antifrode	67
Il servizio	68
L'esperienza del Cliente e la gestione dei reclami	69
La soddisfazione dei Clienti	70

LA RETE DISTRIBUTIVA

La presenza sul territorio	73
Il rapporto con la Rete	75

I FORNITORI

La gestione della catena di fornitura	80
---------------------------------------	----

LA COMUNITÀ

LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Gli impatti ambientali	86
------------------------	----

I PRINCIPALI INDICATORI

		Gruppo UnipolSai		
Ambito	Indicatore	2018*	2017	
Governance	Percentuale membri indipendenti del C.d.A ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina	61%	56%	
	Percentuale donne nel C.d.A	33%	33%	
Performance economica	Raccolta assicurativa diretta (milioni di €)	11.718	11.068	
	Raccolta premi comparto Danni (milioni di €)	7.892	7.355	
	Raccolta premi comparto Vita (milioni di €)	3.826	3.713	
	Loss ratio - netto riassicurazione (Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto)	67,0%	69,2%	
	Combined ratio netto riassicurazione	94,3%	97,3%	
	Utile netto consolidato (milioni di €)	948	537	
	Valore patrimonio immobiliare (miliardi di €)	3,8	3,9	
	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	45,6
Percentuale degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio (esclusi OCR, in conto proprio)			98,2%	98,2%
Totale investimenti tematici e ad impatto (milioni di €)			326,3	202,8
Dipendenti		Numero totale dei dipendenti	11.935	11.529
		Dipendenti a tempo indeterminato	96,3%	95,7%
		Dipendenti donne	53,8%	52,9%
		Percentuale di dipendenti donne in posizione di responsabilità	26,5%	25,8%
Clienti		Numero di clienti e assicurati (mln)	15,4	14,4
		Numero di clienti - persone fisiche (mln)	14,5	13,5
		Numero di clienti- Persone giuridiche (mln)	0,9	0,9
		Velocità di liquidazione sinistri esercizio corrente (UnipolSai assicurazioni)	82,8%	82,1%
		Ammontare dei prodotti valenza sociale e ambientale (milioni di €)	2.105	1.748
		Incidenza dei prodotti con valenza sociale e ambientale	28,3%	23,7%
		Customer Satisfaction Index (CSI) Auto UnipolSai vs Standard di mercato	91,1 (UnipolSai) vs 91,9 (Standard di mercato)	92,7 (UnipolSai) vs 92,3 (Standard di mercato)
		Percentuale dei sinistri canalizzati con riparazione diretta (Auto Presto&Bene)	34%	31%
		Valore delle sanzioni pagate a IVASS sul totale dei premi del comparto Danni	0,013%	0,021%
Agenti		Numero di agenzie	2.753	2.778
		Numero di subagenzie	5.615	5.519
		Numero di filiali di bancassurance	5.489	3.078
		Numero di collaboratori di agenzia rete primaria	32.753	33.027
		Investimento di Unipol Gruppo in Academy per la formazione rete (milioni di €)	2,3	1,5
		Ore di formazione erogate da Academy alla rete	1.171.977	688.176
Fornitori		Numero totale fornitori	5.950	5.354
		Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo	37%	38%
		Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	97%	98%
Comunità		Valore complessivo dei contributi alla comunità (milioni di €)	9,1	8,2
		Incidenza dei contributi alla comunità sull'utile ante imposte	0,7%	1,1%
Performance ambientale	Emissioni di CO ₂ - Scope 1 (ton)**	8.924	6.687	
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2 (ton)**	38.937	38.643	

* perimetro 2018 variato a seguito dell'acquisizione di Arca Vita.

** nel 2018 il perimetro di rilevazione delle emissioni è stato esteso agli immobili ubicati all'estero e ai consumi di gas per tutte le sedi in perimetro.

NOTA METODOLOGICA

Il perimetro di reporting

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

La presente rendicontazione è relativa al periodo 1/1/2018 - 31/12/2018; sono state inoltre integrate alcune informazioni relative ad eventi successivi alla data di chiusura dell'esercizio, ove significative e disponibili. Il perimetro di rendicontazione è comprensivo di tutte le Società appartenenti al Gruppo UnipolSai, secondo gli stessi criteri adottati nel Bilancio Consolidato. In relazione ad alcuni dati si è ritenuto più significativo rappresentare il perimetro delle Società operanti in Italia o di quelle del settore caratteristico finanziario assicurativo segnalandolo specificamente.

Per favorire la comprensione degli andamenti delle performance del Gruppo, le informazioni più importanti sono fornite con un raffronto con l'esercizio precedente; nei casi in cui l'ampliamento del perimetro di rendicontazione (legato, nel 2018, all'acquisizione da parte del Gruppo della partecipazione di controllo su Arca Vita) faccia venir meno la significatività della comparazione, il confronto è proposto tra i dati considerati a perimetro di rendicontazione costante.

In alcuni casi, in relazione ad ambiti specifici e limitati e per ragioni legate alla disponibilità delle informazioni e ai tempi di chiusura del Bilancio, i dati pubblicati sono frutto di stime adottate sulla base di valori degli anni precedenti.

La struttura del documento

L'introduzione con la nota metodologica è seguita dalle sezioni "L'identità", che contiene alcune informazioni di sintesi utili a comprendere la natura e le caratteristiche del Gruppo, e "La Governance", che presenta gli aspetti fondamentali del governo societario, dei sistemi di controllo e della gestione della sostenibilità.

La rendicontazione della performance economica, sociale ed ambientale è strutturata in modo coerente alle tematiche emerse dall'analisi di materialità e collocati nella matrice rappresentata a seguire, e risponde agli ambiti di analisi di primario interesse dei principali fondi ESG.

Nel 2016 il Gruppo ha adottato un Piano Strategico Triennale ("UnipolToBE"), nel quale gli impegni di sostenibilità sono stati integrati agli obiettivi industriali. Il 2018 ha rappresentato l'anno conclusivo di questo ciclo di pianificazione, e il presente Bilancio contiene quindi la rendicontazione dei risultati ottenuti al termine del percorso triennale.

Il processo e modalità di elaborazione dei dati

La raccolta dei dati e l'elaborazione del documento è coordinata dalla Funzione Sostenibilità e coinvolge tutte le Direzioni aziendali e le Società del Gruppo, con il supporto di un Gruppo di lavoro Interfunzionale costituito da anni all'interno del Gruppo.

La raccolta dei dati necessari alla compilazione degli indicatori di performance e l'elaborazione del documento è avvenuta tramite un sistema informativo dedicato che consente di garantire la solidità e piena tracciabilità del processo di raccolta e consolidamento del dato; attraverso il sistema sono state coinvolte, ciascuna secondo il proprio ruolo e competenze, oltre 160 persone, tra fonti dati e approvatori, appartenenti a tutte le Direzioni aziendali del Gruppo.

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

La definizione dei contenuti su cui incentrare il Bilancio di Sostenibilità è improntata al principio di materialità, così come descritto dai "Sustainability Reporting Standards" della Global Reporting Initiative, con l'obiettivo di far emergere i temi che riflettono gli impatti significativi dell'organizzazione in ambito economico, ambientale e sociale o influenzano significativamente le valutazioni e decisioni degli stakeholder; i temi materiali così individuati rappresentano, da un lato, interessi e aspettative degli stakeholder e, dall'altro, le priorità strategiche dell'Alta Direzione.

L'analisi di materialità ai fini della rendicontazione è un processo strettamente legato e influenzato dai processi di pianificazione strategica; pertanto, al fine di garantire coerenza e trasparenza nel connettere impegni-obiettivi e risultati attesi, il Gruppo ritiene opportuno attribuire all'analisi e alla matrice di materialità che ne emerge la stessa valenza temporale del Piano Triennale Integrato. Con la presente rendicontazione termina il ciclo connesso alla pianificazione 2016 – 2018; in concomitanza con l'elaborazione del Piano Triennale Integrato 2019 – 2021 è previsto l'avvio della nuova analisi di materialità e del relativo percorso di engagement.

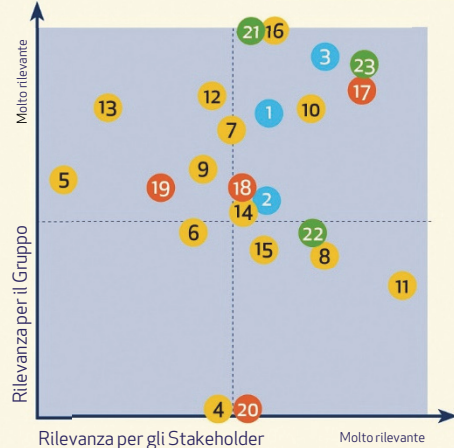
La matrice di materialità rappresentata a seguire è il risultato di un percorso avviato con la strutturazione di un albero dei temi di sostenibilità significativi per il settore e per l'impresa, costruito a partire dalle evidenze emerse dall'Osservatorio Reputational & Emerging Risk, uno strumento creato dal Gruppo per garantirsi un ascolto strutturato dei segnali di cambiamento dell'ambiente esterno attraverso l'impiego della metodologia dei "meeting point".

L'ordine di priorità dei temi è stato definito tenendo conto di due dimensioni: la rilevanza strategica per il Gruppo e la rilevanza percepita per gli stakeholder. La rilevanza strategica per il Gruppo è stata valutata portando a sintesi i risultati di interviste individuali ai responsabili delle Direzioni Centrali del Gruppo Unipol e di UnipolSai e delle principali Società assicurative e bancarie. La rilevanza percepita dagli stakeholder è stata determinata sulla base delle evidenze raccolte attraverso le attività di ascolto e dialogo con i portatori di interesse del Gruppo, grazie a un percorso finalizzato nel 2016 e orientato a comprendere le opportunità di business legate agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals – SDGs*) dell'Agenda 2030 dell'ONU. Il coinvolgimento ha riguardato i clienti persona fisica, attraverso questionari in modalità "cawi" (*Computer Assisted Web Interviewing*); i clienti persona giuridica, i fornitori, i rappresentanti della società civile, attraverso interviste individuali; i dipendenti e gli agenti, mediante focus group sul territorio.

Nella rappresentazione che segue è presentata anche la mappa di sintesi delle interconnessioni tra i 23 temi materiali e gli 11 trend emergenti che stanno modificando società, mercato e business assicurativo anche oltre l'orizzonte del Piano Industriale, evidenziando come i temi identificati hanno piena significatività anche in una logica di medio periodo e dando così alla stessa matrice di materialità una dimensione più strategica.

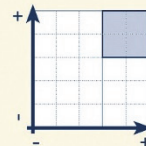
LA CONNESSIONE TRA I TEMI MATERIALI, MACRO TREND E SDGs

Matrice di Materialità



- OFFERTA INNOVATIVA E DISTINTIVA
- ECCELLENZA DELLA MACCHINA OPERATIVA E DI BUSINESS
- ESPERIENZA DEL CLIENTE E DELL'AGENTE SEMPLIFICATA
- DISTRIBUZIONE FISICA PIÙ EFFICACE

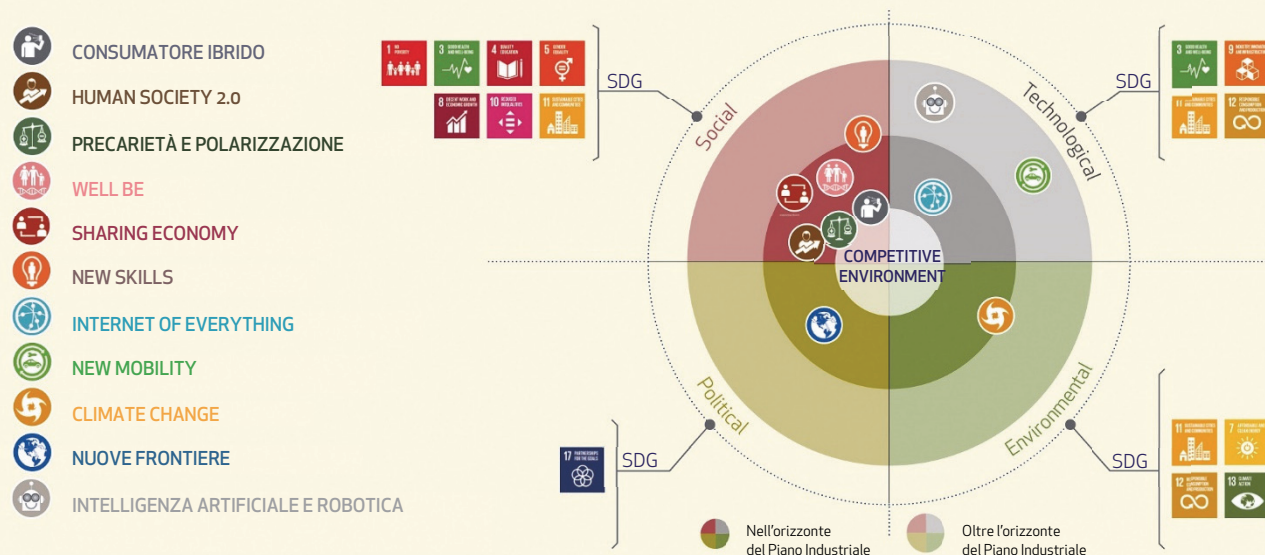
L'area di indagine rappresentata nel grafico corrisponde ai quadranti che esprimono i gradi di rilevanza più elevati in assoluto per il Gruppo e per gli Stakeholder.



Temi Materiali ed Emerging Macro Trend

	SOCIAL					ENVIRONMENTAL		TECHNOLOGICAL		POLITICAL
1 Innovazione di prodotto										
2 Partnership										
3 Servizio al cliente nel post vendita										
4 Inclusioni finanziaria										
5 Riduzione e ottimizzazione degli impatti aziendali										
6 Relazioni con le comunità di riferimento										
7 Risk management, cultura del rischio e del controllo										
8 Trasparenza e chiarezza della struttura azionaria e di governance										
9 Lungimiranza nella gestione responsabile dei capitali										
10 Reddittività delle attività del Gruppo										
11 Approccio di lungo termine nella definizione degli obiettivi aziendali e nelle scelte di investimento										
12 Sviluppo delle risorse										
13 Benessere in azienda										
14 Sensibilizzazione alla compliance normativa										
15 Trasparenza verso il Mercato e le Autorità										
16 Gestione responsabile della catena di fornitura										
17 Fidelizzazione del cliente										
18 Consulenza personalizzata										
19 Multi-canali integrati										
20 Personalizzazione del prodotto e del servizio										
21 Competizione corretta e responsabile										
22 Correttezza nella vendita dei prodotti e dei servizi										
23 Relazione del Gruppo con la rete agenziale										

Emerging Trend Radar



Gli undici trend significativi per società, mercato e business assicurativo sono mappati nell'Emerging Trend Radar, alimentato dall'Osservatorio Reputational & Emerging Risk del Gruppo Unipol che li monitora costantemente.

Nell'ambito del Radar i temi sono classificati in base a:

- la loro natura prevalente, in relazione alle quattro dimensioni dell'ambiente esterno (Sociale, Tecnologico, Ambientale e Politico – STEP) in cui è suddiviso il radar;
- il loro livello di maturità: nel cerchio più interno del radar sono inclusi i temi emergenti che diventeranno materiali per il settore in arco Piano, nel cerchio più esterno quelli che lo diventeranno in seguito.

UnipolSai intercettando i mutamenti nei bisogni di protezione con risposte innovative, contribuisce alla realizzazione degli SDGs, attraverso la creazione di valore condiviso e la promozione di un avanzamento delle condizioni economiche e sociali delle comunità in cui opera.

Il dialogo con gli stakeholder

Il confronto e il dialogo con gli stakeholder rappresentano un elemento di metodo pienamente integrato nei processi del Gruppo, in coerenza con l'approccio gestionale improntato alla Sostenibilità; questo consente di considerare, bilanciare e valorizzare le legittime aspettative delle diverse categorie di stakeholder all'interno delle strategie aziendali. La relazione effettiva e costruttiva con gli stakeholder supporta UnipolSai nella capacità di comprendere e rispondere ai bisogni, nel migliorare la propria capacità di servizio, nel garantire accessibilità e trasparenza al proprio operato. La tabella che segue consente 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.

ASCOLTO/ENGAGEMENT

Stakeholder	Canali	Temi
DIPENDENTI	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità e dei questionari
	Assemblee e incontri sindacali	Condizioni normative, economiche e assistenziali
	Survey	Welfare aziendale
	Community Platform nella Intranet	Formazione, Servizi e Utilità
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	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
	Focus Group con Associazioni di categoria	Definizione caratteristiche del prodotto
	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	Incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti	Obiettivi strategici e miglioramento processi decisionali
	Gruppi di lavoro operativi	Sviluppo prodotti
	Commissioni Tecniche	Iniziative commerciali
	Gruppi Agenti	
	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità
	RoadShow Commerciali	Risultati e Obiettivi Piano Azioni Affidabilità commerciale
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	Survey di monitoraggio della soddisfazione della rete	Soddisfazione e fidelizzazione
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
	Interviste Individuali e Survey	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
	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	Temi 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: Inclusione Ascolto

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

Tra i processi di stakeholder engagement strutturali e di natura quantitativa si evidenziano il RepTrack¹ ed il NetPromoterScore², mentre per gli aspetti qualitativi, i Consigli Regionali Unipol (CRU), composti da organizzazioni di rappresentanza e del Terzo Settore, sono diventati luoghi di stakeholder engagement in cui oltre all'ascolto e confronto sui bisogni assicurativi si sviluppano progetti di creazione di valore condiviso sul territorio. Tra questi si ricorda il progetto di riqualificazione di un bene confiscato alla mafia per destinarlo a scuola di formazione lavoro per migranti promosso con il Comune di Napoli.

La gestione della reputazione

UnipolSai considera la reputazione un capitale prezioso a supporto del raggiungimento dei propri obiettivi, e, a partire dal 2014 ha adottato un framework orientato alla gestione della propria corporate reputation. Il framework presidia sia l'aspetto della costruzione del capitale reputazionale, attraverso la gestione della comunicazione, che quello della sua protezione, con la prevenzione e gestione del rischio reputazionale.

La gestione proattiva della reputazione e dei rischi reputazionali è garantita da un apposito modello organizzativo, che si traduce in organismi e processi dedicati che vedono coinvolte le diverse funzioni aziendali. In particolare, è stata costituita una task force reputazionale, 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.

Il percorso di accrescimento della consapevolezza e di strutturazione organizzativa sulla gestione della reputazione che il Gruppo sta compiendo è orientato alla piena integrazione dell'asset reputazionale nei processi di pianificazione strategica e investimento a lungo termine.

La scorecard dell'indice Reptrack®, articolata nelle sette dimensioni (Governance, Workplace, Innovation, Products and Services, Performance, Leadership, Citizenship) che contribuiscono a definire la reputazione di un'organizzazione, è utilizzata come metrica per le iniziative di ascolto volte a monitorare la reputazione del Gruppo presso gli stakeholder chiave (opinione pubblica, clienti, dipendenti, agenti, comunità finanziaria, opinion maker, istituzioni), e come filtro per la classificazione e l'analisi dei contenuti sui media (off e online).



Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla sezione "La nostra Identità-Reputation Management" del sito internet del Gruppo Unipol.

¹ Il modello RepTrak® di Reputation Institute è un autorevole framework adottato a livello internazionale, che misura la reputazione, 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.

L'IDENTITÀ

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

Nel settore assicurativo, UnipolSai Assicurazioni S.p.A è la principale Compagnia Assicurativa a cui si aggiungono UniSalute, specializzata nel comparto Salute (rami Malattia e Assistenza), Linear, Compagnia diretta (Internet e call center), Siat operante nel ramo Trasporti, con clienti corporate raggiunti prevalentemente tramite broker. Dal 2018 anche Arca Vita S.p.A è entrata nel perimetro del Gruppo UnipolSai, a seguito dell'acquisizione delle partecipazioni detenute da Unipol Gruppo S.p.A. (pari al 63,39% del capitale sociale) della controllata UnipolSai Assicurazione. Di conseguenza il perimetro di rendicontazione 2018 è stato modificato.

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.

A marzo 2018 il Consiglio di Amministrazione del Gruppo UnipolSai e a seguire tutte le sue controllate, ha approvato la Politica della Sostenibilità, che sviluppa in impegni specifici i Valori Guida espressi nella Carta dei Valori e declinati nel Codice Etico.

La Politica di Sostenibilità assume come riferimenti gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile³ dell'Agenda ONU 2030 (SDGs) e i principi del Global Compact⁴, e formalizza principi, stili di comportamento ed obiettivi propri della cultura aziendale, rendendoli cogenti nei processi aziendali. Attraverso la Politica di Sostenibilità il Gruppo si impegna a rispettare:

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

La Politica di sostenibilità prevede altresì che le componenti ESG vengano identificate e gestite anche nelle principali Politiche del Business assicurativo (rischi, assunzione, investimento). Il processo di adeguamento sarà completato entro la fine del 2019.

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.

⁴ 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.

A fronte dell'impatto che il Gruppo ha sui 17 Obiettivi, opportunamente analizzato con l'applicazione del modello SDGs Compass, sono stati identificati questi quattro Obiettivi come quelli sui quali l'attività del Gruppo incide positivamente in modo più significativo e ha maggiori potenzialità di concorrere al loro raggiungimento nel Paese.



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



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



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



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

Con il Piano 2016-2018 per la prima volta sono stati assunti indicatori non finanziari, tra cui quelli di sostenibilità, identificati quantitativamente e puntualmente monitorati periodicamente.

Risultati e obiettivi di UnipolToBe

	2018 Actual	Target di Piano Industriale
Offerta Innovativa e Distintiva		
Nuovi Clienti Auto	+ 124mila	+ 500 mila
Canalizzazione Sinistri AP&B	34%	40%
Premi finanziati Finitalia	€ 1.043 mln	~ 1 miliardo
Incidenza Black Box su portafoglio Auto	41%	~ 45%
Penetrazione sui cittadini delle coperture di welfare	10,7%	10,0%
Incidenza dei prodotti a valore sociale ed ambientale	22,7%	22%
Esperienza del cliente e dell'agente semplificata		
Indicatore di sentiment degli agenti in linea con il mercato	3,15 vs 3,29 mkt	> mkt
Indice di soddisfazione dei clienti	91,1 vs 91,9 mkt	> mkt
Distribuzione Fisica più Efficace		
Numero Consulenti Business Specialist PMI	501	~ 450
Eccellenza della Macchina Operativa		
Investimenti IT	€ 176 mln	~ € 150 mln
Quota di "ambasciatori" tra i dipendenti	32,5%	25%
Csr Policy		
Raggiungere un indice reputazionale "solido"	69,0	70
Emissioni di CO ₂ per dipendente (calcolati sui 19 edifici oggetto della certificazione ISO)	2,23 ton CO ₂	2,08 ton CO ₂
Ingresso nei principali indici SRI	1	2

Le azioni che hanno contribuito al raggiungimento di target del Piano Industriale del Gruppo hanno un impatto positivo sull'Agenda 2030. Sono tra queste di particolare rilevanza Unipol per il clima e il progetto DERRIS (DisastEr Risk Reduction Insurance), finanziato attraverso il fondo europeo Life e conclusosi nel 2018; Unipol per il sociale, che ha portato a definire un'offerta di soluzioni dedicate a dare risposta ai bisogni specifici del settore no-profit; l'estensione alla gamma Previdenza della certificazione 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).

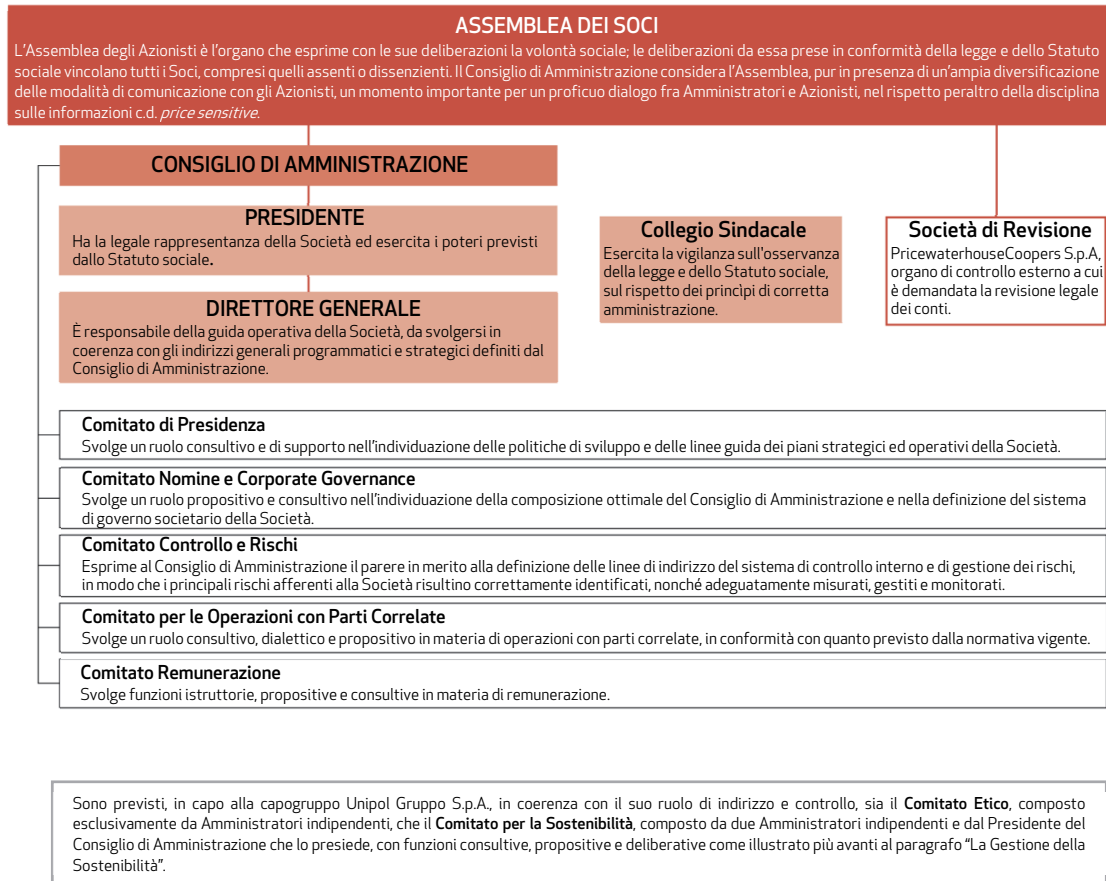
 Unipol per il clima  	 Benessere Aziendale 	 Welfare Territoriale  
 Unipol per il sociale  	 Controllo degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) dei fornitori  	 Formazione manageriale su Etica & Sostenibilità  
 Inclusione finanziaria  	 Per Gioco. Non Per Azzardo  	 Bilancio Integrato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



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>

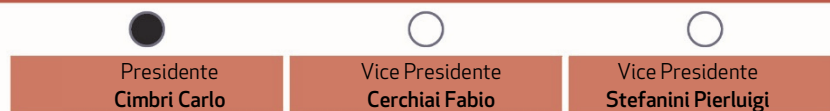
LA GOVERNANCE

Il sistema di Corporate Governance

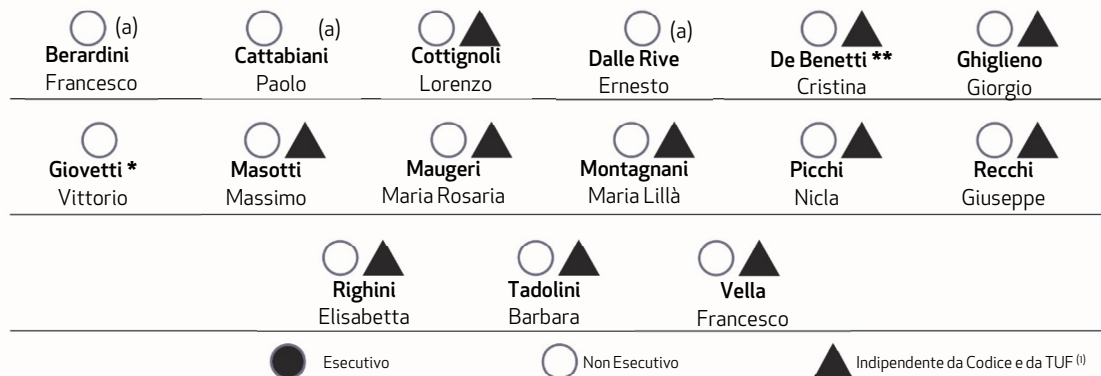


CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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.



COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

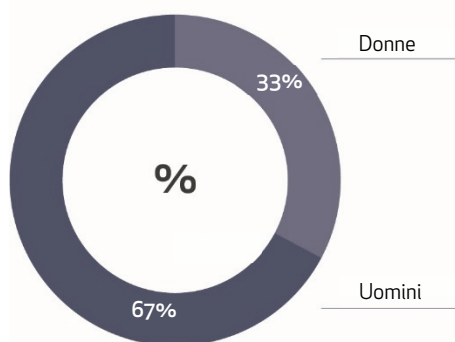
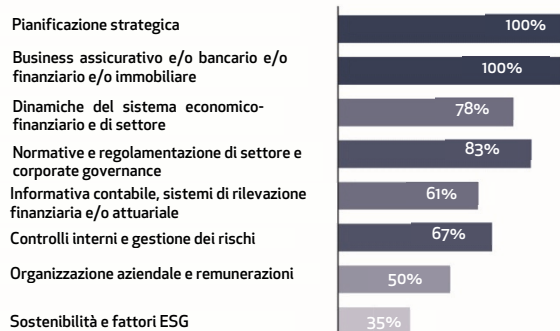
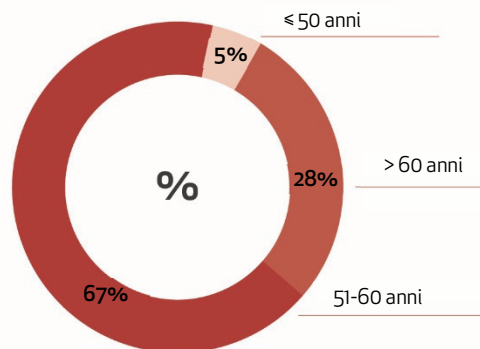


* Amministratore cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 10/05/2017 in sostituzione del dimissionario sig. Salvatore Lauria e nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2018

** Amministratore cooptato dal Consiglio di Amministrazione in data 09/11/2017 in sostituzione della dimissionaria sig.ra Milva Carletti e nominato dall'Assemblea ordinaria del 27 aprile 2018

(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 2018, dal novero degli Amministratori indipendenti in quanto rivestono cariche all'interno degli organi sociali della controllante diretta Unipol Gruppo S.p.A. ai sensi dell'art. 16 del Regolamento Mercati della CONSOB

CdA - Composizione per genere ^(b)Competenze ^(b)CdA - Composizione per età ^(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 2018

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (di seguito il "Sistema") è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo aziendale. Tale Sistema viene definito nelle relative direttive (le "Direttive SCI"), approvate dal Consiglio di Amministrazione di Unipol nel dicembre 2008 e successivamente sottoposte ad aggiornamento periodico⁵.

Si riportano di seguito uno schema esemplificativo del modello di Risk and Control Governance e una descrizione dei ruoli e delle responsabilità dei soggetti coinvolti nel Sistema.

Il Modello di Risk and Control Governance

- Governance
- Responsabilità legale degli Amministratori (law compliance)
- Sostenibilità, Principi etici
- Responsabilità sul Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi
- Vigilanza sull'attuazione del MOG

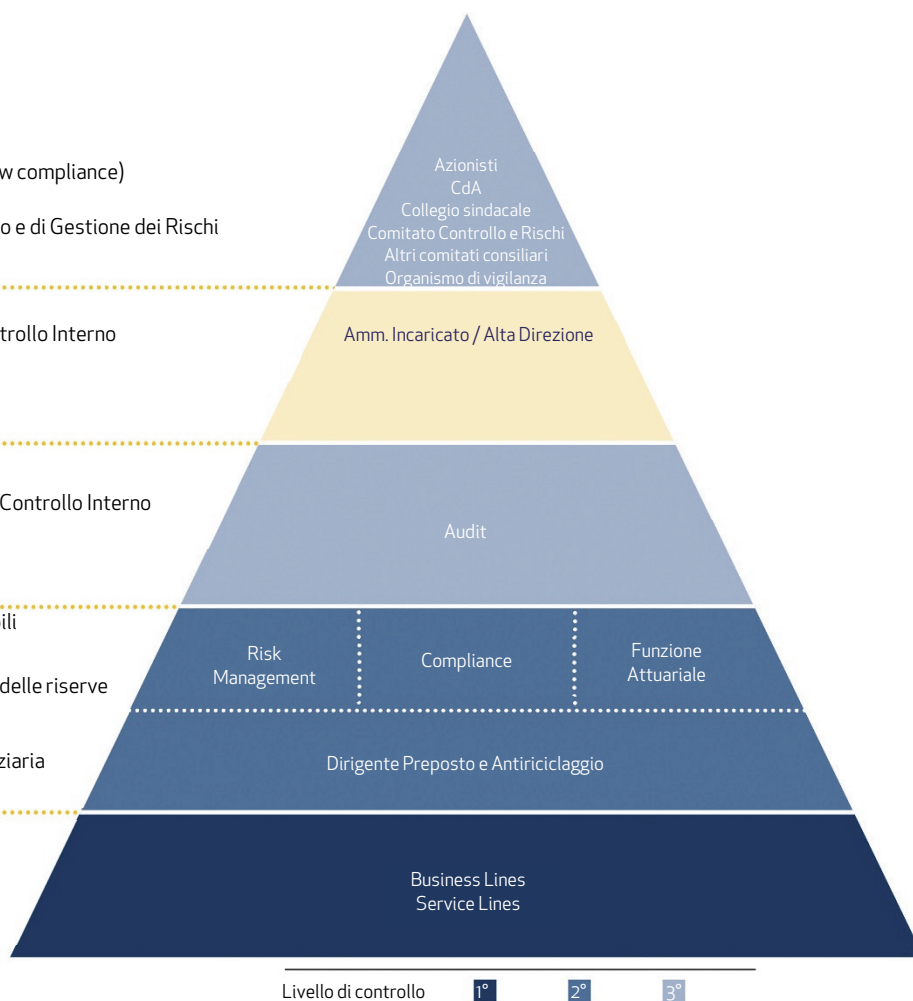
- Attuazione e monitoraggio del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi

- Verifica efficienza ed efficacia del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi

- Monitoraggio e controllo dei rischi quantificabili (Solvency II – Basilea 2 – Basilea 3)
- Gestione del rischio di non conformità
- Verifica affidabilità e adeguatezza del calcolo delle riserve tecniche Solvency II

- Controllo dati contabili e comunicazione finanziaria
- Gestione rischio di riciclaggio

- Acquisizione informazione dalle linee e dal Gruppo e riorganizzazione in viste logiche per esigenze di Governance
- Controlli operativi sulle singole transazioni



Nell'ambito del sistema di governo societario, la Capogruppo dota il Gruppo di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi adeguato alla struttura, al modello di business e alla natura, alla portata e alla complessità dei rischi, attuali e prospettici, inerenti alle attività del Gruppo e delle Società che lo compongono, che consente la sana e prudente gestione del Gruppo e che tiene conto degli interessi delle Società che ne fanno parte. Tale Sistema è costituito dall'insieme delle strategie, delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte ad assicurare il corretto funzionamento e il buon andamento delle singole Società e del Gruppo, nonché a mantenere i rischi cui le Società e il Gruppo sono esposti a un livello coerente con le disponibilità patrimoniali.

In generale gli Organi sociali e le strutture di vertice delle Società del Gruppo promuovono la diffusione di una cultura dei controlli che renda, a tutti i livelli, il personale consapevole del proprio ruolo, anche con riferimento alle attività di controllo, e favorisca il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali nel perseguimento degli obiettivi dell'impresa e nella creazione di valore.

Il **Consiglio di Amministrazione**, previo parere del Comitato Controllo e Rischi definisce le linee di indirizzo del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; valuta, con cadenza almeno annuale, l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei

⁵ L'ultimo aggiornamento delle Direttive SCI è stato approvato nella riunione consiliare del 21 dicembre 2017. Il prossimo aggiornamento, volto principalmente a riflettere le scelte definitive del Gruppo Unipol in materia di governo societario e, in particolare, di sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in considerazione del nuovo impianto normativo introdotto dal Regolamento IVASS n. 38 del 3 luglio 2018 recante disposizioni in materia di sistema di governo societario, è pianificato entro il primo semestre 2019.

rischi in ottica attuale e prospettica, rispetto alle caratteristiche della Capogruppo e del Gruppo e alla propensione al rischio definita, nonché la sua efficacia e la sua capacità di cogliere l'evoluzione dei rischi aziendali e l'interazione fra gli stessi.

Il **Collegio Sindacale** ha la responsabilità di vigilare sulla completezza, funzionalità e adeguatezza della struttura organizzativa, amministrativa e contabile adottata e del complessivo Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi ed è tenuto ad accertare l'adeguatezza di tutte le funzioni coinvolte nel sistema stesso.

Il **Comitato Controllo e Rischi** svolge nei confronti del Consiglio di Amministrazione funzioni propositive, consultive, di istruttoria e di assistenza in merito alle valutazioni e decisioni dell'Organo Amministrativo relative principalmente al Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

L'**Organismo di Vigilanza** ("ODV") ha il compito di vigilare sul funzionamento e sull'aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ("MOG"), che è un sistema strutturato e organico di prevenzione, dissuasione e controllo finalizzato a sviluppare nei soggetti (amministratori, dirigenti, dipendenti e collaboratori) che, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito di attività sensibili la consapevolezza di poter determinare, in caso di comportamenti illeciti, conseguenze sanzionatorie non solo per se stessi, ma anche per le Società del Gruppo Unipol (v. approfondimento a seguire).

L'**Amministratore Incaricato** del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi cura l'identificazione dei principali rischi aziendali, tenendo conto delle caratteristiche delle attività svolte dalla Società e dalle sue controllate, sottoponendoli periodicamente all'esame del Consiglio di Amministrazione; dà inoltre esecuzione alle linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione, curando la progettazione, realizzazione e gestione del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e verificandone costantemente l'adeguatezza e l'efficacia.

L'**Alta Direzione** supporta l'Amministratore Incaricato nella progettazione e realizzazione del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, ivi compresi quelli derivanti dalla non conformità alle norme, coerentemente con le direttive e le Politiche di governo dei rischi definite dall'Organo Amministrativo.

I **Comitati consiliari** sono costituiti in seno al Consiglio di Amministrazione con funzioni consultive e propositive e ricoprono un ruolo nel Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi con particolare riguardo ai rapporti con le Funzioni di Audit, Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio e Attuariale.

Il Sistema di controllo attribuisce alle funzioni della struttura organizzativa un'adeguata collocazione al fine di poter garantire, attraverso una coerente articolazione della stessa, la separazione dei ruoli nello svolgimento delle attività di processo e, all'interno della Capogruppo e delle imprese regolamentate⁶, è articolato su più livelli.

I controlli di linea (c.d. "controlli di primo livello"), diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni, 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.

I controlli sui rischi e sulla conformità (c.d. "controlli di secondo livello") 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 dell'operatività aziendale, l'affidabilità e l'adeguatezza del calcolo delle riserve tecniche Solvency II. Le funzioni preposte a tali controlli sono distinte dalle strutture operative; esse concorrono alla definizione delle Politiche di governo dei rischi e del processo di gestione dei rischi.

La revisione interna (c.d. "controlli di terzo livello") è l'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 Fondamentali** (Audit, Risk Management, Compliance e Funzione Attuariale), responsabili dei controlli di secondo e terzo livello, sono tra loro separate sotto un profilo organizzativo, riferiscono direttamente al Consiglio di Amministrazione e operano sotto il coordinamento dell'Amministratore Incaricato.

⁶ Le imprese soggette a vigilanza.

Le Funzioni Fondamentali sono previste a livello di Gruppo e nelle imprese regolamentate del Gruppo in modo proporzionato alla natura, portata e complessità dei rischi inerenti all'attività dell'impresa, secondo un modello organizzativo, descritto nelle Direttive SCI, che ne garantisce efficienza, affidabilità, indipendenza e autonomia di giudizio, anche in caso di esternalizzazione.

La Capogruppo, tramite le proprie Funzioni Fondamentali o con il ricorso a strutture aziendali a tal fine istituite, garantisce lo svolgimento delle attività di controllo e la gestione integrata dei rischi anche con riferimento alle Società non regolamentate, secondo un approccio *risk-based*, al fine di garantire l'attuazione degli indirizzi e delle Politiche dalla stessa dettate e di verificarne il rispetto.

Alle Funzioni Fondamentali istituite presso la Capogruppo è attribuita, oltre al compito di svolgere le attività di competenza per Unipol, anche l'attività di indirizzo e coordinamento nei confronti delle Società Controllate.

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 e al livello dei rischi assunti, nonché le necessità di un suo adeguamento, anche attraverso attività di supporto e consulenza alle altre funzioni aziendali.

I compiti e le responsabilità dell'Audit sono definite e formalizzate nel documento "Regolamento della Funzione Audit", allegato alle Direttive SCI.

Tra i compiti della Funzione rientrano:

- audit di processo (assicurativi, gestionali, finanziari, IT e bancari);
- predisposizione delle relazioni previste dalla normativa e svolgimento di attività ad esse correlate;
- verifiche ispettive sulle agenzie assicurative, sulle filiali bancarie, sui promotori finanziari e sui servizi di liquidazione;
- verifiche sulle frodi interne dei dipendenti, fiduciari e soggetti appartenenti alle reti commerciali;
- collaborazione al Comitato Controllo e Rischi, alla Società di revisione, al Collegio Sindacale e all'Organismo di Vigilanza ex D. Lgs. n. 231/2001.

La Funzione Audit verifica, sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e nel rispetto degli standard internazionali, l'operatività e l'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, attraverso un piano di audit, approvato dal Consiglio di Amministrazione, basato su un processo strutturato di analisi e prioritizzazione dei principali rischi.

La Funzione **Risk Management** ha il compito di assicurare una valutazione integrata dei diversi rischi a livello di Gruppo, supportando 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 riportando agli stessi organi le sue conclusioni, evidenziando eventuali carenze e suggerendo le modalità con cui risolverle.

Nell'ambito del sistema di gestione dei rischi il Risk Management ha la responsabilità di individuare, misurare, valutare e monitorare su base continuativa i rischi attuali e prospettici a livello individuale e aggregato cui il Gruppo è o potrebbe essere esposto e le relative interdipendenze.

Nell'esercizio del proprio ruolo la Funzione Risk Management è responsabile dello sviluppo, dell'implementazione e del mantenimento dei sistemi di misurazione e controllo dei rischi. Tra questi particolare rilievo assume la definizione e l'utilizzo di strumenti volti a valutare il capitale necessario a far fronte ai rischi individuati.

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 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 del Gruppo. Il 2018 ha visto il coinvolgimento, in corsi d'aula e a distanza in materia di Risk Management, di 6.700 dipendenti del Gruppo Unipol, per un totale di 6.880 partecipazioni.

All'interno del Risk Management è inoltre collocato l'**Osservatorio Rischi emergenti e reputazionali**, 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. Per quanto riguarda in particolare i rischi reputazionali, l'attività di mappatura, condotta in base all'analisi di driver sia interni che esterni, ha portato all'identificazione di 52 scenari di rischio reputazionale 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.

La Funzione **Compliance e Antiriciclaggio** ha la responsabilità di valutare, secondo un approccio *risk-based*, l'adeguatezza delle procedure, dei processi, delle Politiche e dell'organizzazione interna al fine di prevenire il rischio di non conformità, definito come il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite finanziarie rilevanti o danni di reputazione in conseguenza di violazioni di norme imperative (leggi, regolamenti, provvedimenti delle Autorità di Vigilanza) e di autoregolamentazione (ad esempio statuti, codici di condotta, codici di autodisciplina, Politiche interne e documenti di comunicazione aziendale).

La Funzione Compliance opera attraverso:

- l'identificazione in via continuativa delle norme applicabili e la valutazione del loro impatto sui processi e le procedure aziendali;
- la valutazione dell'adeguatezza e dell'efficacia delle misure adottate dalla Società 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 e alle strutture coinvolte.

Con riferimento ad **Antiriciclaggio e Antiterrorismo** la Funzione è responsabile dell'applicazione della Normativa Antiriciclaggio disciplinata dal Decreto Legislativo 231/2007 e s.m. (il "Decreto") che trova attuazione all'interno del Gruppo Unipol per le imprese di assicurazione operanti nei rami vita, per le Società del comparto bancario e di asset management. Le attività di presidio antiriciclaggio 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.

La Funzione **Attuariale** ha il compito di coordinare il calcolo delle riserve tecniche, valutare l'adeguatezza delle metodologie, dei modelli e delle ipotesi su cui si basa tale calcolo e valutare la sufficienza e la qualità dei dati utilizzati. La Funzione esprime un parere in merito alla Politica globale di sottoscrizione dei rischi e all'adeguatezza degli accordi di riassicurazione e fornisce un contributo al sistema di gestione dei rischi, anche con riferimento alla loro modellizzazione sottesa al calcolo del requisito patrimoniale.

Al **Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili e societari** è affidata la responsabilità di attestare la corrispondenza alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili degli atti e delle comunicazioni diffuse dalla Società al mercato e relativi all'informativa contabile, anche infra-annuale. Il Dirigente Preposto ha la responsabilità della gestione dei rischi di non conformità ai postulati di bilancio nell'ambito delle procedure amministrativo-contabili e dei relativi controlli chiave.

Il presidio dei rischi sociali, ambientali e di governance

In coerenza con la Politica di sostenibilità è stato attivato un Tavolo Rischi ESG interfunzionale, che ha l'obiettivo di identificare i potenziali rischi di natura sociale, ambientale e di governance a cui il Gruppo è esposto, di mappare i presidi volti a gestire tali rischi e di suggerire eventuali azioni di miglioramento.

Nel 2018 il Tavolo ha aggiornato la mappatura dei rischi ESG e dei relativi presidi, anche verificando lo stato di avanzamento delle azioni di miglioramento precedentemente individuate.

Il presidio dei rischi ESG è innanzitutto assicurato dal sistema di governo societario di Gruppo, e in particolare dalla verifica del rispetto dei requisiti di competenza e onorabilità da parte di coloro che svolgono funzioni di amministrazione, direzione e controllo e dalla presenza di un adeguato impianto normativo interno – costituito dalle policy di Gruppo e dalle relative procedure operative – che regoli formalmente le modalità di gestione degli ambiti identificati, di un sistema di deleghe e poteri adeguatamente strutturato e formalizzato e flussi informativi efficaci soprattutto verso gli organi sociali e di controllo.

A livello di struttura organizzativa la gestione dei rischi ESG è garantita da un'adeguata e trasparente separazione delle responsabilità tra le funzioni che la compongono e dalla presenza di strutture dedicate a presidiare, in maniera trasversale su tutto il Gruppo, specifici temi di particolare rilevanza normativa (es. privacy, antiriciclaggio e antiterrorismo, trasparenza e antiusura, D.Lgs. 231/01, reclami, salute e sicurezza) o a fornire supporto alle funzioni di business su specifici ambiti (es. Legale, Comunicazione, Marketing).

All'interno delle strutture di linea sono inoltre presenti controlli operativi specifici per i diversi processi aziendali (es. controlli gerarchici, livelli autorizzativi, sistemi di monitoraggio, blocchi all'interno dei sistemi informatici, criteri di selezione di partner e fornitori).

Le funzioni di secondo livello verificano costantemente l'adeguatezza del sistema dei controlli a presidio dei rischi che si generano dall'operatività aziendale, ognuna per gli ambiti di propria competenza.

In particolare, la Funzione Risk Management svolge annualmente un'attività di assessment volta a individuare e valutare quantitativamente i rischi operativi che si generano nell'ambito dei principali processi aziendali ed effettua le valutazioni sul profilo di rischio del Gruppo e sulla sua adeguatezza patrimoniale, assicurando un coordinamento delle attività svolte dalle diverse strutture aziendali legate alla gestione dei rischi.

La Funzione Compliance svolge verifiche *ex ante*, con l'obiettivo di supportare l'Alta Direzione nell'attività di adeguamento a fronte di nuovi prodotti, progetti, processi e normative, e verifiche *ex post*, che hanno lo scopo di rappresentare il livello di conformità delle procedure, dei processi, delle Politiche e dell'organizzazione interna delle singole Società e del Gruppo alla normativa applicabile e di valutare il rischio di non conformità.

La Funzione Audit effettua controlli di "terzo livello" sui processi direzionali sulla base di una pianificazione *risk-based* che consente di garantire l'adeguata verifica dei processi ritenuti più significativi in termini di rischio. Nell'effettuare tale valutazione la Funzione tiene conto di numerosi elementi, tra cui le risultanze delle pregresse attività di verifica, proprie e delle altre Funzioni di controllo, e le evoluzioni normative e di contesto, tra cui gli stessi scenari di rischio ESG.

La Funzione Audit svolge inoltre attività ispettive sulle reti commerciali e liquidative delle Società del Gruppo, volte a verificare il rispetto della normativa interna ed esterna da parte dei soggetti che operano in tali reti, e verifiche ispettive mirate a rilevare l'eventuale commissione di gravi irregolarità e/o frodi da parte di dipendenti, fiduciari o soggetti appartenenti alle reti.

Nello svolgere le loro attività le Funzioni hanno adottato un approccio congiunto alla mappatura e alla valutazione di processi, rischi e controlli, che consente di condividere il patrimonio informativo prodotto e di individuare e monitorare in modo accentrato le azioni di miglioramento sottoposte al management per accrescere l'efficacia del sistema dei controlli.



Per una analisi dettagliata che illustra i principali rischi connessi ai temi sociali, ambientali e di governance rilevanti per il Gruppo UnipolSai e una sintesi dei principali presidi normativi e organizzativi che ne regolano le modalità di gestione si rimanda alla sezione "Il Sistema dei controlli interni e di gestione dei rischi" del Bilancio Integrato di Unipol Gruppo disponibile nel sito unipol.it.



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 principali novità in materia di Governance

Nel corso dell'esercizio 2018 sono state rinnovate Procedure, Politiche e Linee Guida che prevedono un rafforzamento degli strumenti di Governance delle Società del Gruppo Unipol con effetti sulla controllata UnipolSai. In particolare il Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario ha approvato:

- La "Politica di Data Quality Management", che ha l'obiettivo di definire le linee guida in materia di gestione dei dati aziendali nell'ambito del Gruppo in coerenza con lo *Standard di Data Governance* che definisce la metodologia di governo del dato in azienda lungo il suo ciclo di vita
- La Politica per il calcolo e il monitoraggio della leva finanziaria che ha l'obiettivo di individuare ruoli, responsabilità, processi operativi e di *reporting* per l'identificazione, la gestione, e il monitoraggio del rischio di eccessiva leva finanziaria.
- La Politica in materia di gestione dei conflitti di interesse – Comparto assicurativo che definisce i requisiti generali di natura organizzativa e amministrativa per l'identificazione e la gestione dei conflitti di interesse da parte delle Compagnie del Gruppo UnipolSai nell'ambito delle attività di Distribuzione assicurativa, inclusa la vendita diretta, di produzione ed esecuzione dei contratti assicurativi nonché di gestione finanziaria.
- La Politica in materia di governo e controllo del prodotto – Business Danni e Business Vita che stabilisce, in coerenza con la Direttiva IDD, le linee guida inerenti ai presidi in materia di governo e controllo dei prodotti assicurativi individuali o collettivi – dalla fase di design fino alla sua commercializzazione nel mercato, con la previsione di un monitoraggio nel tempo per tutta la sua durata di vita – per le Società assicurative del Gruppo.
- Procedura per la segnalazione di violazioni che disciplina il sistema interno di cui il Gruppo si è dotato per consentire al Personale di segnalare atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta dalle Società medesime (c.d. *whistleblowing*). È da segnalare che **laddove dalla segnalazione anonima risulti evidenza della gravità e fondatezza delle circostanze denunciate, la stessa verrà comunque gestita dalle funzioni aziendali competenti**. Inoltre, per le Società che hanno adottato il modello di organizzazione, di gestione e controllo (il "MOG") previsto dal D.Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 (il "Decreto 231/01"), l'approvazione e la revisione della procedura di *whistleblowing*, è inclusa nell'ambito del MOG, ai sensi di quanto previsto all'articolo 6, comma 2 bis del Decreto 231/01, come modificato dalla Legge 30 novembre 2017, n. 179."

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001

Il MOG di UnipolSai Assicurazioni, aggiornato con delibera del Consiglio di Amministrazione in data 27 settembre 2018, è costituito da una Parte Generale e da 14 Parti Speciali, ciascuna dedicata a una categoria di reati astrattamente ipotizzabile nel contesto aziendale della Società. L'aggiornamento è stato effettuato nell'ottica di recepire le novità legislative di recente introduzione, e

inoltre con 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.

In particolare il MOG di UnipolSai è stato aggiornato per recepire le novità legislative di recente introduzione, tra cui l'introduzione nel novero dei reati di cui al D. Lgs. 231/2001 delle fattispecie di "Intermediazione illecita e sfruttamento di lavoro" e "Istigazione alla corruzione tra privati"; le modifiche alla normativa in merito al reato di "Autoriciclaggio", relative ai soggetti chiamati ad adempiere gli obblighi in materia e agli obblighi stessi; le modifiche al reato di "Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare"; l'introduzione del c.d. "whistleblowing" attraverso la Legge 179/2017, recante "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico e privato".

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 e i reati che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività sensibili individuate sono i seguenti:

1) Delitti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.	6) Omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.	11) Delitti in materia di violazione del diritto d'autore.
2) Reati societari.	7) Delitti di falsità in monete.	12) Impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.
3) Delitti e illeciti amministrativi di abuso di informazioni privilegiate, manipolazione del mercato e aggrigotaggio.	8) Delitti di criminalità organizzata e reati transnazionali.	13) Induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria.
4) Delitti di ricettazione, riciclaggio, autoriciclaggio e delitti con finalità di terrorismo o di eversione dell'ordine democratico.	9) Reati ambientali.	14) Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro.
5) Delitti informatici.	10) Delitti contro l'industria e il commercio.	

La diffusione del Modello presso i dipendenti è effettuata mediante il sito intranet aziendale con la creazione di pagine web, costantemente aggiornate, i cui contenuti riguardano essenzialmente:

- informativa di carattere generale relativa al D. Lgs. 231/2001, corredata dalle risposte alle domande più frequenti (FAQ) in relazione alla normativa in oggetto;
- struttura e principali disposizioni operative del MOG adottato da Unipol Gruppo.

L'adozione del Modello e i relativi aggiornamenti sono comunicati ai dipendenti al momento dell'adozione stessa o dell'aggiornamento tramite comunicazione aziendale notificata via e-mail (o analogo strumento elettronico) a tutti i dipendenti in organico da parte della struttura competente.

È stato inoltre predisposto e messo a disposizione dei dipendenti il modulo formativo erogato via web relativo agli aggiornamenti del MOG delle Società appartenenti al Gruppo operati tra il 2017 e il 2018 (per la rendicontazione della fruizione del corso da parte dipendenti e dirigenti si rimanda alla sezione "Il contrasto alla corruzione").

Per garantire un'efficace attuazione del MOG ne è stata richiesta la presa d'atto agli agenti, avvenuta per il 32% dei casi.

Con riferimento ai fornitori, nei contratti è stata inserita una clausola che impegna il fornitore al rispetto del MOG, pena la risoluzione del contratto stesso. Per quanto concerne i fornitori iscritti all'Albo, che rappresentano il 37% del totale, la presa visione del MOG risulta certificata.



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)

Il contrasto alla corruzione

Nell'ambito dell'analisi di dettaglio delle aree a rischio rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001, i processi aziendali sono stati analizzati e valutati in relazione al rischio di corruzione.

Oggetto dell'analisi è stata la **totalità dei processi mappati** per le Società assicurative del Gruppo UnipolSai.

Prendendo come riferimento UnipolSai Assicurazioni, sono stati analizzati i 143 processi, di cui il 28% (pari a 40 processi) valutati sensibili al rischio di corruzione. Tra le attività maggiormente esposte al rischio di corruzione vi sono: la gestione delle ispezioni immobiliari da parte di Pubblici Ufficiali con funzioni di controllo, la gestione delle ispezioni da parte delle Autorità di Vigilanza, la gestione delle gare d'appalto indette e le assegnazioni relative ad acquisti o incarichi in ambito immobiliare, la gestione delle gare d'appalto con Enti Pubblici per servizi assicurativi, la gestione delle liberalità, delle sponsorizzazioni e delle consulenze. Per queste attività sono stati previsti ulteriori specifici presidi di controllo.

Il MOG prevede presidi e strumenti di controllo messi in atto per il contrasto alla corruzione nella Parte Speciale 1, con riferimento ai reati previsti dal codice penale, e nella Parte Speciale 2, con riferimento al reato di corruzione tra privati previsto dal 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 e 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 di impegno al rispetto dello stesso.

Per quanto concerne, invece, la corruzione tra privati, in particolare è fatto divieto di offrire, promettere, dare, pagare, qualunque somma di denaro, altre utilità, vantaggi o qualunque cosa di valore ad Amministratori, Direttori Generali, Dirigenti preposti alla redazione dei documenti contabili societari, Sindaci e Liquidatori di aziende private o a soggetti sottoposti alla loro direzione o vigilanza, allo scopo di influenzare la commissione da parte di tali soggetti di atti in violazione degli obblighi inerenti al loro ufficio. Sono inoltre dettagliati i principi di comportamento e i principi di controllo specifici per prevenire il compimento di ciascuna tipologia di reato prevista.

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.

Percentuale di dipendenti formati su policy e procedure anticorruzione



Dati 2018 Italia

Fonte: Chief Academy Officer UnipolSai

Complessivamente, hanno ricevuto una formazione specifica su policy e procedure anticorruzione il 70% dei dipendenti soggetti all'obbligo⁷.

Nel corso del 2018, UnipolSai e le Società dalla stessa controllate non hanno sostenuto costi per sanzioni ex D.Lgs. 231/2001 derivanti da reati di corruzione.

⁷A fronte della modifica della modalità di rendicontazione del dato, in ottemperanza all'Organismo di Vigilanza, il dato indicato non può essere confrontato con il dato dell'esercizio precedente.

Le misure in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo

Anche per la gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo l'impegno di UnipolSai Assicurazioni si basa sull'adozione e sull'efficace attuazione del 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.

La Compagnia ha predisposto un percorso formativo su questi temi, che ha l'obiettivo di supportare tutti coloro che gestiscono direttamente la clientela negli obblighi derivanti dalle disposizioni regolamentari e nella gestione degli applicativi aziendali. Come per il contrasto alla corruzione, anche per la formazione in materia di antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo sono stati effettuati anche interventi in aula di approfondimento per alcune aree aziendali maggiormente impattate dal Regolamento, nonché per gli apicali e le prime linee di alcune Società. Nel corso del 2018, la fruizione complessiva del corso "Antiriciclaggio" è stata del 79% (in Italia la percentuale di copertura è dell'80%, con punte dell'87% per la categoria di funzionari e dell'85% per gli addetti al call center; per l'estero la copertura è pari al 71% del totale).

Sotto il coordinamento della Capogruppo Unipol Gruppo, le Compagnie operanti nei rami vita hanno condotto una prima autovalutazione per stimare il livello di esposizione al rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, e per valutare la robustezza dei relativi presidi, come richiesto dalla Lettera al Mercato emanata da IVASS il 5 giugno 2017. Il processo ha condotto a una valutazione di rischio residuo "Non significativo" in considerazione:

- del livello "Medio-Basso" di rischio di riciclaggio intrinseco cui è soggetto il Gruppo 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.

IVASS, con la Lettera al Mercato del 2 ottobre 2018, ha richiesto alle imprese di assicurazione operanti nei rami vita di condurre, con riferimento all'esercizio 2017, un secondo processo di autovalutazione, tenendo conto della metodologia indicata dalla stessa Autorità di Vigilanza. Per i gruppi assicurativi, la Capogruppo italiana è tenuta a coordinare l'esercizio svolto da ciascuna delle Compagnie appartenenti al Gruppo e a dare conto degli esiti dell'esercizio sulle singole entità, valutando la rilevanza dei rischi residui per l'intero gruppo.

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

I presidi adottati dal Gruppo risultano adeguati e funzionali a mitigare il rischio ed efficaci per impedire il suo coinvolgimento in operazioni di riciclaggio; inoltre, il livello di consapevolezza del rischio da parte del personale coinvolto risulta appropriato.

La gestione responsabile dei dati digitali

Le aziende come UnipolSai che promuovono lo sviluppo tecnologico hanno la responsabilità di adottare un approccio di *Corporate Digital Responsibility* (CDR) che si caratterizza per l'integrazione di considerazioni etiche in azienda, a livello sia individuale che sociale. Sebbene la rapidità del cambiamento renda difficile determinare quale tipo di azioni possa portare con certezza a risultati positivi, come datore di lavoro UnipolSai ha avviato la riflessione sulle dimensioni di responsabilità emergenti, al fine di impostare la giusta direzione per un futuro di lavoro inclusivo e sostenibile. Per accompagnare con successo la trasformazione digitale in atto, UnipolSai sta investendo sulla costruzione di una cultura della CDR al suo interno applicando il seguente approccio:

Digitalizzazione - Garantire l'inclusione e il benessere dei dipendenti	
Luoghi di lavoro flessibili / orari	Adozione digitale: tasso di adozione della tecnologia accettabile e responsabile
Team virtuali e piattaforme online	Benessere digitale: equilibrio tra lavoro e vita privata e salute nel mondo digitale
Squadre agili e democratiche	Inclusione digitale: accesso al digitale da parte di diversi gruppi (diversità, età, ecc.)
Output focus e personalizzazione	Capacità digitale: dotare i dipendenti di competenze e mentalità adeguate
Dati - Promuovere la privacy e l'impegno dei dipendenti	
Nuovi dati	Trasparenza: far conoscere ai lavoratori come vengono raccolti e utilizzati i dati
Nuove modalità di raccolta	Privacy: consentire ai dipendenti di avere un migliore controllo dei propri dati
Automazione e intelligenza artificiale: mantenere le persone al centro della trasformazione aziendale	
Cambiare le previsioni di business	Strategie di potenziamento: far emergere il potenziale umano non sfruttato
Automazione delle attività di routine	Transizioni della forza lavoro: sostenere la transizione dei lavoratori verso nuovi lavori / attività
Nuove competenze e mansioni	Collaborazione uomo-macchina: potenziare i dipendenti per collaborare con l'intelligenza artificiale, ecc

Nei confronti degli stakeholder esterni, in particolare il cliente, l'approccio di UnipolSai, disciplinato da policy e regolamenti, è orientato al rispetto dei principi di "liceità, correttezza e trasparenza" e volto alla "minimizzazione il trattamento dei dati" e "alla

limitazione delle finalità” del trattamento. In particolare nelle attività di marketing e di profilazione, al fine di garantire l'uniformità e la correttezza dei comportamenti degli operatori all'interno del Gruppo, UnipolSai ha diffuso linee guida in merito al processo di acquisizione dei dati e alle modalità di raccolta del consenso.

I presidi organizzativi adottati dalle Società del Gruppo UnipolSai, in particolare sul versante della sicurezza delle informazioni, dell'accesso ai dati da parte di terzi, della produzione della documentazione richiesta per legge, della formazione rivolta a dipendenti e agenti, sono coordinati dalla figura del *Data Protection Officer* di Gruppo, che svolge le attività di competenza per la Capogruppo e per le Società da essa controllate aventi sede legale in Italia. Per supportare lo sviluppo di un senso di responsabilità collettiva è stato anche valorizzato il ruolo dei *Process Owner*, dei Referenti Privacy, dei dipendenti autorizzati al trattamento e delle Agenzie nominate responsabili esterne.

In particolare, il settore del *marketing* è stato oggetto di numerosi interventi normativi, sia a livello europeo che a livello nazionale, che hanno portato UnipolSai ad una sostanziale revisione dell'architettura privacy nel Gruppo e ad adottare un approccio commerciale sempre più solido, strutturato e coerente con il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 in materia di tutela dei dati personali (c.d. “GDPR”).

Per le attività di formazione sul tema privacy, e in particolare sul nuovo Regolamento europeo (GDPR), sono stati utilizzati corsi *e-learning* attivati nel mese di novembre, raggiungendo a fine anno una copertura del 31% dei dipendenti. Infine è proseguita l'erogazione di corsi di formazione in modalità *e-learning* agli agenti del Gruppo e ai loro collaboratori (con una percentuale di fruizione, al 31 dicembre 2018, del 13%).

A fronte di questo approccio, la copertura della raccolta privacy dei clienti assicurativi arriva a oltre il 61%, determinando la parte di popolazione su cui è possibile attivare campagne di proposizione commerciale.

In relazione alla sicurezza informatica, UnipolSai dispone di una Politica di Sicurezza approvata in CdA che definisce le linee guida di indirizzo in materia di sicurezza delle informazioni, con particolare riguardo alla protezione dei dati e dei sistemi informatici. Nella Direzione Servizi Informatici (DSI) la funzione di governo della sicurezza IT opera in collaborazione con le funzioni operative IT per la corretta implementazione e verifica delle procedure di sicurezza, in allineamento con funzioni di controllo e *Data Protection Officer* per recepire le normative e valutare le azioni svolte. Per il presidio del rischio *cyber* sono impiegate soluzioni di controllo accessi, protezione *antimalware* e *antispam* di sistemi centrali, postazioni utente e dispositivi *mobile*, procedure di salvataggio/ripristino dati e *Disaster Recovery*, sistemi di prevenzione e rilevazione intrusioni. Il costante monitoraggio di sistemi, accessi e operazioni consente di tracciare e gestire tempestivamente incidenti secondo vari livelli di gravità. L'infrastruttura IT e le applicazioni web sono oggetto di attività periodiche di *penetration test/vulnerability assessment*.

Nel 2018 per accrescere la consapevolezza aziendale in materia di *cybersecurity* è stato predisposto un corso *e-learning* destinato ai dipendenti (con una percentuale di fruizione a fine anno nel comparto assicurativo del 61%) e intermediari (con una fruizione pari al 21% del totale al 31 dicembre 2018).

Nel corso del 2018 nelle Società del Gruppo UnipolSai si sono verificati 3 episodi di perdita o furto di dati dei clienti e sono pervenuti 2 reclami in materia di tutela dei dati personali, ai quali è stato dato opportuno riscontro.

La tutela della corretta competizione

Il presidio e la promozione della libera concorrenza da parte del Gruppo UnipolSai è innanzitutto assicurato dai principi contenuti nel Codice Etico, che sono l'espressione della volontà del Gruppo di operare a favore di un mercato nel quale la libera concorrenza sia garantita, astenendosi da pratiche che possano configurarsi come anti-concorrenziali.

La dichiarazione contenuta nel Codice Etico è supportata, oltre che da processi e procedure interne di dettaglio che garantiscono i necessari presidi, anche da una costante attività di advocacy su proposte di legge e iniziative di consultazione pubblica e su ogni altro atto o documento pubblicato dalle Autorità che possa incidere sulle attività del Gruppo e dei suoi stakeholder, sia in un'ottica di verifica di compliance delle attività svolte dalle Società del Gruppo, sia del loro sviluppo e della ricerca di nuove opportunità di business.

Con riferimento alle attività di monitoraggio della produzione normativa e regolamentare delle istituzioni politiche ed economiche inerenti le tematiche di “concorrenza”, è stata posta particolare attenzione agli aggiornamenti normativi legati ai servizi di assistenza telefonica da parte di banche e assicurazioni (delibera AGCOM n. 157/18/CIR del 25/10/2018), al Regolamento UE sul geo-blocking e altre forme di geo-discriminazione (n. 2018/302) e alla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario (delibera Consob n. 20267 del 19 gennaio 2018). Sempre in riferimento alle tematiche di “concorrenza” sono state analizzate le nuove disposizioni in materia di iscrizione e funzionamento del registro delle opposizioni e istituzione di prefissi nazionali per le chiamate telefoniche a scopo statistico, promozionale e di ricerche di mercato (Legge n. 5 dell'11 gennaio 2018).

Sul versante normativo più specificatamente legato alla “tutela del consumatore”, il 2018 è stato caratterizzato dal monitoraggio delle evoluzioni normative emanate da IVASS aventi a oggetto la semplificazione dei contratti assicurativi e le clausole dei contratti

infortuni e malattia che disciplinano le modalità di accertamento dell'invalidità permanente e la non trasmissibilità agli eredi in caso di decesso dell'Assicurato.

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.

Le sanzioni

Relativamente ai reclami ai sensi del Provvedimento IVASS n. 46/2016, che disciplina la gestione dei reclami che coinvolgono gli intermediari assicurativi, la sola Compagnia UnipolSai ha gestito, congiuntamente ai propri agenti, 1.971 lamentele (+39% rispetto all'analogo periodo del 2017 - n. 1.414), di questi il 74% sono stati respinti. La motivazione più ricorrente è "Comportamento/Assistenza agenzia-sub agenzia" che incide per il 61%.

Relativamente agli interventi IVASS, il numero complessivo, pari a 3.293, è sostanzialmente invariato rispetto all'andamento registrato nell'analogo periodo temporale. Tale dato risulta essere in linea con la stabilità dei reclami pervenuti nell'analogo periodo temporale. Considerando gli interventi IVASS per area aziendale della sola Compagnia UnipolSai, si osserva come rispetto all'andamento costante del totale dei reclami, si riscontrano aumenti percentuali importanti, benché poco rilevanti in termini di incidenza sul totale, nelle aree Commerciale (+30%) e Informatica (+52%). L'area Sinistri, che incide per il 77% sul totale, ha una flessione dell'1%, mentre l'area Amministrazione cala del 14%.

Al 31 dicembre 2018, risultano 183 interventi sanzionatori IVASS (-34% rispetto all'esercizio precedente) a carico del Gruppo per un ammontare complessivo di 1 milione di euro in riduzione del 32% sull'esercizio precedente.

Numero di interventi IVASS e Sanzioni pagate

	2018	2017
Importo sanzioni IVASS pagate (mln €)	1	1,5
Numero interventi IVASS	3.293	3.251
Numero sanzioni IVASS	183	278

Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

In relazione al rispetto delle normative ambientali, per danni causati all'ambiente a seguito dell'operatività delle Società del Gruppo e in tema di salute e sicurezza, non sono emerse né multe né sanzioni non monetarie.

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

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, è responsabile dell'adeguatezza e completezza della Politica di Sostenibilità e persegue l'obiettivo di migliorare il processo di gestione dei rischi ESG, di facilitare il processo di rendicontazione non finanziaria e di incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sulle Politiche e sui risultati attesi in merito ai temi "materiali".

In questo senso, la funzione Sostenibilità facilita l'impresa nell'identificazione di ambiti di sviluppo ed obiettivi; gestisce l'integrazione nel business degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibili grazie al supporto di una ventina di "referenti" nominati nelle principali Direzioni del Gruppo e Società che hanno la responsabilità di presidiare la progettualità e le attività dedicate nelle diverse Direzioni per supportare l'adozione del pensiero integrato.

Inoltre garantisce l'efficienza dello "stakeholder engagement e management" dei Consigli Regionali Unipol.

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 stakeholder 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 gli impegni assunti nella Politica, gli indicatori di monitoraggio, l'adeguatezza e l'efficacia delle azioni di miglioramento intraprese e condivise con i responsabili delle diverse funzioni;
- 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.

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 è stato 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.

Con tale obiettivo sono stati inoltre coinvolti tutti i responsabili dei cantieri di Piano in merito agli SDGs e alla creazione di valore condiviso attraverso uno strumento di autovalutazione dell'azione di Piano da loro gestita.

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 presenti quali sono gli ambiti nei quali Gruppo Unipol declina le sue politiche di sostenibilità.

La funzione Sostenibilità organizza durante l'anno seminari aperti a tutti i dipendenti. Gli argomenti discussi nel 2018 includevano il cambiamento climatico, gli investimenti socialmente responsabili, l'innovazione, le metriche di impatto, 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.

La gestione delle imposte

Riconoscendo fondamentale il contesto nel quale si opera per la propria capacità di creare valore e competitività, UnipolSai restituisce equamente e responsabilmente quota parte del valore creato attraverso il pagamento delle imposte destinate a finanziare la gestione di servizi e beni comuni, al fine di 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 2018, l'ammontare delle imposte pagate all'erario (sul reddito, sui premi, sulla proprietà, ecc) dalle società del Gruppo UnipolSai è stato di circa 2,2 miliardi di euro. Le imposte sul reddito esprimono un *tax rate* dell'esercizio pari al 21,3% (29,4% nel 2017).

La gestione delle imposte è affidata al Servizio Fiscale di Gruppo che sovrintende e gestisce l'applicazione delle norme tributarie fornendo altresì consulenza, indirizzo e controllo a tutte le società facenti parte del Gruppo garantendo assistenza e supporto nell'ambito delle attività di controllo attivate dall'Amministrazione Finanziaria.

Il Servizio Fiscale effettua il monitoraggio delle tematiche fiscali aggiornando e diffondendo circolari e note interne che espongono e spiegano le novità fiscali intervenute con un focus sugli adempimenti da porre in essere.

Alla base dell'approccio adottato vi è l'individuazione, profilazione e quantificazione dei rischi fiscali ai fini della definizione dei fabbisogni di capitale. Nei processi aziendali sono previste procedure e strumenti per la gestione degli aspetti fiscali. 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 rischio fiscale fa parte dei rischi operativi oggetto di monitoraggio e valutazione nell'ambito della normativa Solvency II. Nella determinazione degli accantonamenti prudenziali a fronte di contestazioni attuali o stimate concernenti l'applicazione dei tributi, viene valutato e quantificato anche il rischio connesso a fronte di potenziali accertamenti futuri.

Gli aspetti connessi alla gestione delle tematiche fiscali non prevedono un coinvolgimento esplicito e strutturato del Consiglio di Amministrazione della Compagnia, che non definisce le strategie fiscali generali della società.

Tuttavia, ove emergano problematiche rilevanti, le funzioni deputate forniscono adeguata informativa e svolgono appropriata attività di valutazione preventiva delle conseguenze fiscali delle operazioni di maggiore rilevanza.

Nella documentazione del 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. Le principali partite che determinano disallineamenti tra imposte pagate ed imposte contabilizzate sono oggetto di informativa.

A partire dall'esercizio 2016 la Capogruppo UGF 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 2018 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 riferimento all'attività di lobbying, sono stati organizzati incontri periodici con decisori pubblici, Parlamentari e rappresentanti istituzionali italiani ed europei. Inoltre, è proseguita l'attività di monitoraggio del processo legislativo e regolamentare nelle aree di interesse per il Gruppo, nonché l'attività di analisi del contesto politico-economico.

Nel 2018, il Gruppo ha partecipato a livello domestico a 15 procedure di consultazione pubblica e a livello UE a 15 consultazioni pubbliche/*surveys*, di cui una conclusasi il 30 gennaio 2019.

Particolare attenzione è stata riservata, come del resto nel 2017, soprattutto a livello domestico, all'implementazione del nuovo regime sulla distribuzione assicurativa delineato dalla relativa Direttiva europea 2016/97/EU (*Insurance Distribution Directive-IDD*), che ha visto l'IVASS intervenire direttamente con la pubblicazione di una serie di regolamenti attuativi (misure di livello 2). L'adeguamento normativo nazionale al nuovo contesto regolamentare ha comportato anche la revisione della disciplina Emittenti Consob (abrogazione prospetti di offerta) per vedere allineati gli oneri informativi per gli IBIPs a quanto richiesto dal regolamento PRIIPS e dal regolamento IVASS n. 41/2018.

A livello europeo, invece, tra i temi di maggior interesse per il Gruppo, oltre sempre all'implementazione della IDD e della normativa relativa ai PRIIPS (prodotti d'investimento al dettaglio e assicurativo pre-assemblati), vi sono stati l'*Insurtech/Fintech*, la finanza sostenibile (la posizione di UnipolSai è espressa nel capitolo azionisti), che hanno visto coinvolte sia la Commissione europea - con la presentazione di una serie di nuove iniziative legislative-sia l'Autorità di Vigilanza europea per il settore assicurativo (EIOPA) - con la pubblicazione di *survey* consultazioni pubbliche su una bozza di parere tecnico alla Commissione europea, e l'avvio dei lavori per la revisione del Regolamento delegato (UE) n. 2015/35 che integra la Direttiva Solvency II per quanto riguarda la *standard formulae* della stessa Direttiva Solvency II (2009/138/CE).

In riferimento all'attività di advocacy, è proseguito il progetto "Welfare, Italia", che ha visto la partecipazione ad eventi pubblici e tavoli di discussione tematici di circa 250 persone tra membri di Governo e Parlamento, decisori pubblici, sindacati, aziende, casse e fondi di previdenza ed assistenza, università, dipendenti e agenti.

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*)⁸ 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 rischi, di investimenti responsabili, di assunzione nonché quelle di gestione del personale e dei fornitori. 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. Di seguito si riassumono le valutazioni, le Politiche, gli obiettivi e l'implementazione dei Principi sui Diritti Umani nei diversi ambiti citati.

Il Gruppo conferma il proprio supporto ai principi dell'UNGC e il proprio intento di promuoverli dentro la realtà aziendale attraverso la garanzia ai dipendenti di operare in ottimali **condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro**. Conseguentemente Unipol opera 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 della salute e sicurezza dei lavoratori (per dettagli si rimanda alla Sezione "I Dipendenti").

Elemento essenziale nell'impegno di Unipol a mettere in atto i 10 principi del Global Compact, è la **Politica di Gestione dei rischi**. In questo ambito si stanno approfondendo i presidi relativi al sistema di governo societario che coprono ogni tipologia di rischio aziendale, ivi inclusi quelli di natura ambientale e sociale, generati o subiti, anche secondo una visione prospettica ed in considerazione del fabbisogno complessivo di solvibilità dell'impresa. L'integrazione operata si inserisce nel solco degli ultimi sviluppi della disciplina intersettoriale sui profili di interesse, con la finalità di orientare il Gruppo al perseguimento di comportamenti sostenibili, compiendo scelte dirette alla creazione di valore nel medio-lungo termine e ponendo attenzione alla gestione di aspetti non finalizzati esclusivamente al profitto. La posizione rispetto ai rischi ESG è descritta nella sezione Governance del Bilancio Integrato.

Anche nell'**Asset Management**, la promozione dei diritti umani, di buone condizioni di lavoro, la protezione ambientale e la lotta alla corruzione avviene attraverso le scelte di investimento: le Politiche di investimento implementate dal Gruppo integrano un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di rating per la valutazione della compliance ai principi ESG delle emittenti.

⁸ 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.

Nella definizione della propria Politica di investimenti, il Gruppo ha posto attenzione alla speculazione sul mercato delle commodities agricole (cosiddette soft commodities) e alla tematica del land grabbing, evidenziando che non ha investito in modo diretto o indiretto (in gestione per i propri clienti), in tali mercati. 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. In questo ambito, Unipol ha aderito ai [Principles for Responsible Investments](#)

In riferimento all'implementazione dei principi del Global Compact **nell'assunzione del rischio assicurativo**, in coerenza con la Politica di Sostenibilità è stato attivato un tavolo per l'integrazione dei rischi ESG nella Politica di sottoscrizione con le funzioni tecniche Danni e Vita. Il progetto mira a rafforzare il sistema di rilevamento, valutazione e attenuazione sistematica dei principali rischi ambientali, sociali ed etici inerenti a specifiche transazioni commerciali. I settori di business "sensibili" individuati come ambiti prioritari sono azzardo (per il quale la valutazione è già in essere), agricoltura e zootecnia, armamenti e difesa, infrastrutture ed estrazioni, petrolio e gas, violazioni dei diritti Umani. L'approccio include l'ambito dei diritti umani e i rischi ad esso connesso. L'implementazione è prevista per il 2019.

La mappatura completa di prodotti e servizi a valenza ESG è disponibile nella sezione Creazione del Valore del Bilancio Integrato. A questo si aggiunge l'impegno di Unipol in iniziative di microassicurazione <https://www.icmif555.org/projects>

L'integrazione dei rischi ESG lungo la **filiera di approvvigionamento** è un ulteriore presidio messo in atto dal Gruppo per adottare i principi del Global Compact. In particolare attraverso il [Codice di Condotta Fornitori](#) il Gruppo chiede ai Fornitori di conformarsi alle norme di condotta minime e alle prassi fondamentali delineati sulla base del Global Compact e della ISO 20400. La descrizione completa del sistema di gestione per l'**approvvigionamento responsabile** è disponibile nella sezione Creazione del Valore del Bilancio Integrato o nella sezione "I Fornitori" del presente Bilancio di Sostenibilità.



Per informazioni di dettaglio relative alla United Nations CoP 2018 si rimanda alla sezione "Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol e 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 PERFORMANCE ECONOMICA

€ 11.718mln

Raccolta assicurativa diretta

€ 948 mln

Utile netto consolidato

94,3%

Combined Ratio netto
riassicurazione

€ 0,145

Proposta di dividendo unitario
per azione

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai

In data 11 gennaio 2018 è stato sottoscritto il contratto di cessione della partecipazione detenuta in Popolare Vita (n. 21.960.001 azioni, pari al 50%+1 azione del capitale sociale) al partner bancario Banco BPM, a seguito del mancato rinnovo degli accordi di distribuzione e al conseguente esercizio dell'opzione put prevista dal Patto Parasociale.

In data 22 marzo 2018 il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai Assicurazioni ha approvato l'acquisizione della partecipazione detenuta da Unipol Gruppo in Arca Vita SpA, pari al 63,39% del capitale sociale, per un corrispettivo di euro 475 milioni.

Principali indicatori economici e patrimoniali

<i>Valori in milioni di euro</i>	31/12/2018	31/12/2017
Raccolta assicurativa diretta Danni	7.892	7.355
variazione %	7,3	1,9
Raccolta assicurativa diretta Vita	3.826	3.713
variazione %	3,1	(29,7)
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	358	261
variazione %	37,3	(55,4)
Raccolta assicurativa diretta	11.718	11.068
variazione %	5,9	(11,4)
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	1.924	1.568
variazione %	22,7	(0,8)
Risultato consolidato	948	537
variazione %	76,5	1,8
Risultato conto economico complessivo	90	702
variazione %	(87,2)	116,3
Investimenti e disponibilità	59.718	51.971
variazione %	14,9	(17,8)
Riserve tecniche	53.223	45.757
variazione %	16,3	(18,0)
Passività finanziarie	5.253	3.663
variazione %	43,4	(21,7)
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	5.448	5.869
variazione %	(7,2)	(4,7)
Indice di solvibilità di UnipolSai Assicurazioni SpA (Modello Interno Parziale)	251%	263%

(*) 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 2018 con un risultato netto consolidato pari a euro **948 milioni**, includendo la plusvalenza, pari a euro 309 milioni, generata dalla cessione della partecipazione posseduta in Popolare Vita SpA e la minusvalenza, pari a euro 50 milioni, derivante

dalla deliberata cessione della partecipazione detenuta in Unipol Banca a BPER Banca che sarà perfezionata nel corso del 2019 in seguito all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Nel periodo in esame la raccolta diretta assicurativa, al lordo delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 11.718 milioni di euro (+5,9% rispetto ai 11.068 milioni registrati nel 2017).

La raccolta diretta del **settore Danni** ammonta a 7.892 milioni di euro (+7,3% rispetto ai 7.355 milioni dell'esercizio 2017, +1,1% a perimetro omogeneo).

La Compagnia **UnipolSai Assicurazioni SpA** nel comparto Auto registra premi pari a euro 3.940 milioni con una leggera crescita (+0,1% sul 2017) grazie al dinamismo registrato nelle garanzie accessorie alla R.C.Auto dove la pressione competitiva non ha ancora permesso una crescita dei premi. Nel comparto Non Auto si registrano premi pari a euro 2.958 milioni, in linea (-0,2%) rispetto agli euro 2.964 milioni al 31/12/2017.

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, continua a sviluppare il proprio modello di business segnando premi pari a euro 410 milioni, in crescita del 10,5%.

Linear, l'altra principale Compagnia del Gruppo operante nel comparto Auto, ha totalizzato euro 180 milioni di premi, con uno sviluppo del 4,4%, con un buon riscontro della nuova produzione intermediata dai siti aggregatori.

Arca Assicurazioni, operante nel canale della bancassicurazione Danni, grazie all'impulso derivante dal rinnovo degli accordi di distribuzione con i partner bancari, segna premi per euro 120 milioni, in incremento del 9,2%.

Incontra, avendo rinnovato nel 2017 gli accordi con il Distributore Unicredit e sul finire del 2018 ampliato la propria offerta commerciale lanciando un prodotto Salute con caratteristiche distintive, ha visto crescere il fatturato di oltre il 27% a euro 136 milioni.

SIAT, focalizzata nel comparto Trasporti Marittimi, segna premi per euro 127 milioni sostanzialmente in linea rispetto al 2017.

Nel **comparto Vita**, UnipolSai ha registrato, nell'esercizio 2018, una significativa crescita di fatturato raggiungendo, a perimetro omogeneo, una raccolta diretta pari a euro 4.292 milioni (+15,4% rispetto agli euro 3.719 milioni del 2017), trainata dal comparto bancassurance dopo il rinnovo degli accordi di distribuzione di Arca Vita con le principali banche collocatrici.

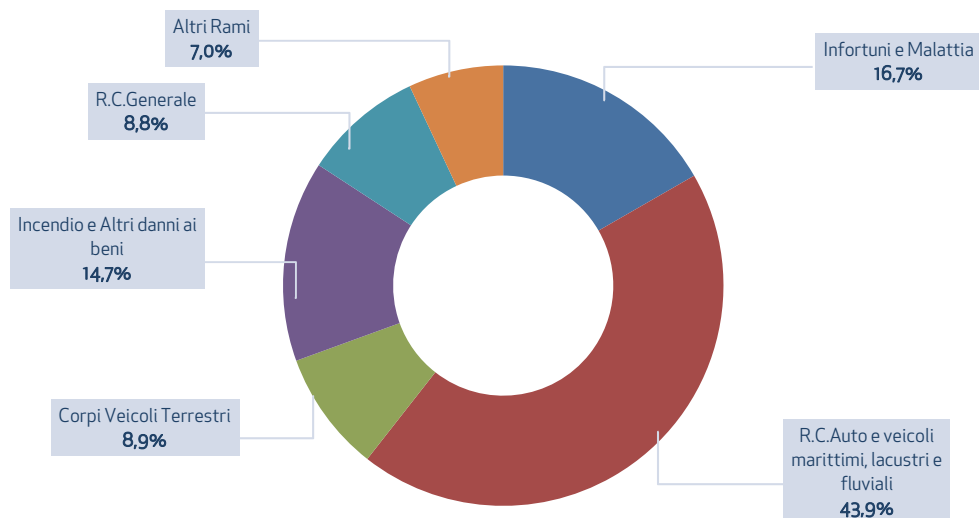
Si conferma, infatti, la forte crescita di **Arca Vita** che, unitamente alla controllata Arca Vita International, ha realizzato una raccolta diretta pari a euro 1.077 milioni, con uno sviluppo del 51,4% rispetto al 31/12/2017.

La Compagnia **UnipolSai** ha realizzato una raccolta diretta pari a euro 3.129 milioni (+8,2%).

BIM Vita registra in termini di raccolta premi lordi contabilizzati per euro 52,6 milioni (euro 83,4 milioni circa al 31/12/2017).

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

Composizione premi diretti Danni



Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Composizione premi diretti Vita

Valori in milioni di euro	31/12/2018	comp.%	31/12/2017	comp.%	var.%
Totale raccolta diretta					
I Assicurazioni sulla durata della vita umana	2.391	62,5	2.304	62,1	3,8
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	362	9,5	504	13,6	(28,1)
IV Malattia	4	0,1	2	0,1	74,5
V Operazioni di capitalizzazione	406	10,6	300	8,1	35,3
VI Fondi pensione	663	17,3	602	16,2	10,1
Totale raccolta diretta rami Vita	3.826	100,0	3.713	100,0	3,1
di cui Prodotti di investimento (IAS 39)					
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	326	90,9	227	87,1	43,4
VI Fondi pensione	32	9,1	34	12,9	(3,8)
Totale prodotti di investimento rami Vita	358	100,0	261	100,0	37,3

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Sul versante della **sinistralità**, nel corso dell'esercizio appena conclusosi, si è registrato nel ramo R.C.Auto un ulteriore miglioramento in termini di frequenza e contenimento dei costi.

Nel comparto Non Auto anche il 2018 è stato interessato da una cospicua presenza di sinistri da eventi atmosferici e di sinistri di importo rilevante recuperati, in misura più consistente rispetto all'anno precedente, dalle coperture riassicurative.

Rami Danni-Lavoro diretto

Rami Danni	31/12/2018	31/12/2017
Loss ratio - netto riassicurazione	67,0%	69,2%
Expense ratio (calcolato sui premi di competenza) - netto riassicurazione	27,3%	28,1%
Combined ratio - netto riassicurazione (*)	94,3%	97,3%

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

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Per quanto riguarda la **gestione degli investimenti finanziari** la redditività lorda del portafoglio degli investimenti finanziari assicurativi del Gruppo ha ottenuto una redditività pari al 3,9% degli asset investiti (in linea con il 2017), di cui il 3,4% relativo alla componente di cedole e dividendi.

Anche per il 2018 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.

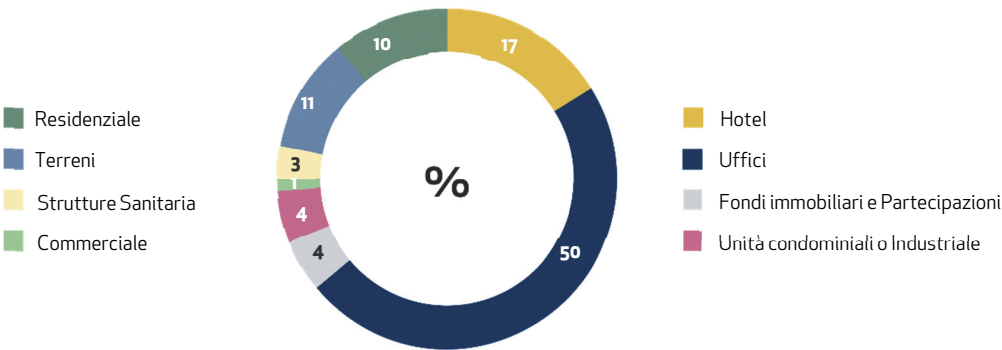
Nel **settore immobiliare** il Gruppo UnipolSai si configura come uno dei principali operatori in Italia per entità del patrimonio: a fine dicembre il volume totale di asset property gestiti è pari a 3,8 miliardi di euro. La gestione immobiliare continua a essere incentrata sulle attività di riqualificazione di alcuni immobili, soprattutto sulla piazza di Milano, funzionali alla loro messa a reddito, alla ricerca di occasioni di valorizzazione o all'utilizzo 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:

- l'avvio dei lavori di realizzazione di un nuovo edificio multipiano a uso strumentale in piazza Gae Aulenti (zona Porta Nuova Garibaldi). Il progetto prevede la costruzione di una torre a uso uffici per un'altezza di circa 100 metri. La torre sarà edificata in modo da avere la migliore certificazione in termini di risparmio energetico e idrico e di qualità ecologica degli interni (certificazione Leed Platinum);
- il proseguimento dei lavori di completamento di un immobile direzionale in via De Castilia (zona Porta Nuova-Garibaldi) avviati nel corso del precedente esercizio. L'edificio, costituito da due corpi collegati fra loro, si caratterizza per una facciata a specchi che, grazie all'innovativo rivestimento con cui saranno trattate parte delle superfici esterne, contribuirà attivamente a ridurre l'inquinamento atmosferico locale. L'efficienza energetica e la sostenibilità ambientale dell'edificio saranno inoltre garantiti da impianti interni ad inverter, da recuperatori di calore sul trattamento dell'aria, nonché da un impianto fotovoltaico posizionato sul tetto del corpo più alto. Al fine di monitorare al meglio la gestione dell'immobile, verrà implementato un sofisticato sistema BMS-Building Management System;
- la prosecuzione dei lavori di riqualificazione della Torre Galfa, via Fara 41, immobile di 31 piani fuori terra situato in posizione centrale a Milano, inutilizzato da circa 15 anni, che grazie a questo intervento diventerà un edificio multifunzionale con un hotel nei primi 13 piani e residenze di pregio a uso temporaneo nei rimanenti piani. Si segnala che per la parte di Torre Galfa a utilizzo alberghiero e residenze temporanee sono già stati sottoscritti accordi di locazione. All'ultimo piano della Torre verrà ospitato un ristorante-bar mentre alla base sarà presente un centro fitness;
- l'avvio dei lavori di riqualificazione di un immobile con destinazione alberghiera in via De Cristoforis (Hotel UNA Esperienze Milano De Cristoforis). Il progetto prevede la realizzazione di un albergo di pregio con oltre 170 camere, ristorante, bistrot, cocktail e lounge bar, terrazza per eventi, giardino, servizi fitness, SPA e un centro congressi con sale polifunzionali.

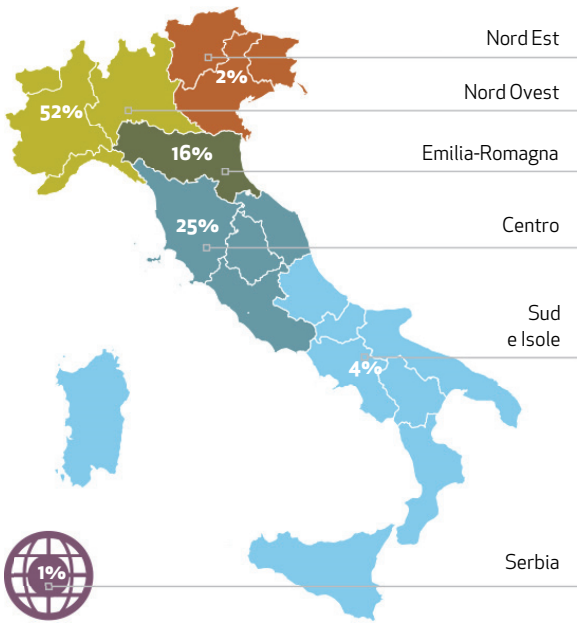
Per quanto riguarda le vendite, nel corso dell'anno è stato completato il passaggio di proprietà di alcune unità immobiliari riguardanti la più ampia operazione di vendita di oltre 500 unità immobiliari di proprietà di Società del Gruppo ubicate in varie zone d'Italia avviata nel precedente esercizio.

Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso



Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

Distribuzione territoriale del patrimonio immobiliare



Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

Prosegue l'attività di gestione e sviluppo commerciale delle Società diversificate.

Per quanto riguarda il **settore alberghiero**, nell'esercizio si è dato corso al rebranding di Gruppo UNA, operato tramite la suddivisione delle strutture in tre collezioni con caratteristiche proprie: Una Esperienze, UnaHotels e Unaway che interpretano le esigenze delle diverse tipologie di viaggiatori.

Ad oggi il Gruppo UNA è presente in 10 regioni d'Italia, con circa 5.000 camere distribuite in 37 hotel, resort e aparthotel.

L'attività alberghiera ha visto la controllata Gruppo UNA incrementare i ricavi rispetto al 2017 dell'1,3%, passando da 123,3 milioni di euro del 2017 (dato rettificato per escludere le strutture non a perimetro nel 2018) a 124,8 milioni di euro al 31 dicembre 2018. La Società avrebbe raggiunto un risultato economico in pareggio se nel corso dell'esercizio non fossero state contabilizzate partite straordinarie una tantum per euro 3,8 milioni.

Per quanto riguarda l'**attività sanitaria** nell'estate del 2018 sono state trasferite le attività di Casa di Cura Villa Donatello nella struttura di Villa Ragionieri (ex sede Centro Oncologico Fiorentino) coniugando l'opportunità di riutilizzare l'ormai sfitta struttura sanitaria di Sesto Fiorentino con la possibilità di far operare Villa Donatello in un ambiente più moderno, attrezzato e confortevole. I risultati economici del trasferimento si svilupperanno dal prossimo esercizio anche se l'andamento degli ultimi mesi ha già dato ottimi riscontri.

La Casa di Cura Villa Donatello ha chiuso l'esercizio con ricavi pari a euro 23,3 milioni (euro 21,1 milioni al 31/12/2017) in miglioramento di circa il 10%. L'andamento dei ricavi evidenzia il proseguimento del trend positivo riguardante l'attività caratteristica sia per la parte ricoveri (degenze e chirurgia ambulatoriale), sia per la parte ambulatoriale (visite e diagnostica). La Società ha registrato un utile pari a euro 220 mila, in aumento del 70% rispetto al 2017.

Per quanto riguarda l'**attività agricola** le vendite di vino confezionato della Società Tenute del Cerro hanno registrato un incremento del 10% rispetto al dato al 31/12/2017 passando da euro 6,2 milioni a euro 6,8 milioni. Il dato complessivo dei ricavi presenta un incremento rispetto al dato di pari periodo del 2017 di circa il 5% passando da euro 8,3 milioni a euro 8,7 milioni. Si evidenzia, inoltre, che Tenute del Cerro raggiunge nel 2018 un risultato netto positivo pari a euro 190 mila, in miglioramento rispetto all'esercizio precedente.

LA PERFORMANCE SOCIALE

GLI AZIONISTI

€ 5,6 mld

Capitalizzazione di Borsa
(+1,5% sul 2017)

98,2%

degli asset sono risultati sostenibili
in seguito a monitoraggio ESG

€ 410 mln

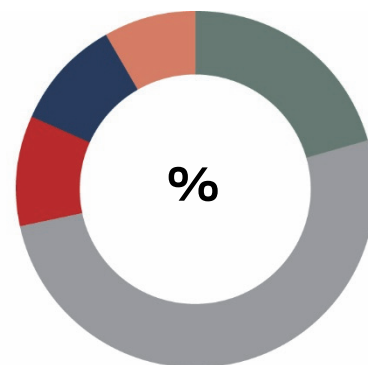
di dividendi distribuiti
(su un utile di € 412,8 milioni)

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..

UnipolSai
ASSICURAZIONI

20,696%	Mercato
51,027%	Unipol Gruppo S.p.A.
9,992%	Unipol Finance S.r.l.
9,999%	Unipol Investment S.p.A.
8,286%	Unipolpart I S.p.A.



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager 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 bilancio al 31 dicembre 2018 di UnipolSai, redatto secondo i principi contabili nazionali, evidenzia un utile di euro 412,8 milioni. Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai propone all'Assemblea Ordinaria degli Azionisti di destinare a dividendi, euro 0,145 per ogni Azione Ordinaria, per un importo complessivo, tenuto conto delle azioni proprie detenute, pari a euro 410 milioni.



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

La relazione con gli investitori

L'Investor Relations nel Gruppo fornisce 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 184 incontri o conference call con analisti e investitori, durante i quali sono state incontrate 270 società. Gli analisti finanziari hanno espresso 9 raccomandazioni neutrali sul titolo UnipolSai.

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.

Rating

Società	Ultimo rating	Range
Ecpi	EE-	Max EEE /Min F
FTSE Russell	3,5	Max 5/Min 0
RobecoSam	52/100	Max 100/Min 0
Standard Ethics Italian Index	EE+	EEE = full
ISS-oekom Corporate Rating	C	Max A+ Min D- C= Medium

Fonte: Sustainability UnipolSai

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 2018, 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.

Dopo la sottoscrizione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite e dell'Accordo di Parigi sul clima del 2015, 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. La Commissione ha poi presentato un primo pacchetto di misure volte ad attuare il Piano d'Azione che prevede, tra l'altro, la definizione di una tassonomia che determini quali sono le attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale.

Già da tempo il Gruppo, che aderisce agli UN-PRI (*Principles for Responsible Investment*), ha adottato nella pratica impegni e principi di responsabilità e di prudenza in materia di investimento che sono disciplinati dal 2012 da una Policy con criteri di esclusione, che prevede un monitoraggio⁹ 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, 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".

⁹ 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.

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 Initiative*¹⁰ e UNPRI – Principi di Investimento Responsabile¹¹.

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 non 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.

La percentuale degli investimenti sottoposti a verifica trimestrale rispetto a tali criteri, calcolata sul totale degli asset in gestione, al 31/12/18 è l'85,8% ed è pari a 45,6 miliardi di euro.

In base allo screening sui portafogli al 31 dicembre 2018 gli investimenti che soddisfano i suddetti criteri rappresentano il 98,2% (corrispondenti a 44,8 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.

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.

¹⁰ 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

¹¹ 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

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

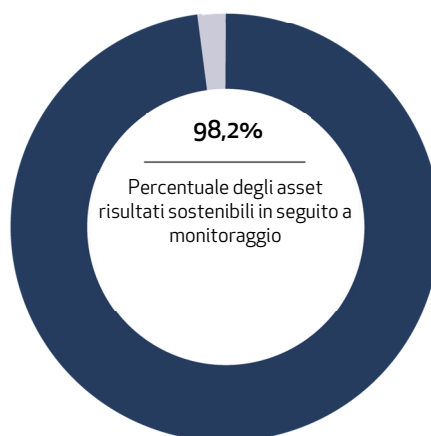
€45,6 mld

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



€44,8 mld

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: Chief Investment Officer UnipolSai

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 CDP¹² Investors per poter valutare correttamente l'impatto climatico delle proprie scelte d'investimento e ha aderito al Talanoa Call for Action¹³.

Le Società che non sono conformi ai criteri ambientali di Gruppo sono 5 e rappresentano un controvalore molto marginale degli investimenti del Gruppo Unipol (circa lo 0,1% sul totale del perimetro). 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

¹² 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
¹³ Dichiarazione di impegno articolata in varie azioni sottoscritta da Governi e Aziende in occasione del Talanoa Dialogue organizzato dalla Commissione Europea nel mese di giugno del 2018, al fine di mantenere l'aumento di temperatura al di sotto dei 2°C così come sancito nell'accordo di Parigi per il cambiamento climatico, facendo tutti gli sforzi possibili per limitare questo aumento a 1,5°C. <https://unfccc.int/sites/default/files/resource/Talanoa%20Call%20for%20Action.pdf>

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 Tirana¹⁴.

Nel corso del 2018 è continuata l'attività di *due diligences* sul patrimonio immobiliare di Gruppo iniziata nel 2017, 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)¹⁵ 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 consuetudinari¹⁶;
- 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)	31/12/2018	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: Chief Investment Officer UnipolSai

Dall'analisi fatta sul patrimonio immobiliare (parte inerente i terreni e immobili di proprietà) di Gruppo, in essere al 31/12/2018, 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 considerato¹⁷ di responsabilità del Gruppo, risulta nel 2018 che 283 milioni, corrispondenti al 7,3% 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.

Nel corso del 2018 è iniziata l'analisi storica dell'origine proprietaria degli immobili presenti nei fondi immobiliari.

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

¹⁴ 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>

¹⁵ 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.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

Il Gruppo conferma l'impegno nell'attività di Responsible Asset Management confermando l'adesione ai **Principles for Responsible Investment (UNPRI)** e consolidando l'impiego in Investimenti Alternativi (green economy, social housing, infrastrutture ecc.) a cui appartengono fondi di Private Equity, Hedge Fund e investimenti in Real Asset, che abbiano anche una valenza SRI. In questa categoria gli investimenti sono aumentati del 61% rispetto all'anno 2017.

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	SDGs	Temi	Valore	SDGs
Cura Residenziale e Socio-assistenziale	14,1 € mln	3	Energia rinnovabile, ecoefficienza	223,3 € mln	7 13
Reti digitali e infrastrutture	20,8 € mln	9	Ecoinnovazione	1,7 € mln	12
Mobilità sostenibile	32,8 € mln	11	Gestione sostenibile delle foreste	21,5 € mln	15
Housing Sociale	10,0 € mln	11	Formazione e cultura	2,1 € mln	4
TOTALE INVESTIMENTI TEMATICI E AD IMPATTO 326,3 € mln					

Fonte: Sustainability 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. Nel 2018 è stato finalizzato un nuovo investimento nell'area della Formazione e della cultura.

È inoltre presente un fondo che applica le strategie di investimento sostenibili, definite da Eurosif¹⁸, dell'integration¹⁹ e del soft engagement²⁰.

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**²¹ (*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 immobiliari²²):

Percentuale di impatto*	%
Polaris Parma Social House	82,71%
Fondo Housing Toscano	80,56%
Fondo Housing Sociale FVG	73,71%
Fondo Uni HS AbitaRE	64,45%

*Nota: Dati al 30/6/2018

Fonte: Sustainability UnipolSai

¹⁸ 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.

¹⁹ 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/>

²⁰ Dialogo tra l'investitore e l'azienda investita. <https://www.eurosif.org/responsible-investment-strategies/>

²¹ 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/>

²² 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.

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 è attore attivo nei network tematici: Forum Finanza Sostenibile, Osservatorio Italiano per la Finanza Sostenibile (OIFS).

I DIPENDENTI

11.935

Dipendent

53,8%

Dipendenti Donne

26,5%

Dipendenti donne in posizione di responsabilità

L'occupazione

Il numero dei dipendenti del Gruppo UnipolSai nel 2018 è incrementato, rispetto al 2017, prevalentemente per l'inclusione nel perimetro consolidato di Arca Vita S.p.A. e delle sue controllate (352 dipendenti).

A conferma dell'incremento complessivo dell'organico, l'indice di turnover in assunzione è superiore del 5,7% rispetto all'indice di turnover in cessazione. L'indice di turnover²³ complessivo del Gruppo è pari a 18,7%, includendo in tale valore anche i rilevanti effetti della stagionalità per i comparti Alberghiero, Agricolo e per le Società Estere (947 lavoratori stagionali o a termine).

Considerando invece solo il turnover dei lavoratori a tempo indeterminato tale indice si attesta a 2,6%

Nel corso dell'esercizio sono stati assunti 1.149 dipendenti, mentre 1.087 sono i dipendenti cessati. Circa il 13% delle assunzioni è correlato ad attività di innovazione e *digital transformation*.

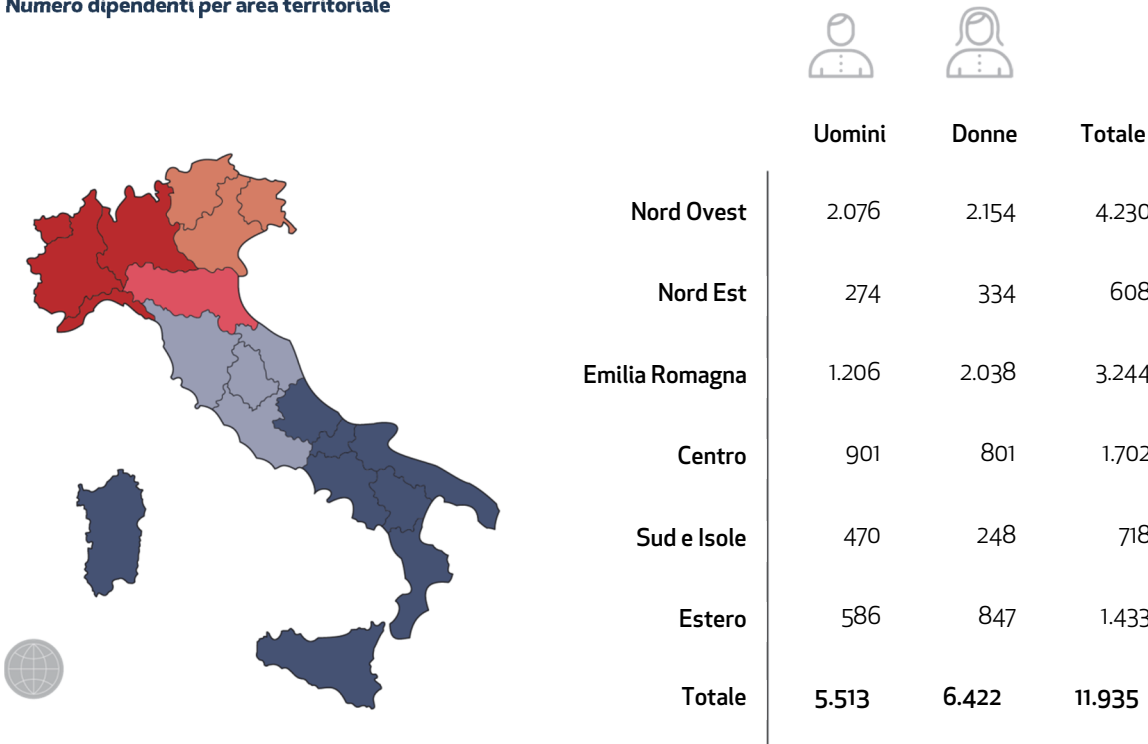
Il 96,3% di dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato, a conferma dell'attenzione alla tutela della stabilità occupazionale; il ricorso al contratto di somministrazione è marginale e riguarda soltanto 50 lavoratori, il 6% meno dell'anno precedente.

Nel corso dell'anno 83 dipendenti hanno beneficiato della trasformazione del contratto da tempo determinato a tempo indeterminato.

Il numero di dipendenti che hanno operato in regime di part-time è pari a 2.098, corrispondente al 17,6% del totale organico.

L'incidenza dei lavoratori stagionali, impiegati nei settori turistico ed agricolo, è pari allo 0,36% del totale dei dipendenti.

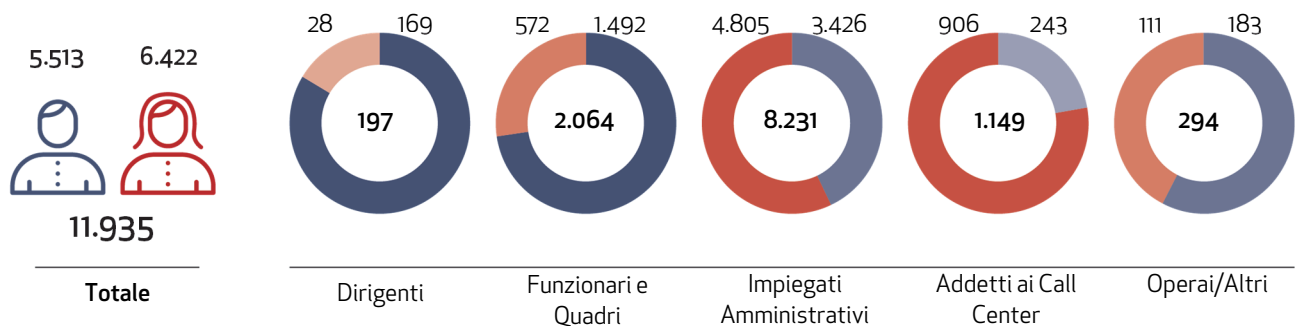
Numero dipendenti per area territoriale



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSa

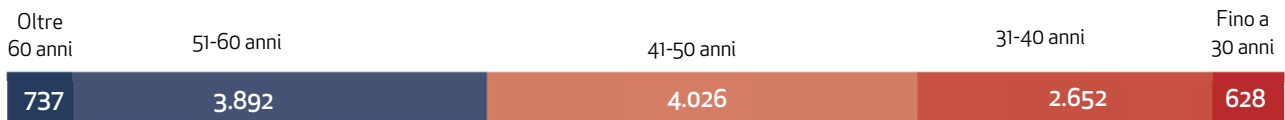
²³ rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico

Numero dipendenti per inquadramento



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

Numero dipendenti per fasce d'età

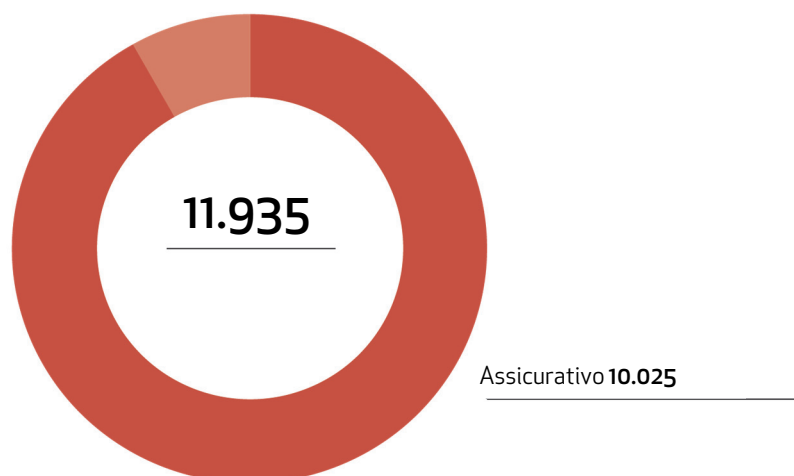


Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

L'età media del personale in servizio al 31 dicembre 2018 è di 46 anni e 8 mesi, in lieve diminuzione rispetto ai 47 dello scorso anno, mentre l'anzianità media di servizio è di poco più di 17 anni (in linea con l'anno precedente). Rispetto al 2017 la quota percentuale di personale in servizio over 60 passa dal 5,4% al 6,2%. I laureati costituiscono il 37% dell'organico e i diplomati circa il 53%. UnipolSai occupa attualmente un numero complessivo di persone con disabilità pari a 525, 31 in più rispetto al 2017.

Numero dipendenti per settore

Commercio, Sanitario, Turismo e Immobiliare **910**

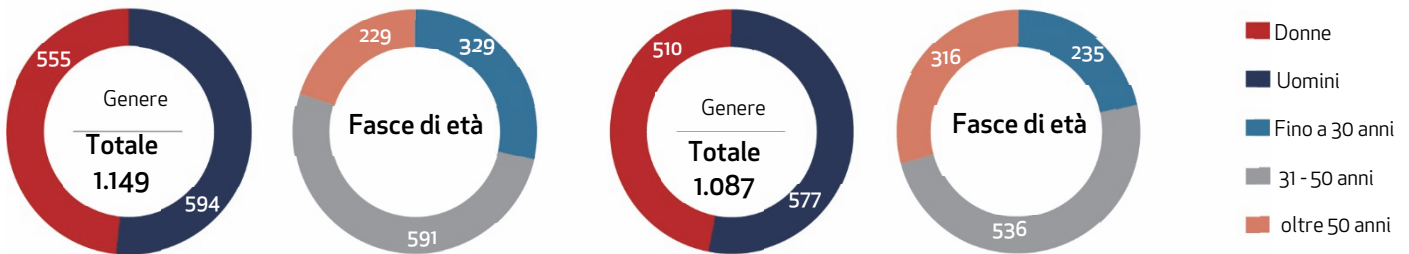


Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

Turnover per genere e per fasce di età

Assunzioni / Variazioni di perimetro

Cessazioni / Variazioni di perimetro



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

Le politiche di sviluppo del personale e le evoluzioni nel business

L'investimento per rafforzare le competenze, la consapevolezza, il coinvolgimento organizzativo dei dipendenti è proseguito, come leva fondamentale al fine del raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo; gli strumenti adottati vanno dalla formazione, alla semplificazione del modello organizzativo, ai piani di sviluppo.

Nell'ambito della formazione, il rafforzamento delle competenze interne è funzionale alla realizzazione del programma di evoluzione del modello di servizio. UNICA, la Corporate Academy del Gruppo Unipol focalizzata sulla formazione professionale e di mestiere di tutte le strutture presenti sul territorio italiano, nel 2018 ha sostenuto un investimento in formazione di circa 11,7 milioni di euro (di cui il 28% di investimenti diretti) destinato ai dipendenti del Gruppo UnipolSai.

L'obiettivo dell'Accademy è diffondere e incrementare le conoscenze, condividere il modello manageriale, rafforzare la cultura d'impresa.

Nel 2018 l'attività formativa dedicata a tutte le Società del Gruppo UnipolSai ha coinvolto 5.926 dipendenti tra quella svolta in aula e quella svolta tramite *webinar*.

Complessivamente sono state erogate **239.394 ore di formazione**, di cui il 57% a uomini (in media 24,8 ore per dipendente) e il 43% a donne (in media 16,0 ore per dipendente).

La partecipazione media giornaliera è stata di 67 dipendenti in modalità aula o *webinar* e di 126 dipendenti in modalità formazione a distanza. Sono stati realizzati ed erogati complessivamente 821 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.

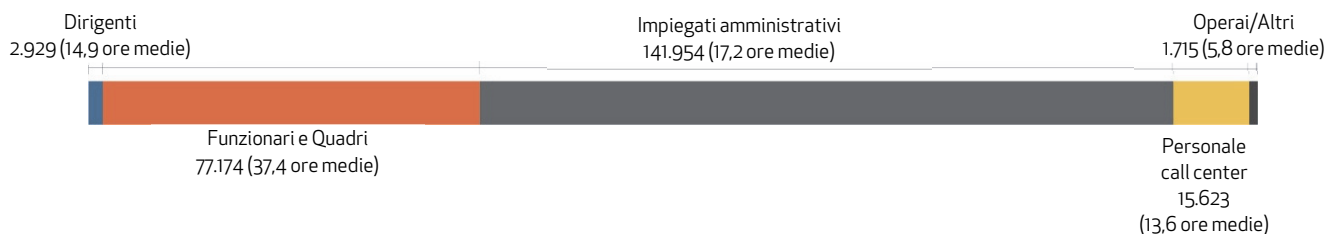
Tra i principali progetti formativi si evidenziano:

- 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 si concluderà nel 2019. A fine 2018 il numero totale dei Responsabili che hanno terminato il corso è pari a 1.094;
- 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.
- il Percorso Tutor Family Welfare, che ha visto partecipare 53 dipendenti con l'obiettivo di stimolare l'ingaggio progressivo alla consulenza nel segmento famiglia.

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.

Formazione erogata ai dipendenti e ore medie per inquadramento

Ore Uomo di formazione erogate e valori medi per inquadramento



Totale ore uomo 239.394 (20,1 ore medie per dipendente)

Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

Lo sviluppo di capacità innovative è una leva fondamentale per la competitività del Gruppo, e anche nel 2018 è stato supportato sia con la partecipazione di risorse interne che con 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, favorendo nuove modalità di apprendimento e definendo eventi formativi dedicati.

Il percorso di consolidamento delle abilità digitali e innovative del personale è proseguito attraverso il reclutamento di ulteriori 24 nuovi profili (oltre ai 46 del 2017) che hanno arricchito le aree funzionali di Leithà, Alfaevolution, Digital Innovation e UNICA.

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.

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 2018, il 22% delle posizioni aperte sono state occupate da candidati interni, mentre 346 persone, pari al 3% 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.

L'indagine svolta presso i dipendenti sulla reputazione del Gruppo, nell'ambito del percorso complessivo di monitoraggio della reputazione presso gli stakeholder che UnipolSai porta avanti dal 2016, ha fatto emergere una quota del 72,2% di dipendenti "Supporter"²⁴ (in significativa crescita rispetto al 64,9% del 2017) e una quota del 32,5% di dipendenti "Ambassador" (erano 30% nel 2017), ossia di coloro che attribuiscono ad Unipol una reputazione eccellente²⁵. L'indice reputazionale registrato presso il personale dipendente è pari a 78 (su una scala da 1 a 100), cresciuto di circa 5 punti nel corso dell'ultimo triennio.

Il livello reputazionale si mantiene positivo presso tutte le fasce di anzianità aziendale; la fascia tra i 6 e i 15 anni di anzianità aziendale registra l'indice più alto, 79,2 punti su 100, mentre la fascia immediatamente precedente (da 0 a 5 anni di anzianità aziendale) l'indice più basso, 76,2.

Osservando la Reputazione dal punto di vista della differenza di genere emerge come gli uomini attribuiscono al Gruppo una reputazione leggermente più alta (79,8 punti) rispetto alle donne, per le quali la valutazione si ferma a 77,0 punti su 100.

²⁴ la percentuale indica la quota di rispondenti che ha espresso la più alta disponibilità a comportamenti di supporto verso Unipol Gruppo.

²⁵ 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.

La valorizzazione delle nuove generazioni

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 giovani dipendenti, di cui 152 sono stati selezionati per un percorso di crescita ad hoc, attraverso dinamiche di gruppo utili a una efficace misurazione delle competenze e a contestuali azioni di sviluppo. Nel 2018 84 partecipanti al Next Generation Programme sono stati coinvolti nel percorso formativo "Laboratorio Unipol Innovation", che ha unito lo sviluppo delle competenze individuali e di team, la spinta all'interfunzionalità, il focus sull'evoluzione del mercato, per creare team trasversali capaci di applicare sul campo i contenuti e utilizzarli per sviluppare proposte innovative di business.

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 promozione delle pari opportunità

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. Questo impegno è radicato da tempo nella cultura aziendale: 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 e linee programmatiche per guidare nella sua applicazione le imprese aderenti, che devono definire come attuarla in funzione della loro situazione e del livello di maturità sul tema. Unipol ha quindi descritto processi e definito precise linee guida nelle Politiche di gestione del personale in un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo, nonché sottoscritto accordi con le Organizzazioni Sindacali, che ritiene un interlocutore chiave per la costruzione di un buon ambiente di lavoro. UnipolSai si è poi dotata di un codice di buone prassi che – 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 2018, 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.

Promuovere in modo concreto le pari opportunità tra i dipendenti significa soprattutto, per il Gruppo UnipolSai, favorire l'empowerment femminile e migliorare costantemente le condizioni di benessere e produttività dei disabili in azienda.

La presenza femminile rappresenta il 53,8% dei dipendenti (+0,9 p.p. sul 2017): il 14% dei dirigenti sono donne mentre, considerando complessivamente tutte le posizioni di responsabilità, inclusi i funzionari, le donne raggiungono il 26,5%, per un totale di 600 dipendenti (in incremento di 0,7 p.p. sul 2017).

Tra le 6.422 donne, il 28,4% ricorre a forme contrattuali part-time (rappresentando l'87% del totale dei dipendenti part time).

Da ottobre 2017 il Gruppo ha istituito la figura del **Disability Manager**, con l'obiettivo principale 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'approccio identificato 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. L'incarico per le Società del Gruppo è stato affidato al Responsabile della Funzione Normativa del Lavoro, in staff alla Direzione Risorse Umane.

Nel 2018 sono state poste in essere molteplici attività in questo ambito, sia come nuovi progetti che come completamento e integrazione di progettualità già avviate; tali azioni hanno generato effetti sia sulla collettività della popolazione aziendale che nei confronti dei singoli colleghi direttamente interessati.

In primo luogo sono stati realizzati numerosi interventi di **formazione sulla cultura inclusiva** verso la disabilità:

- progetto Ma.Po. «Conoscere la disabilità: metodi, strumenti e tecnologie per il mantenimento del posto di lavoro»; il progetto, attraverso una serie di incontri di formazione e di sensibilizzazione di una ampia platea di colleghi di differenti aree aziendali, ha avuto la finalità di sostenere il mantenimento del posto di lavoro delle persone che nell'arco della loro vita lavorativa hanno sviluppato una malattia cronica a carattere neurologico come la Sclerosi Multipla;
- percorsi di formazione di dirigenti e responsabili di risorse;

- giornate di approfondimento specifiche dedicate ai membri della Commissione Pari Opportunità;
- sensibilizzazione di colleghi di dipendenti con disabilità;
- formazione mirata alle persone con disabilità: tra gli altri, è stato avviato un progetto pilota di formazione di una persona con disabilità nell'ambito del percorso di certificazione dei Docenti Unipol (*Train the Trainer*).

Si è provveduto inoltre ad attivare accordi individuali di smart working "personalizzati" per le specifiche esigenze dei colleghi con disabilità; riconvertire verso nuovi ruoli professionali, laddove richiesto e/o necessario; individuare degli «adattamenti ragionevoli» a supporto di dipendenti con patologie degenerative e ingravescenti, fornendo una dotazione di tecnologie assistive specifiche e la relativa formazione a supporto dell'utilizzo.

Il sistema remunerativo

Le Società del Gruppo UnipolSai adottano annualmente proprie Politiche di Remunerazione, redatte in linea con le previsioni normative degli Organismi Regolatori di settore e coerenti con gli obiettivi di breve e di lungo termine del Gruppo. Le Politiche di Remunerazione sono approvate dai Consigli di Amministrazione delle Società e dalle rispettive Assemblee.

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.

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.

UnipolSai ha sviluppato un'offerta retributiva basata, tra l'altro, su 11 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; gli indicatori utilizzati si basano sia sui risultati aziendali, sia su quelli specifici della propria area professionale, tali da garantire performance sostenibili nel tempo. Lo sviluppo dei Sistemi di Incentivazione in numerose aree aziendali ha l'obiettivo di favorire una reale e diretta assunzione di responsabilità rispetto al raggiungimento di obiettivi concreti, misurabili e chiari, stimolando 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 è volta a compensare le competenze, le capacità, il ruolo e, in particolare, le responsabilità connesse al ruolo. La componente variabile ha l'obiettivo di premiare i risultati conseguiti nel breve e nel medio-lungo termine, che sono 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.

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.

Un ruolo importante nel processo di valutazione e incentivazione del personale dirigente è rivestito anche dagli indicatori di tipo qualitativo, che prendono in considerazione performance in termini di capacità progettuali e comportamentali coerenti con il modello manageriale di UnipolSai. Tra essi sono compresi anche comportamenti finalizzati a promuovere 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. In particolare:

- 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.

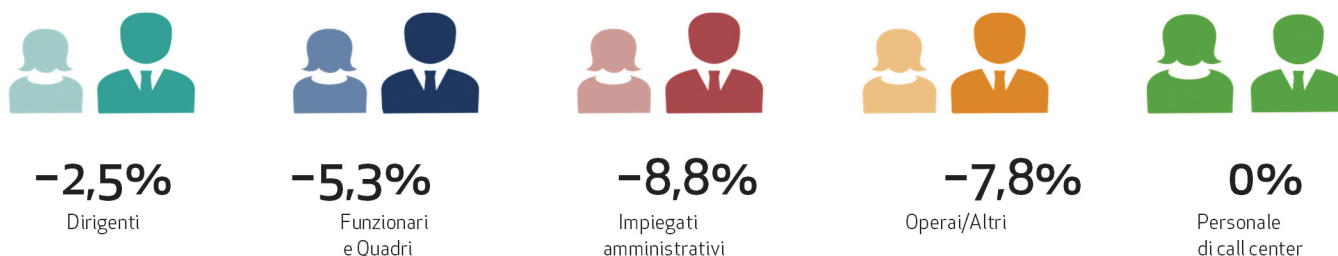


Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sulla Remunerazione consultabile nella sezione "Governance" del sito internet del UnipolSai www.unipolsai.com.

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

Differenziali retributivi per genere e per inquadramento*

Valori secondo la mediana delle retribuzioni annue lorde



Valori secondo la mediana della remunerazione base e la parte variabile



*I dati non includono tutti i membri del Management Committee, in quanto tutti di genere maschile, e le Società estere Arca Vita Intenational, DDOR, DDOR Auto, DDOR Re, Unipol Re e le società operanti in Italia Seis, Sogeint, UniAssiTeam, UniSalute Servizi.

Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

I **differenziali retributivi tra donne e uomini** sono stati calcolati senza includere le figure apicali del Comitato di Gestione, in quanto tutte di genere maschile, e distinguendo due diverse viste. Tenendo conto delle sole retribuzioni base, 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 la perfetta parità e valori negativi fino 8,8 punti percentuali.

I livelli mediani di remunerazione e della parte variabile fanno emergere uno scostamento a favore del personale femminile tra i Dirigenti, dovuto al fatto che mediamente la percentuale di raggiungimento degli obiettivi cui è connessa l'erogazione della retribuzione variabile è più alta per il personale di genere femminile. Lo scostamento è positivo a favore delle donne anche per il Personale del Call Center, mentre nelle altre categorie i valori mediani delle remunerazioni e della parte variabile del personale femminile si collocano tra 6 e 8 punti percentuali al di sotto dei valori mediani del personale maschile.



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 **18 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** oltre 10.000 tra dipendenti e dirigenti. Complessivamente, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai sono stati pari ad oltre 20 milioni di euro. Nell'anno 2018, con riferimento a tutti gli iscritti ai Fondi Pensione Dipendenti, sono stati effettuati versamenti complessivi per oltre 50 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 5,2 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 10.700 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	98,1%	83,9%
Totale contributi (€/mln)	5,2	50,7
Incidenza dei contributi aziendali	56%	34%

Cassa assistenza	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	97,2%	89,9%
Totale contributi (€/mln)	2,4	19,2
Incidenza dei contributi aziendali	94%	89%

Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager 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. Le iniziative del Gruppo rivolte ai colleghi e ai loro familiari, raccolte sotto il logo "noiUnipol", sono declinate in 3 ambiti: "per Te", "per i tuoi Figli", "per la tua Famiglia".

Il primo ambito comprende i servizi volti a supportare la conciliazione della molteplicità dei ruoli che le persone ricoprono nella vita quotidiana e dare nuovi stimoli; tra questi i numerosi Servizi Libera Tempo, sviluppati presso le sedi per facilitare la gestione delle incombenze quotidiane, e iniziative a supporto della Genitorialità, dal 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, alla Festa Bimbi in ufficio, ai seminari della Scuola Genitori. Le iniziative per i figli, accessibili attraverso una piattaforma integrata, comprendono asilo interaziendale, campi estivi, supporto allo studio, iniziative per l'orientamento scolastico, borse di studio per i figli dei dipendenti. Tra i servizi a supporto della famiglia si segnala *Fragilità*, che offre un servizio di assistenza con **case management** nella cura dei propri cari che necessitano d'assistenza ed una rete integrata di servizi accreditati per qualità.

Il Gruppo è attento a valutare l'efficacia del sistema di welfare di secondo livello. Nel 2018 è stata fatta una survey rivolta a tutti i dipendenti per verificare consapevolezza e soddisfazione rispetto alle iniziative di "noiUnipol", cui ha partecipato il 42% dei soggetti coinvolti. Il 95% dei rispondenti è a conoscenza dell'offerta welfare di Unipol e il 55% usufruisce dei servizi. L'85,5% dei dipendenti che ha partecipato reputa importante il fatto che l'azienda metta in atto iniziative di welfare, e la soddisfazione complessiva sul sistema di welfare è 3,86 per chi usufruisce dei servizi.

È inoltre stato avviato un progetto che consente di misurare l'impatto generato dalle iniziative di welfare verso i dipendenti, le famiglie, l'azienda e gli altri stakeholder coinvolti; oggetto delle prime riflessioni in questo senso sono alcuni dei servizi di maggior rilevanza.

Con riferimento al Master Genitori MAAM, nel periodo tra giugno 2017 e dicembre 2018 si sono iscritte quasi 280 persone, di cui il 30% sono papà, a conferma della cultura di parità presente in azienda. Chi partecipa al percorso formativo registra mediamente un incremento dell'11% delle competenze trasversali²⁶.

I servizi di orientamento scolastico, Push to Open Junior per i ragazzi delle scuole Medie e Push to Open per i Diplomandi sono stati utilizzati ciascuno da 100 figli di dipendenti, per un totale di 200 famiglie coinvolte. Tra i partecipanti al percorso OrientaDiplomandi, nell'82% dei casi il programma ha influenzato le scelte sul percorso successivo alle scuole superiori e il 69% è più consapevole di come funzionano le dinamiche del mondo del lavoro. Il programma ha permesso, complessivamente, un risparmio di tempo medio di circa una settimana nella ricerca di informazioni utili per gli studenti e i genitori²⁷.

Dal 2012 Unipol mette a disposizione dei figli dei dipendenti borse di studio Intercultura per svolgere un programma di studio estivo o annuale all'estero; nel 2018 sono 12 i ragazzi che ne hanno beneficiato, per un totale di 45 mesi trascorsi all'estero. Le persone che

²⁶ Dato da rilevazione del team di ricerca MAAM svolta tra l'insieme dei partecipanti al programma

²⁷ Dato da Report di Impatto Sociale del programma Push2Open

svolgono un percorso Intercultura sviluppano esperienze e competenze che hanno impatto significativo sul loro percorso di vita; per l'83% di loro è stato facile trovare e cambiare lavoro, il 64% si dimostra inclusivo e presta molta attenzione a trattare tutti equamente, il 90% si dichiara felice (+43% rispetto alla media della popolazione italiana)²⁸.

Con riferimento ai Servizi Libera Tempo, nel complesso hanno coinvolto, nel 2018, una platea di quasi 6.000 dipendenti. A partire da alcuni dati puntuali, è stato possibile stimare che si siano registrati circa 24.000 utilizzi, che hanno determinato complessivamente un risparmio in termini di tempo di quasi 2.000 ore, un risparmio economico di 46.000 euro, e hanno evitato che venissero percorsi 18.000 km in automobile.

La mobilità sostenibile

Considerata la complessità dell'articolazione di UnipolSai nel Paese, il Gruppo è solidamente impegnato 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 dedicato ("UnipolEcomobility") e gli interventi a supporto di una guida sicura.

Per quanto riguarda i collegamenti casa-lavoro, il 2018 è stato caratterizzato dalla predisposizione dei piani triennali di intervento nelle 10 città dove l'anno precedente è stato realizzato il Piano Spostamento Casa Lavoro (PSCL), in cui si trovano circa 40 sedi principali. 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, realizzato attraverso un processo partecipato dai dipendenti. I dati raccolti nel PSCL hanno consentito l'elaborazione di analisi e verifiche preliminari sull'offerta di trasporto, relativamente alle fasce orarie di interesse del personale aziendale. Grazie al PSCL, il Gruppo ha a disposizione un piano di miglioramento triennale per ogni città, con individuazione delle priorità di intervento in base a obiettivi, stima dei costi e livelli di efficacia attesi. Questi interventi sulla mobilità nelle 10 città si articoleranno in tre diverse tipologie, calibrando le attività sulle peculiarità dei siti.

Inoltre per promuovere la mobilità sostenibile sono stati predisposti servizi di infomobilità e parcheggi per le biciclette in tutte le principali sedi aziendali; in essere un sistema d'incentivazione economica per l'acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici, utilizzato nel corso del 2018 da 2.055 dipendenti, pari a oltre il 23% della popolazione aziendale di riferimento (con un incremento del 13% sul 2017). Il car pooling è in uso dal 2011 ed è supportato da due piattaforme online; presso le sedi di Bologna e Firenze è disponibile una flotta di 50 bici a pedalata assistita utilizzabili dai dipendenti per il bikesharing. Nel 2018 sono state registrati 2.300 prelievi di bici aziendali a Bologna e circa 1.000 a Firenze, in crescita sull'anno precedente.

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 Sistema 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;
- la ricerca delle migliori tecnologie disponibili per la prevenzione e la 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.

²⁸ Ricerca IPSOS per Intercultura, 2016

A sostegno della sicurezza e della salute dei lavoratori, oltre ai sopralluoghi di controllo degli ambienti, alla sorveglianza sanitaria e alle attività connesse al corretto adempimento alle leggi di riferimento sono proseguite l'attività volontaria di sorveglianza sanitaria e la valutazione di rischio di stress lavoro-correlato secondo le Linee Guida INAIL 2017.

Ai fini degli adempimenti normativi ai sensi del D.Lgs 81/2008, nel corso dell'anno sono state effettuate 3.643 visite di sorveglianza sanitaria.

Per le iniziative volontarie di prevenzione sono state inoltre effettuate somministrazioni di vaccini anti influenza stagionale (circa 621 adesioni), di farmaci (oltre 700) e realizzate attività di prevenzione cardiovascolare (oltre 5.000 visite).

Nel 2018 si registra un numero complessivo di infortuni sul lavoro pari a 193 infortuni, di cui 144 in itinere.

Infortuni

Numero complessivo di infortuni		Frequenza per comparto	
	193		
di cui % subiti da uomini	35%	Assicurativo	8,1
di cui % subiti da donne	65%	Turistico	15,9
di cui % sul luogo di lavoro	25%	Sanitario	18,6
di cui % in itinere	75%	Agricolo	15,2

Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

L'indice di gravità per le Società assicurative operanti in Italia è pari allo 0,19²⁹.

Il tasso di assenza per infortunio, calcolato per tutte le Società assicurative italiane del Gruppo (circa il 90% dell'organico totale) resta marginale, passando da 0,12% a 0,14%.

Il tasso di assenteismo, calcolato per le Società assicurative italiane del Gruppo tenendo conto del numero totale di giorni di assenza per cause diverse dalle ferie ed il numero totale di giorni teorici lavorativi dei dipendenti alla fine del periodo, è pari a 9,2%.

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 circa 11.272 dipendenti e 149 dirigenti. Inoltre sono attivi i percorsi di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti in base alle scadenze previste dalla normativa.

Per le Società diversificate (Gruppo Una, Tenute del Cerro, Marina di Loano e le Società del comparto sanitario), nel corso del 2018 sono stati formati 332 dipendenti in diversi temi di sicurezza e salute dei lavoratori.

Per le Società operanti in Serbia, la formazione sulla sicurezza si è concentrata sul primo soccorso e antincendio, coinvolgendo complessivamente 1.088 partecipanti.

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.

Le relazioni industriali

La totalità dei dipendenti è coperta da contratti collettivi di settore, mentre la percentuale di iscrizione al sindacato dei dipendenti in Italia è pari al 64,5% con riferimento alle Società a cui si applicano i contratti nazionali del settore assicurativo e del terziario.

Il Gruppo UnipolSai riserva particolare attenzione alle relazioni sindacali, con la consapevolezza che il confronto – nel rispetto e con la distinzione dei rispettivi ruoli – rappresenti la modalità più adatta per affrontare i temi che riguardano il personale nelle diverse fasi dell'andamento aziendale.

Nel 2018 nel comparto assicurativo sono stati sottoscritti importanti accordi sindacali, relativi in particolare alla possibilità di ricorso per le attività di call center a fornitori esterni, purché applichino il CCNL assicurativo come da previsione contrattuale.

Questo risultato è stato facilitato dalla sperimentazione di un nuovo metodo di confronto, chiamato "dialogo sociale" e articolato su tre livelli di interlocuzione:

²⁹ Tasso di giorni di lavoro persi (o indice di gravità) = (numero di giorni persi / numero totale delle ore lavorative) x 1.000. Per agevolare la lettura questo indicatore è stato calcolato usando un fattore di moltiplicazione pari a 1.000 (ore lavorative). I giorni di lavoro persi escludono gli infortuni di primo soccorso.

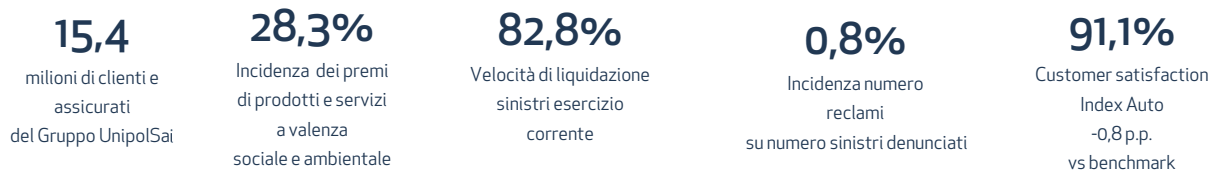
- “politico”: con la presenza dei coordinatori delle 5 sigle sindacali, per la trattazione degli argomenti che richiedono un approccio politico-strategico;
- “negoziale”: con la partecipazione dei coordinatori delle 5 sigle sindacali e di un numero ristretto di rappresentanti sindacali, per il confronto sugli argomenti che richiedono la negoziazione fra le Parti;
- “informativo”: con il coinvolgimento di una platea più allargata di delegati sindacali, per l'illustrazione delle evoluzioni organizzative aziendali ed il loro successivo approfondimento.

Nel processo di razionalizzazione della rete alberghiera del Gruppo UNA, sono state gestite le ricadute occupazionali legate alle chiusure definitive di due alberghi e a quella temporanea di un terzo; è stata formalizzata l'adesione a Federalberghi con contestuale cambio di CCNL a decorrere dall'1 gennaio 2019.

Nel 2018, in fase di rinnovo contrattuale, sono state rilevate 5.653 ore di sciopero (0,5 ore/addetto) in particolare nel settore call center, 180.244 ore di permesso sindacale e si sono svolte 81 assemblee sindacali per 8261 ore complessive.

Al contempo si assiste ad un basso ricorso alle controversie giudiziali con i propri dipendenti, in servizio o cessati. Le Società del Gruppo non hanno subito sanzioni relative a questo ambito ed in soli due casi si sono registrate sentenze definitive con esito sfavorevole per l'Azienda a seguito di controversie con i dipendenti.

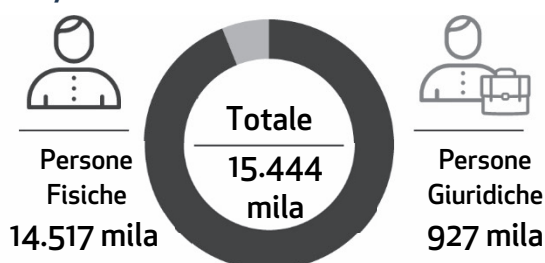
I CLIENTI



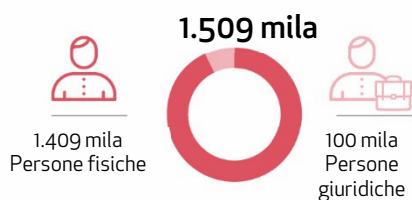
Il rapporto con i Clienti

Il Gruppo UnipolSai fornisce i propri servizi assicurativi a oltre 15 milioni tra clienti diretti ed assicurati attraverso le collettive (+7% sul 2017); di questi 14,5 milioni sono persone fisiche, caratterizzate da un buon tasso di fidelizzazione e di cross selling con le altre imprese del Gruppo.

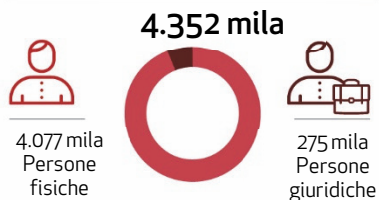
Clienti/assicurati sul territorio



Emilia Romagna



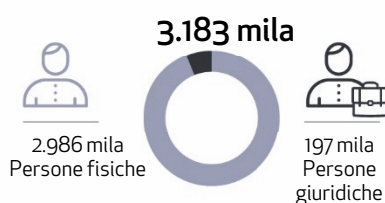
Nord Ovest



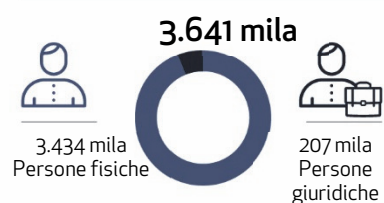
Nord Est



Centro



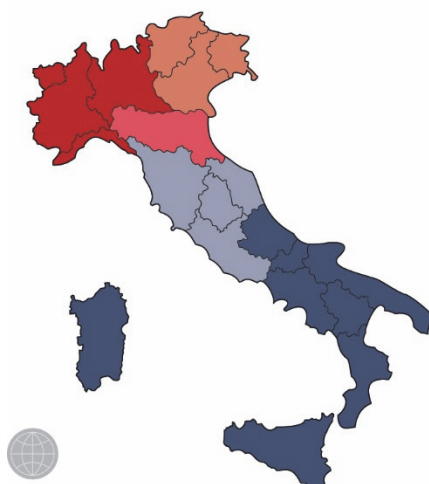
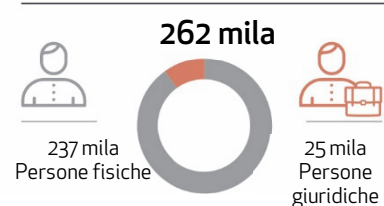
Sud e Isole



Altri Italia *



Estero



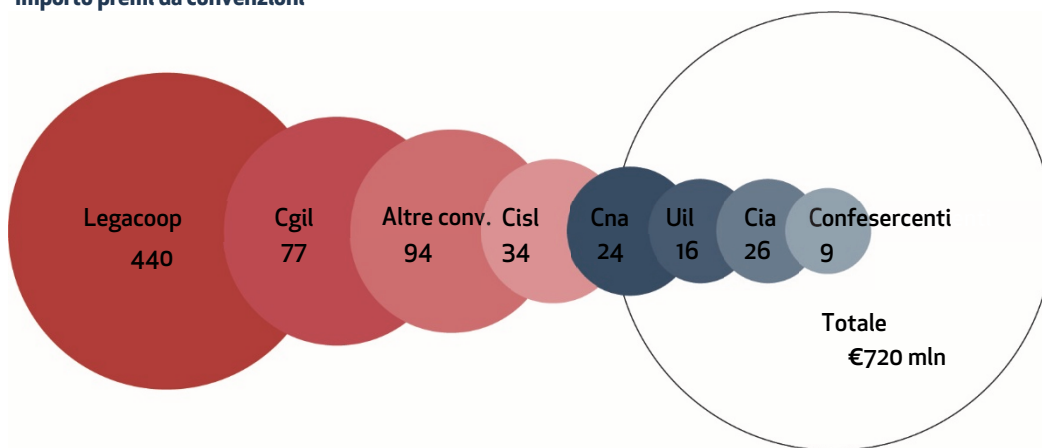
* Non classificati territorialmente

Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Nell'ambito dei clienti Persone Giuridiche, il mondo delle imprese è riconducibile ai due segmenti delle piccole e medie imprese (PMI) e delle imprese Corporate, distinte per caratteristiche e bisogni. Le prime appartengono in misura significativa alle Organizzazioni Socie, organizzazioni dei lavoratori autonomi, piccole e medie imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) nonché imprese cooperative (Legacoop), storicamente vicine ad Unipol. Questo rapporto si è consolidato, 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 2018, i premi provenienti dalle convenzioni nazionali con le Organizzazioni Socie ammontano a 720 milioni di euro (-19% rispetto al 2017) e incidono per circa il 6% della raccolta premi complessiva, a cui si aggiungono 569 milioni di euro di premi raccolti attraverso le Convenzioni Luoghi di Lavoro (-2% sul 2017) e circa 5 milioni di euro di premi da tesseramenti collettivi riconducibili sia ad organizzazioni sindacali che ad associazioni del terzo settore.

Importo premi da convenzioni



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 8 milioni di assicurati.

Elemento distintivo di UniSalute è la leadership assoluta nella gestione dei Fondi sanitari, con attivi 38 Fondi Sanitari Nazionali di categoria che coprono diversi settori (dal commercio al multiservizi, dal corpo militare all'educazione, dalla moda al metalmeccanico) 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.

Da settembre 2015 a settembre 2018, il Gruppo Unipol è stato capofila un progetto europeo intitolato **Life DERRIS** – Disaster Risk Reduction Insurance (per ulteriori informazioni vedere il capitolo “La Performance Ambientale”) che ha implementato una serie di azioni per accrescere la cultura del rischio, trasferendo conoscenze e 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. 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 adeguate procedure e conoscenze per garantire la continuità operativa. A seguito del pilota svoltosi a Torino, il progetto DERRIS ha replicato la sperimentazione in altri 10 enti locali tra maggio 2017 e settembre 2018: Alghero, Bologna, Genova, Molfetta, Padova, Pescara, Rovereto, Udine, Varese e l'Unione dei Comuni del Circondario Empolese Valdelsa. Negli enti locali coinvolti, le imprese hanno avuto la possibilità di usufruire di ore di formazione e di un supporto tecnico (attraverso lo svolgimento di sopralluoghi in azienda) per individuare i principali rischi meteo-climatici ai quali possono essere esposte e definire le possibili azioni per la gestione dei rischi e delle emergenze. Il progetto ha inoltre sviluppato uno strumento semplice e immediato (CRAM tool) che dà alle PMI la possibilità di capire, attraverso la georeferenziazione, a quali rischi sono esposte rispetto ai 7 pericoli meteoroclimatici (alluvione, precipitazioni, vento, fulminazione, grandine, temperatura e frana), e quali potrebbero essere le soluzioni da applicare nella propria azienda per prevenire i danni. L'obiettivo era di guidare le aziende nella redazione di un piano di azione per l'adattamento ai cambiamenti climatici. Complessivamente, per far fronte ai danni derivanti dagli eventi catastrofali che nel corso del 2018 hanno colpito l'Italia, UnipolSai ha sostenuto un costo economico di circa 95 milioni di euro.

A fine 2017, il portafoglio imprese (Corporate e PMI) del Gruppo ammonta a oltre 927 mila clienti (pari al 6% del totale) di cui circa il 98% in Italia.

Al di fuori del territorio nazionale, UnipolSai opera in Serbia: la controllata **DDOR Novi Sad** rappresenta il secondo operatore nel mercato serbo con un portafoglio di circa 255 mila clienti (7,2% imprese) a cui eroga servizi e prodotto sia Danni che Vita.

L'offerta

In considerazione degli attuali trend e nuovi rischi emergenti, UnipolSai sta adottando un modello di sviluppo **inclusivo, guidato dalla tecnologia, focalizzato sulla dimensione territoriale e integrato nei fattori ambientali, sociali ed economici**.

Inclusivo perché UnipolSai attribuisce un ruolo ed una responsabilità a tutti gli stakeholder in logica di partnership lungo la catena del valore per combinare competenze complementari, tecnologie e risorse e portare nuove soluzioni sul mercato. In questo ambito la modalità di intervento si articola nel governo diretto ed integrato dei processi di servizio collaterali alla gestione dei sinistri. Nell'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:

- **Fintalia** per la rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi;
- **Auto Presto&Bene** e **AP&B Car Service**, che costituiscono un network di 2.712 carrozzerie presente su tutto il territorio nazionale per offrire agli assicurati Auto riparazioni certificate senza anticipo di denaro;
- **MyGlass** che attraverso 205 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 attraverso 23 società;
- le oltre 64 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 benefit³⁰”. SiSalute, che a fine 2018 ha raggiunto 2,3 milioni di assistiti, costruisce insieme alle aziende pacchetti di flexible benefit sanitari utilizzabili in via esclusiva o strutturati su piattaforme terze di altri *provider* e offre anche 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.

In questo contesto si segnalano le novità introdotte nel listino con il prodotto UnipolSai Albergo&Servizi, che offre pacchetti di garanzie particolari diversificati per le specifiche strutture, alberghiere, extra-alberghiere, stabilimenti balneari; una sezione, denominata “Protezione del Reddito”, volta a garantire l'attività dalle perdite economiche derivanti dalla forzata inattività della struttura ricettiva in seguito a un sinistro indennizzabile coperto dalla polizza; una garanzia “SalvaStagione”, che fornisce un indennizzo per eventuali perdite di profitto conseguenti a precipitazioni piovose. Per una descrizione più completa delle modalità di integrazione dei servizi non assicurativi si rimanda alla sezione “La relazione con il Cliente” del presente Capitolo. Dal mese di dicembre 2018 è a listino una nuova edizione del prodotto, che arricchisce l'offerta con la presenza della garanzia “Assistenza Plus”

³⁰ 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.

con il sistema Unibox L@voro, che prevede la concessione in comodato gratuito di una centralina e di una serie di dispositivi safety (sensori fumo, acqua e gas).

Guidato dalla tecnologia, dal momento che digitalizzazione, IoT, Big Data, sono fattori abilitanti nell'offerta e che il monitoraggio dei dati è fondamentale per supportare i processi di cambiamento. Lungo questa direttrice, la Compagnia occupa una posizione di rilievo con 3,8 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; dal 2017 la gamma di prodotti assicurativi associati ai dispositivi telematici ha incluso le polizze Km&Servizi 2ruote, Commercio&Servizi (arricchita nel 2018 di un pacchetto di servizi dedicati agli uffici e agli studi professionali/commerciali, tra i quali si evidenziano il servizio di "Riparazione diretta", oltre al servizio di "Pronta ripresa"), Casa&Servizi (dotata dal 2018 della possibilità di installare gratuitamente il dispositivo Unibox C@sa, oltre all'assistenza per "Cyber Bullismo" e per "Lesione della reputazione"), C@ne&G@tto. Nel 2018 è stato introdotto il prodotto Condominio&Servizi che combina garanzie assicurative, servizi e assistenza. Nel corso del 2018 AlfaEvolution Technology, la Società del Gruppo che gestisce tutto il portafoglio di clienti telematici di Gruppo, ha rafforzato il presidio della filiera telematica investendo sulla realizzazione della propria piattaforma TSP (Telematics Service Provider) per integrare direttamente i protocolli di soluzione IoT differenti, a cominciare dalla Black Box, con l'obiettivo di sfruttare il momento di maturità del settore e mantenere il proprio vantaggio competitivo sia in ottica di minor costi sui servizi, minor rischio di diffusione del proprio know how e sempre maggiore autonomia nella definizione dei modelli di business, valorizzando anche la sinergia con i Rami Elementari. In ambito Auto si è inoltre provveduto all'integrazione nei dispositivi telematici di elementi come l'accelerometro e il rilevatore della presenza di bambini.

Focalizzato sulla dimensione territoriale, in quanto identifica nella città il luogo chiave per l'adozione di Politiche di mobilità, prevenzione, educazione e quindi il primo polo su cui intervenire:

- Nell'ambito della prevenzione dei **rischi di mobilità**, la forte diffusione dei dispositivi telematici rende possibile una migliore comprensione del rischio nell'area in cui circolano le vetture con a bordo questi dispositivi. Una mappatura precisa dell'andamento del traffico generato da auto aventi a bordo la black-box permette a UnipolSai non solo di calcolare prezzi bilanciati rispetto al profilo di rischio, ma anche di ubicare punti di servizio più efficienti e di avere una maggiore conoscenza del territorio dove si possono identificare percorsi ritenuti critici a livello di viabilità.
- La prevenzione sanitaria, in coerenza con le iniziative di Piano Triennale volte a individuare soluzioni di welfare territoriale, si basa sul **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 al contestuale aumento della richiesta di prestazioni sanitarie conseguente all'invecchiamento della popolazione. A questo proposito UnipolSai ha sviluppato, in sinergia con SiSalute (divisione di UniSalute Servizi), un'iniziativa per valorizzare l'offerta previdenziale integrando i servizi sanitari, a partire da attività di prevenzione. Dal 16 maggio 2018 chi aderisce al PIP UnipolSai Previdenza Futura riceve in regalo la CARD SiSalute ESAMI e VISITE, per effettuare esami, visite e accertamenti diagnostici a prezzi scontati presso le strutture sanitarie convenzionate con SiSalute. UniSalute ha sviluppato inoltre "Protezione Famiglia", un prodotto assicurativo sanitario individuale acquistabile online per soddisfare l'esigenza delle famiglie di tenere sotto controllo la salute di tutti i componenti del nucleo familiare, in modo personalizzato e nel lungo periodo. La polizza è declinata in due versioni per rispondere al meglio alle diverse esigenze: per gli adulti (dai 18 anni in poi) è concentrata su un aspetto cruciale della salute, la prevenzione cardiovascolare; la versione per ragazzi (dai 4 ai 17 anni) è invece focalizzata sulla prevenzione dell'obesità e del sovrappeso infantile. A queste iniziative, si aggiunge lo sviluppo di soluzioni di aggregazione degli assicurati per estendere le coperture sanitarie e socio-assistenziali al di fuori del mondo del lavoro.
- L'indice di penetrazione delle coperture di welfare (Vita e Salute) sui cittadini italiani, su base annua, si è attestato nel 2018 al 10,7% (+2,3 punti percentuali sul 2017), raggiungendo così l'obiettivo 2018 previsto dal Piano Triennale.

Integrato nei fattori ambientali, sociali ed economici tra loro connessi, per i quali intervenire su uno determina impatti su altri. In questo ambito, l'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. Da segnalare inoltre:

- la ricerca di **soluzioni assicurative e di advocacy** (come nel percorso Derris verso la Pubblica amministrazione) **agli effetti del cambiamento climatico**. Per una descrizione delle iniziative volte ad una maggiore resilienza ai danni catastrofici si rimanda alla sezione sui prodotti a particolare valenza sociale e ambientale.
- Il **ruolo di investitore** assunto da UnipolSai, come descritto nel capitolo "Gli Azionisti", e l'offerta previdenziale di UnipolSai che include il comparto "Protezione Etica", uno dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Unipol Insieme, che 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 72,3 milioni di euro, con un decremento del 7% sul 2017, e rappresentano l'8,5% degli asset del comparto previdenziale corrispondente.

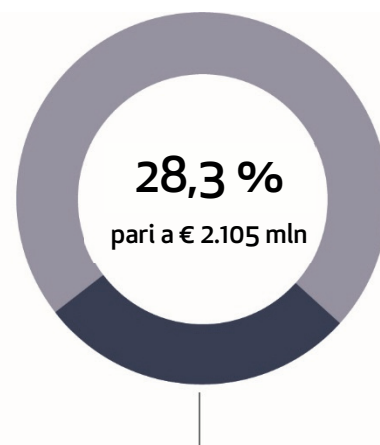
- il **supporto al Terzo Settore**, che rappresenta una parte rilevante dell'economia e della società italiane (343mila organizzazioni dove collaborano quasi 6 milioni di volontari garantendo servizi a oltre 7 milioni di persone), attraverso un'offerta personalizzata per rispondere ad esigenze di protezione tutt'altro che omogenee, caratterizzate da nuovi ambiti di intervento e nuove modalità di prestazione, con attività spesso temporanee e discontinue che producono nuove forme di rischio, alimentando così la domanda di nuove tutele. Per questo il prodotto UnipolSai Terzo Settore è studiato per permettere al cliente di scegliere le combinazioni di garanzie e i limiti di copertura che meglio soddisfano le esigenze di sicurezza, in base all'attività svolta dall'associazione: sportiva dilettantistica, di volontariato, ricreativa culturale, per l'infanzia o semplicemente nel caso si voglia organizzare un singolo evento. Le garanzie principali coprono i danni involontariamente causati a terzi e le spese conseguenti a infortuni accaduti durante lo svolgimento delle attività dell'ente o in occasione di eventi specifici. 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 ridefinizione dell'offerta per il Terzo Settore, insieme allo sviluppo di prodotti di micro-assicurazione (vedere capitolo "Gli Azionisti") e di modelli innovativi di vendita ed accumulo per la base della piramide (vedere la descrizione dei prodotti a valenza socio ambientale di seguito), concorre a migliorare la capacità di inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili di UnipolSai che in coerenza con gli obiettivi di Piano 2016-2018 ha condotto nella valutazione dei rischi all'adozione di criteri che tengano conto anche di situazioni di vulnerabilità sociale e di prospettive di crescita.

Ammontare dei prodotti a valore sociale e ambientale

Nelle attuali condizioni di sviluppo socio-economico, il Gruppo UnipolSai ha approfondito modelli di offerta per distinguersi sul mercato e per servire nuovi bisogni offrendo servizi di prevenzione e riduzione del rischio attraverso l'internalizzazione di servizi o la definizione di partnership. 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 relativi a questi prodotti sono rappresentati 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, traducendoli in opportunità di business.

Nel 2018 i premi raccolti per polizze così caratterizzate sono stati pari a 2.105 milioni di euro, il 28,3% sul totale dei premi delle famiglie di prodotti corrispondenti (in aumento di 4,6 punti percentuali sul 2017).

Questi prodotti 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 precarietà lavorativa.



		1 NO POVERTY PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE HUMAN SOCIETY 2.0	58% € 1.221 mln			3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING HUMAN SOCIETY 2.0 WELL BE	26,2 % € 551 mln
		8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE HUMAN SOCIETY 2.0 NEW SKILLS	0,1 % € 1,5 mln			9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE INTERNET OF EVERYTHING	0,2 % € 3 mln
		11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES CONSUMATORE IBRIDO CLIMATE CHANGE PRECARIETÀ E POLARIZZAZIONE	10,9 % € 230 mln			12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION WELL BE CLIMATE CHANGE	4,6 % € 98 mln

Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

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**, estesa a tutti i prodotti, inclusi quelli Vita, nonché a quelli per la PMI, 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 in merito alla resilienza**, 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.

I prodotti "UnipolSai Albergo&Servizi" e "Commercio e Servizi" ne sono un esempio. Entrambi i prodotti infatti prevedono una garanzia parametrica denominata "Salva Stagione", dedicata alle attività ricettive che potrebbero subire un pregiudizio economico in caso di maltempo prolungato e per le quali è previsto un indennizzo in denaro che possa aiutarle a contenere gli effetti negativi di un mancato fatturato. I prodotti prevedono 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.

Al fine di affiancare le imprese nella comprensione, valutazione e copertura dei danni ambientali, nel corso del 2018, è stata sviluppata una copertura dedicata per la **responsabilità ambientale**, che protegge dal danno dovuto sia a inquinamento accidentale che a inquinamento graduale, e risarcisce sia il danno a terzi conseguente a inquinamento che la bonifica e il ripristino dovuti a danno ambientale.

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**, già 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**, realizzato attraverso le oltre 64mila strutture socio-sanitarie convenzionate con UniSalute in Italia e all'estero e attraverso i servizi sanitari assicurativi e non assicurativi offerti da UniSalute Servizi-divisione SiSalute. Tra questi, oltre ai già citati *flexible benefit e Card*, SiSalute gestisce **MONITOR SALUTE®**, un servizio di monitoraggio delle cronicità (quali diabete, ipertensione, asma e BCPO - Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva) che, attraverso specifici *device*, rileva i parametri e li trasmette in tempo reale alla Centrale Operativa di UniSalute dove medici e infermieri specializzati li presidiano costantemente. La garanzia è stata inserita in alcuni Piani sanitari collettivi, che si sono aggiunti a quelli già avviati nel 2017, con l'obiettivo di offrire all'assistito e alla propria famiglia la massima tutela sanitaria e socio assistenziale anche a domicilio. Nel corso del 2018, il servizio ha ricevuto il premio Innovazione Smau 2018 per eccellenza nel settore sanità in quanto servizio innovativo per il monitoraggio delle patologie croniche.

Sempre in ambito sanitario, UnipolSai, attraverso UniSalute, offre servizi di assistenza in caso di **Non Autosufficienza** e per i casi di post ricovero prevedendo 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 di assistenza integrata di 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 di 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 23 mandati di Fondi Pensione Negoziati (di cui n. 17 mandati per gestioni "con garanzia di capitale e/o di rendimento minimo") per un patrimonio di 3.830 milioni euro (di cui euro 3.223 milioni con garanzia) con 498.645 aderenti. Per quanto riguarda i Fondi Pensione Aperti gestiti dalle compagnie UnipolSai e BIM (UnipolSai Previdenza FPA, Fondo Pensione Aperto BIM Vita), il patrimonio gestito ammonta a 852 milioni di euro (-6,2% sull'esercizio precedente) e 43.218 iscritti (-2,8% sul 2017). A questi si aggiungono 119.481 aderenti complessivi di PIP e FIP (+16% sul 2017), e 86.648 assicurati attivi nei Fondi Pensione Preesistenti (-1,2% sull'esercizio precedente).

Nella gamma Risparmio, si segnala UnipolSai Risparmio Giovane e Grande! Polizza Vita – Risparmio di Arca, pensate per favorire il graduale accantonamento di somme per far fronte alle future spese di studio o avviamento dell'attività di un figlio/nipote.

Sempre nel ramo Vita, nell'ambito dei **prodotti di protezione Vita**, rivestono particolare valenza sociale le polizze UnipolSai Autonomia a basso costo, LTC estendibile oltre i 70 anni senza accertamenti sanitari, e le polizze LTC Orizzonte e Sistema SALUTE di Arca nate dalla collaborazione con UniSalute che offrono ai clienti la possibilità di usufruire di prestazioni sanitarie in strutture convenzionate tra cui: check-up, visite specialistiche, assistenza per stati di non autosufficienti. Sempre in ambito di protezione Vita, UnipolSai offre una copertura TCM dedicata alle famiglie monoreddito entro i 30 mila euro, UnipolSai Smart, mentre nell'offerta Arca si contraddistinguono le polizze My Family Smart, TCM a premio annuo costante pari a € 180, prefissato indipendentemente dall'età dell'assicurato, con la durata pari a 5 anni e con incluso un capitale aggiuntivo in caso di morte da infortunio o di morte da incidente stradale. In questo stesso comparto, si segnala il prodotto "Arca 3 for you" dedicato ai cittadini extracomunitari. Il prodotto prevede una copertura morte ed invalidità permanente da infortunio integrate da un importante pacchetto assistenza che prevede oltre al rimpatrio della salma nel paese natio anche altre garanzie tra cui la consulenza di un mediatore linguistico per le spiegazioni legate al prodotto.

La relazione con il Cliente

Per semplificare e rinnovare l'esperienza del cliente, UnipolSai, seguendo le indicazioni del Piano Industriale, ha operato mediante la ricerca di soluzioni basate sia sul contatto diretto con i clienti sia sullo scouting nazionale e internazionale di start up e sulla sperimentazione di nuove modalità di interazione digitale con il cliente. Da questo punto di vista il sistema di management Net Promoter SystemSM, adottato da UnipolSai per supportare il miglioramento dell'esperienza dei clienti e delle Agenzie, ha consentito di rafforzare il presidio su tutti i momenti di interazione tra Compagnia e cliente.

La costruzione di consapevolezza assicurativa

UnipolSai e le Società da essa controllate sono impegnate a rendere più chiara e comprensibile l'esposizione delle informazioni destinate al cliente in tutte le fasi della relazione con l'assicurazione, attraverso la semplicità del linguaggio, la trasparenza delle informazioni e l'allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio. I principali documenti dell'offerta, redatti secondo requisiti di chiarezza e comprensibilità, sono presenti, oltre che nella rete di vendita, anche sul sito internet delle Società, in particolare con riferimento al Fascicolo Informativo, al Documento Informativo Precontrattuale Danni, al KID per i prodotti Vita e all'informativa Privacy.

In un'ottica di comprensibilità, trasparenza, correttezza ed accessibilità nelle comunicazioni tra UnipolSai e il cliente, è da segnalare come, in coerenza con quanto previsto dall'articolo 182 del Codice, la pubblicità dei prodotti assicurativi è effettuata nel rispetto dei principi di chiarezza e correttezza e in conformità al contenuto del set informativo cui i prodotti si riferiscono. I messaggi pubblicitari ideati da UnipolSai sono strutturati in modo da non indurre in errore circa le caratteristiche, la natura, le garanzie e i rischi del prodotto offerto e utilizzano forme espressive e caratteri chiari, ben visibili e leggibili.

Le valutazioni sui materiali pubblicitari e di marketing sono condotte nel rispetto dei principi di correttezza e tutela dell'interesse dei clienti e riguardano anche la qualità dell'informativa fornita e la coerenza degli stessi servizi, prodotti od operazioni con le aspettative della clientela a cui sono indirizzati.

Particolare attenzione è stata rivolta alla diffusione della consapevolezza dei rischi e delle metodologie di prevenzione tramite iniziative di comunicazione rivolte ai clienti. Ad esempio 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, 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.

Grazie alla tracciabilità del sistema di presidi, requisiti ed indicatori sull'intero ciclo di vita del prodotto, dall'individuazione del bisogno alla gestione del post-vendita, la certificazione si applica su tutti i prodotti della Linea Investimento, Linea Risparmio e Linea Previdenza sia attualmente a catalogo sia su quelli non più commercializzati. Gli elementi di processo sono stati infatti definiti in modo tale che il prodotto venga gestito in modo da continuare a presidiarne il valore, assicurando la corretta gestione dei capitali del cliente e garantendo la tracciabilità delle attività anche per i prodotti non più commercializzati.

È proseguita l'implementazione di canali distributivi innovativi, grazie all'evoluzione delle piattaforme digitali volte a rendere più accessibili le informazioni al cliente; tra queste, ad esempio, il sito di UnipolSai con l'area riservata del Cliente (a fine 2018 sono oltre 1 milione i clienti registrati sul sito, con un aumento del 125% sul 2017) e l'App, scaricata da 550 mila clienti (in crescita del 59% sull'anno precedente). Le evoluzioni hanno permesso non solo di facilitare l'accesso, ma anche di ampliare e migliorare i servizi offerti ai clienti: sono oltre 150 mila i sinistri seguiti online con il tracking, che consente anche di entrare in contatto con il perito e il liquidatore, e circa 3 milioni le notifiche sulle App relative ai dispositivi telematici auto.

Nel corso del 2018 è stata rilasciata una nuova versione dell'App UniSalute migliorata nelle funzioni di "richiesta rimborso" e comunicazione appuntamento". Sempre UniSalute ha sviluppato in collaborazione con Disney, l'App UniSalute Junior volta all'apprendimento sul mangiare bene e sul muoversi divertendosi con quiz stimolanti che hanno per protagonisti i personaggi Disney.

Per quanto riguarda, i canali social di UnipolSai dedicati alle comunicazioni commerciali (Facebook, Twitter, Instagram, Google+, Youtube) il 2018 è stato caratterizzato dal rafforzamento del presidio dei social media arrivando a coinvolgere oltre 151 mila follower (a fine 2017 erano 147.000). Ogni giorno centinaia di utenti hanno interagito direttamente con la Compagnia, attraverso le reazioni ai contenuti postati e le richieste di assistenza.

Anche in UniSalute, è continuata l'attività di comunicazione tramite web e sociale media: oltre alla pagina Facebook (il 2018 si è chiuso con 27.600 fan in crescita del 33% rispetto al 2017 e una media di circa 900 nuovi fan al mese), il blog InSalute (nel 2018 si sono registrate oltre 3 milioni di visite e quasi 500 articoli pubblicati) e la newsletter InSalute Informa (nel 2018 sono stati effettuati oltre 13 milioni di invii con un tasso di apertura del 20%), UniSalute ha aperto nel mese di aprile 2018 anche il profilo Twitter (con oltre 250 follower e più di 1.300 interazioni) e la pagina LinkedIn (con oltre 2.200 follower e quasi 10.000 interazioni). Il primo rivolto ai cosiddetti mass influencer, e quindi ad un pubblico specialista, con vasto seguito, ai vari operatori del settore, e a grandi aziende, il secondo rivolto a manager e professionisti, non solo del settore sanitario e assicurativo, e per questo è soprattutto istituzionale, con la condivisione di notizie riguardanti l'attività della Compagnia.

La consulenza

La diffusione della cultura di attenzione al cliente si è realizzata attuando una strategia digitale volta da una parte a favorire il contatto diretto con la Compagnia, dall'altra a semplificare il processo di scelta. Attraverso un processo graduale di incremento della multicanalità, e tramite la digitalizzazione e la razionalizzazione dei processi commerciali e amministrativi di agenzia, l'obiettivo è raggiungere la piena accessibilità di tutti i servizi da canali remoti e in mobilità, mantenendo centrale la presenza e la capacità consulenziale della rete agenziale. Tra i più significativi in ottica di consulenza si segnalano:

- l'estensione a tutta la Rete dell'utilizzo del Tool Consulenza Persone, per l'analisi personalizzata dei bisogni del cliente (previdenza, risparmio, protezione ed investimento, infortuni, casa e salute), integrati con i sistemi di Compagnia e fruibili in mobilità.
- 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.
- l'avvio sulla Rete Agenziale di un processo di *change management* teso a favorire l'utilizzo delle nuove infrastrutture a supporto dei processi digitali e in mobilità;

Un ulteriore aspetto, legato ai temi della sostenibilità, è relativo all'integrazione nel processo di consulenza considerato nel suo complesso, sia nella fase di profilazione del cliente che nella successiva selezione dei prodotti, di nuove domande nella valutazione di adeguatezza che permettano di valutare se il cliente sia disposto a includere considerazioni ESG nelle sue decisioni di

investimento e a renderlo consapevole del fatto che esistono prodotti ESG, di aggiornamento della documentazione informativa verso il cliente, di revisione delle politiche e procedure interne di consulenza sulla MIFID II.

Per una descrizione dettagliata si rimanda al Capitolo "La rete distributiva".

Il rinnovo e l'acquisto

Con l'entrata in vigore della Direttiva europea 2016/97/EU (*Insurance Distribution Directive - IDD*), al 1° ottobre 2018, è stato introdotto il nuovo processo POG (Product Oversight Governance) che prevede nuove attività quali: test di precommercializzazione, identificazione del target market per prodotto e dei canali distributivi e il monitoraggio della vita dei prodotti. I nuovi prodotti e servizi commercializzati dalle Società assicurative del Gruppo UnipolSai così come le modifiche a prodotti e servizi esistenti, sono oggetto di una preventiva verifica di conformità alla normativa applicabile. In particolare sono state implementate nel corso del 2018:

- una revisione dell'informativa contrattuale di tutti i prodotti, attraverso la predisposizione di nuovi documenti semplificati e standardizzati in sostituzione della nota informativa e scheda sintetica;
- un potenziamento della digitalizzazione attuata sia con funzionalità di cosiddetta home insurance (aree riservate nei siti delle compagnie), sia con la sostituzione su richiesta del cliente delle comunicazioni cartacee con comunicazioni digitali ed anche con la riduzione dei vigenti obblighi di pubblicazione sui quotidiani.

Allo stesso modo sono stati rafforzati i presidi di tutela del contraente, in particolare per quanto riguarda l'informativa in corso di contratto e le modalità di redazione dei documenti contrattuali per facilitare la semplificazione contrattuale, garantire la comparabilità delle condizioni e ridurre il fenomeno delle polizze dormienti.

Per rendere più semplice e immediata l'esperienza del cliente nella relazione contrattuale, nel 2018 sono stati realizzati significativi investimenti per la digitalizzazione dell'intero processo, dalla sottoscrizione fino alla firma del contratto e al pagamento elettronico del premio. Per il servizio FEA (Firma Elettronica Avanzata) UnipolSai è certificata secondo standard internazionale ISO27001.

Sono stati inoltre sperimentati nuovi segmenti di offerta attrattivi per i clienti e soluzioni differenzianti rispetto ai competitors, che hanno permesso di attivare due iniziative pilota: la vendita di forniture luce e gas nelle agenzie UnipolSai e la vendita di polizze auto, casa e pet presso i corner assicurativi UnipolSai all'interno della grande distribuzione.

Tra i prodotti assicurativi, non citati nelle precedenti sezioni, si ricorda l'App UnipolSai GO per la vendita di micropolizze viaggio sottoscrivibili in tempo reale tramite smartphone, in cui, oltre alle coperture bagaglio, assistenza e infortunio, è stata aggiunta la copertura spese mediche, così da rendere l'offerta più completa, soprattutto per i viaggi fuori dall'Europa. Su questo prodotto è stata inoltre sperimentata una modalità promozionale che valorizza i dati forniti dalla IoT (Internet delle cose).

Tra i prodotti/servizi non assicurativi, nel 2018 è stato avviato il progetto pilota di "Noleggio a Lungo Termine Innovativo in Agenzia", un servizio che si propone come risposta alla trasformazione culturale "da possesso a utilizzo" e rappresenta un primo passo per porre il Gruppo come interlocutore a tutto tondo nell'ecosistema della mobilità. Il servizio rende accessibile ai privati l'opportunità di sottoscrivere contratti di noleggio auto a lungo termine integrati con polizze assicurative individuali, soluzione che consente di evitare penali in caso di sinistro e mantenere la propria Classe di BonusMalus.

In ambito sanitario l'impegno all'innovazione della relazione con il cliente si è rivolto verso l'integrazione di servizi UniSalute nell'offerta UnipolSai, quali ad esempio i servizi di assistenza per la non autosufficienza e per i casi di post ricovero che rappresentano un modello unico sul mercato, e l'inserimento in alcuni Piani sanitari collettivi (aggiuntivi a quelli già coinvolti nel 2017) dell'offerta di soluzioni per la gestione e il monitoraggio delle patologie croniche erogata da UniSalute Servizi (Monitor Salute®), o dei servizi rivolti alla prevenzione dell'obesità infantile (tra cui l'App UniSalute Junior sviluppata in collaborazione con Disney).

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.

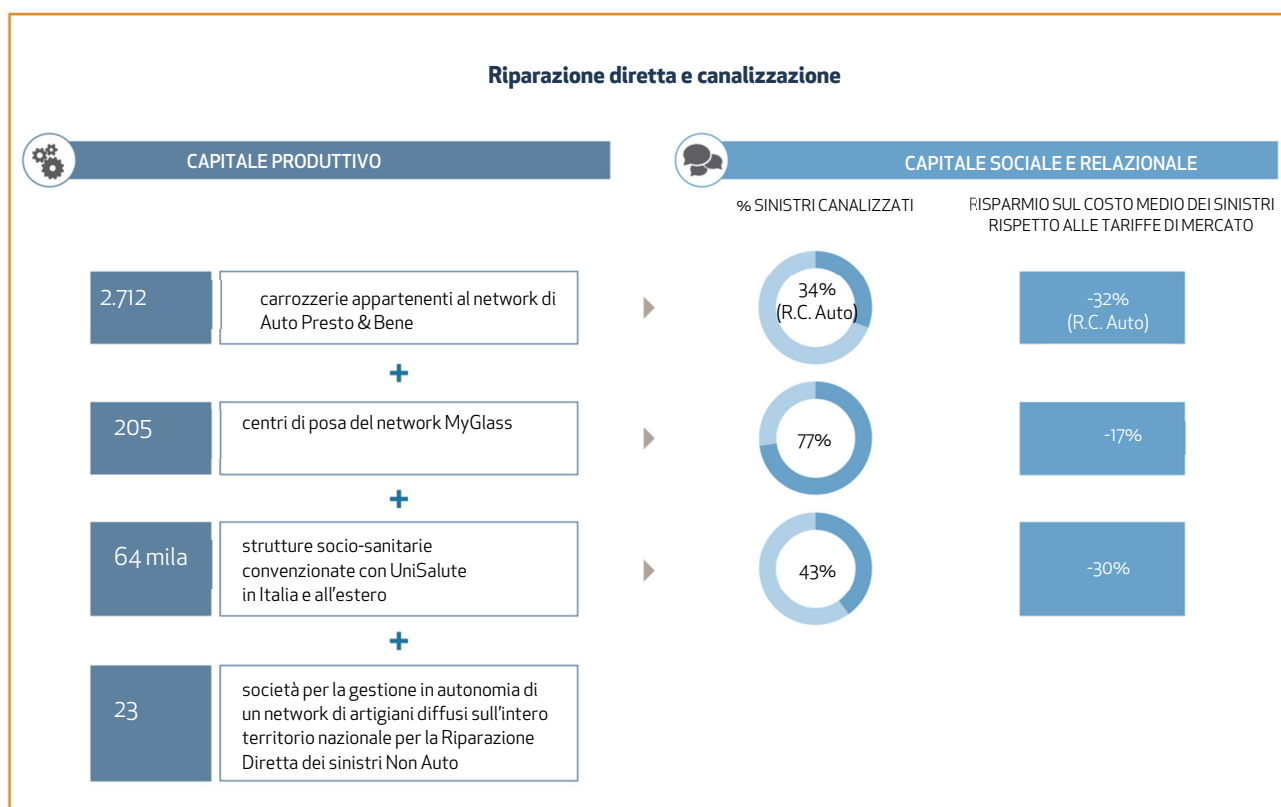
In particolare, sul fronte **del miglioramento dell'efficienza della liquidazione sinistri**, sono in corso importanti iniziative sui seguenti temi principali:

- un **modello organizzativo** che ha portato alla specializzazione delle strutture liquidative mantenendo una capillare articolazione territoriale a cui si affianca una rete fiduciaria di 1.234 periti (di cui 64 in Serbia), 658 medici legali (di cui 20 in Serbia) e 1.181 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, e utilizzando algoritmi di calcolo della probabilità di lesioni in caso di sinistro e algoritmi di stima della responsabilità). Il portale dedicato (Unico), integrato con l'applicativo sinistri "Liquido", si avvale inoltre di una nuova architettura di alimentazione dei dati di crash che prevede tramite gestione dei Big Data la disponibilità delle informazioni quasi in tempo reale e la ricostruzione della dinamica del sinistro relativa a situazioni specifiche (urti laterali, pericolosità delle strade). 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 riduzione di costo medio ed aumento della velocità di liquidazione per i 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 migliore valutazione del rischio atteso ed è, di conseguenza, più diffuso. Infatti il valore è particolarmente evidente 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, per la quale è stata creata una struttura specifica che utilizza l'analisi dei dati della scatola nera per la gestione dei sinistri pervenuti dall'altra impresa.
- 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 2018 sono state completate tutte le fasi del progetto di ottimizzazione gestione frodi con la personalizzazione di un nuovo motore antifrode, 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 R.C. 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 dalle agenzie. 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 (SPM) dove la prestazione, limitata alla sola visita, è erogata invece direttamente presso lo studio medico del fiduciario. A fine dicembre 2018 i CPM e gli SPM sono rispettivamente 69 e 99. La percentuale di incarichi assegnati ai CPM ha raggiunto il 48,4% nel ramo R.C. Auto con un beneficio in termini di minor costo medio di circa 350 euro e una maggior velocità di liquidazione del 15% (ovvero circa 26 giorni in meno per la definizione della pratica).
- **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, "fenomeno elettrico", Ricerca e Riparazione del Danno, Fenomeni Atmosferici e Lastre, e dal 2018 anche per le garanzie Incendio e Furto dei principali prodotti). 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. A fine 2018 sono state 23 le società che hanno aderito al network di periti e artigiani del progetto Riparazione Diretta e hanno gestito ed eseguito oltre 8 mila riparazioni (circa 3 mila nel 2017) con un ottimo ritorno in termini di soddisfazione dei clienti misurato attraverso un sistema di monitoraggio NPS. Le riparazioni effettuate dal network di artigiani hanno avuto un costo medio di 1.181 euro e rappresentano il 7,6% dei sinistri canalizzabili (contro il 4,4% del 2017).
- **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 del sinistro. Inoltre il cliente, che ha la possibilità di effettuare la pre-apertura del sinistro, può essere successivamente aggiornato sulla gestione della pratica ricevendo notifiche sullo stato avanzamento.

Nel corso del 2018 sono stati gestiti complessivamente 5.122.920 sinistri denunciati nell'anno (escluso il ramo R.C. Auto, le cui gestioni relative a sinistri "causati" sono state 641.116).

La Direzione Sinistri di UnipolSai Assicurazioni, la cui organizzazione sulle sedi e sul territorio si basa sulla specializzazione per Ramo, effettua l'attività liquidativa per i rami Auto, R.C. Generale, Infortuni e Property (Incendio, Furto, Rischi Tecnologici, Guasti macchina e Altri Danni Beni). Per sinistri appartenenti a determinate tipologie (come per le garanzie Cauzioni, Trasporti, Grandine, Tutela Giudiziaria, Assistenza), la liquidazione è affidata a strutture accentrate facenti capo alla Direzione Generale Assicurativa o a provider esterni (prevalentemente nell'ambito di contratti particolari intermediati da broker) mentre per il ramo Malattia la liquidazione è affidata ad UniSalute (nel corso del 2018 ha gestito 3,5 milioni di sinistri di cui il 77% per visite specialistiche, 20% per prestazioni odontoiatriche e il 3% per ricoveri).

In questa organizzazione, la capacità di coinvolgere, gestire, controllare e aiutare a crescere il network di partner della filiera (che accompagnano il cliente resolvendo, e non solo risarcendo, i danni subiti) è fondamentale nell'internalizzazione del modello di servizio, che rappresenta l'elemento distintivo dell'offerta UnipolSai.



Fonte: Direzione Sinistri UnipolSai, Chief Telematics and Insurance Services UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

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. Nel corso del 2018, come per gli anni precedenti, 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. La funzione Antifrode e Riscontro Autorità collabora costantemente, insieme alla funzione Aree Speciali della Direzione Sinistri e alla Direzione Sistemi Informativi, allo sviluppo e affinamento di nuove metodologie e applicativi informatici dedicati.

Nel 2018 le Aree Speciali della Direzione Sinistri, a integrazione del lavoro svolto dai Legali di Gruppo e Antifrode, hanno analizzato in fase liquidativa circa 34 mila segnalazioni di sinistri sospetti (con un incremento del 17% a parità di perimetro sul 2017).

I sinistri identificati come sospetti vengono sottoposti alla struttura denominata "Triage", collocata all'interno di Aree Speciali, che si occupa di verificare le anomalie rilevate. A seconda dei risultati dell'investigazione svolta, i sinistri gestiti da Aree Speciali 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; il consolidato rapporto di collaborazione con le Forze dell'Ordine ha condotto ad un sempre maggior coinvolgimento dell'Autorità Giudiziaria con l'obiettivo di rendere ancora più tempestiva ed efficace l'attività di contrasto alle frodi in sede penale.

Nel 2018 la funzione Antifrode ha complessivamente gestito in Italia 10.579 segnalazioni di frodi (in diminuzione del 2% a parità di perimetro sul 2017), 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 in Italia 1.968 posizioni meritevoli di approfondimento per gli accertamenti necessari e depositato 364 querele.

Per la Compagnia operante in Serbia le segnalazioni di frode sono state 3.158 (inferiore del 1% sul 2017), le verifiche 318 e le querele depositate 163.

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.

Nel corso del 2018 Antifrode, con il supporto di UNICA, ha organizzato due corsi di formazione interna destinati a funzioni del Gruppo con l'obiettivo di divulgare alcune metodologie di accertamento delle condotte fraudolente in ambito assuntivo e liquidativo, nonché di approfondire i principi cardine del procedimento penale e le principali fattispecie di reato che colpiscono le Società del Gruppo.

Antifrode: Casi segnalati, verifiche, querele



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Il servizio

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.

L'implementazione di questa strategia è stata realizzata dalla struttura organizzativa del Chief Innovation Officer il cui 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.

Elemento distintivo dell'innovazione nel Gruppo è l'**internalizzazione del modello di servizio**, e per realizzarla in modo efficace è fondamentale coinvolgere, gestire, controllare e aiutare a crescere il network di partner della filiera, ossia i soggetti che sono più direttamente vicini al cliente e lo accompagnano risolvendo, e non solo risarcendo, i danni subiti.

La significativa incidenza di sottoscrizione delle polizze con servizi integrativi (ad esempio, per Auto Presto&Bene è del 35,3%; per la rete artigiani è il 14,7% delle polizze relative alla famiglia di prodotti) evidenzia che il servizio fornito dai network di partner della filiera di servizi integrati risponde ad un effettivo bisogno del cliente.

Il funzionamento di questo modello viene costantemente monitorato nell'ottica di presidiare il rafforzamento della relazione con il cliente nel tempo: i clienti che acquistano polizze con servizi forniti dal network AP&B hanno un tasso di *retention* dell'87,4%, a fronte dell'85,9% dei clienti che non hanno acquistato il servizio. Ancora più elevato è l'incremento per le polizze finanziate a tasso zero (87,9% vs 84,3%) e per le polizze con rete artigiani (88,2% vs 83,2%). Il consolidamento del rapporto con il cliente grazie ai servizi integrativi emerge ancora più marcatamente nel caso di clienti che abbiano avuto occasione di provare i servizi offerti,

mettendo a confronto il tasso di *retention* tra i clienti che hanno subito un sinistro canalizzato e non. Per le polizze R.C.A. con servizi AP&B, la differenza del tasso è di circa 10 punti percentuali rispetto a quelli che non hanno usufruito di questi servizi; per le polizze CvT con servizi AP&B la differenza supera i 15 punti percentuali, così come per MyGlass.

Nell'innovazione dei processi interni alla tecnologia è affidato un ruolo cruciale: con il supporto di Leithà sono stati implementati servizi innovativi ad alto valore tecnologico e avviati lo studio e l'analisi dei dati a supporto dello sviluppo di nuovi prodotti e processi e dell'evoluzione del business. Oltre ai progetti già citati di ricostruzione telematica dei sinistri, Leithà ha collaborato a progetti di ammodernamento della gestione del call-center di UniSalute, di innovazione tariffaria, attraverso applicazione di metodologie di *machine learning* innovative nell'attività di tariffazione e la messa a disposizione di nuove basi dati per le aree tecniche. Sono in via di sperimentazione anche nuove soluzioni digitali a supporto delle Agenzie, volte a migliorare l'efficacia della proposizione commerciale.

L'esperienza del Cliente e la gestione dei reclami

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 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.

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 2018, i reclami indirizzati alla sola Compagnia UnipolSai sono stati 14.277, sostanzialmente in linea con l'esercizio precedente con un'incidenza percentuale di reclami accolti del 33%. Segnatamente, nei reclami Danni si osserva una situazione di stabilità (+1%) mentre nel Vita si è verificato un calo dell'11%.

La ripartizione dei reclami per area di pertinenza evidenzia che, similmente al 2017, circa il 77% dei reclami sono relativi ai sinistri, mentre i restanti sono riconducibili principalmente a problematiche di tipo tecnico e assuntivo (15% per l'area industriale) e commerciale (4%).

Infine, sempre in riferimento alla sola Compagnia UnipolSai, si evidenzia, insieme alla stabilità dei reclami pervenuti, una stabilità anche nei tempi di risposta rispetto al 2017, con un valore di 20,5 giorni a fine 2018.

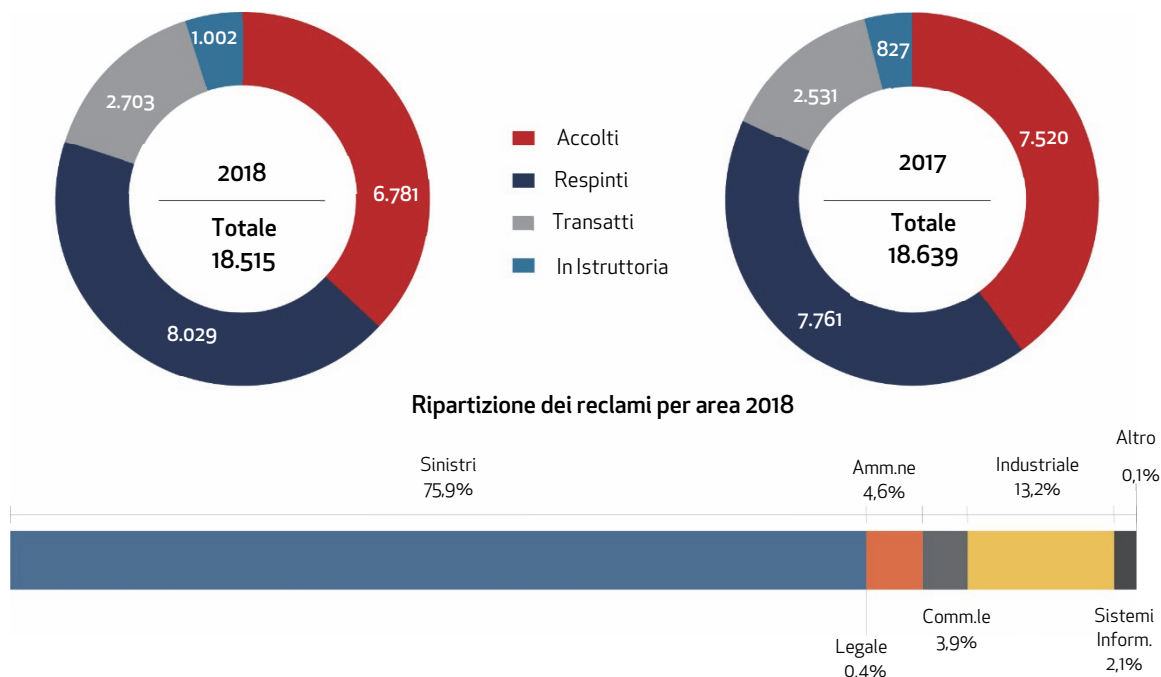
Si evidenzia anche una flessione degli interventi Ivass del 3% (il numero delle pratiche si attesta a 3.010 per il 2018), e dei reclami riconducibili al registro Covip che diminuiscono del 8%.

L'incidenza del numero dei reclami sul numero dei sinistri denunciati è pari a 0,8% (+0,16 p.p. sul 2017).

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 2018 sono stati 2.275 (nel 2017 erano 2.349), perché non applicabili le ripartizioni previste da Ivass.

Gestione dei reclami e ripartizione dei reclami per area in attesa di grafica aggiornata

La variazione 2017/2018 è influenzata dalla cessione di Popolare Vita e dall'ingresso nel perimetro del Gruppo UnipolSai di Arca Vita e delle sue controllate



Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

La soddisfazione dei Clienti

La **richiesta di informazioni e l'assistenza** ai clienti si è tradotta in circa 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)* misurata³¹ in merito al rapporto complessivo con UnipolSai è migliore della media di mercato nel segmento persone (68,7 vs 68,5 dello standard di mercato) tenendo conto di tutti gli aspetti (polizze sottoscritte, relazione, servizio ecc.) guadagnando due punti e mezzo rispetto al 2017 (68,7 vs 66,1).

L'indice di soddisfazione misurato sui clienti Auto UnipolSai risulta invece inferiore al mercato: gli assicurati tuttavia riconoscono alla Compagnia un buon grado di soddisfazione (91,1 UnipolSai vs 91,9 dello standard di mercato). I dati positivi, ma leggermente inferiori al mercato si confermano anche per la percezione complessiva "overall" dell'immagine della Compagnia (CSI UnipolSai 96,8 vs 97,6 standard di mercato), per la soddisfazione nell'area della relazione (91,3 UnipolSai vs 92,4 standard di mercato) e nell'area del servizio (90,3 UnipolSai vs 91,5 standard di mercato).

Fra i servizi associabili alla polizza proposti ai clienti UnipolSai, risultano particolarmente graditi quelli legati al concreto momento del bisogno: poter usufruire dell'auto sostitutiva anche in caso di guasto o sinistro con colpa (64,1 vs 50,5) così come poter fruire di carrozzerie convenzionate anche per sinistro con colpa (51,4 vs 28,5).

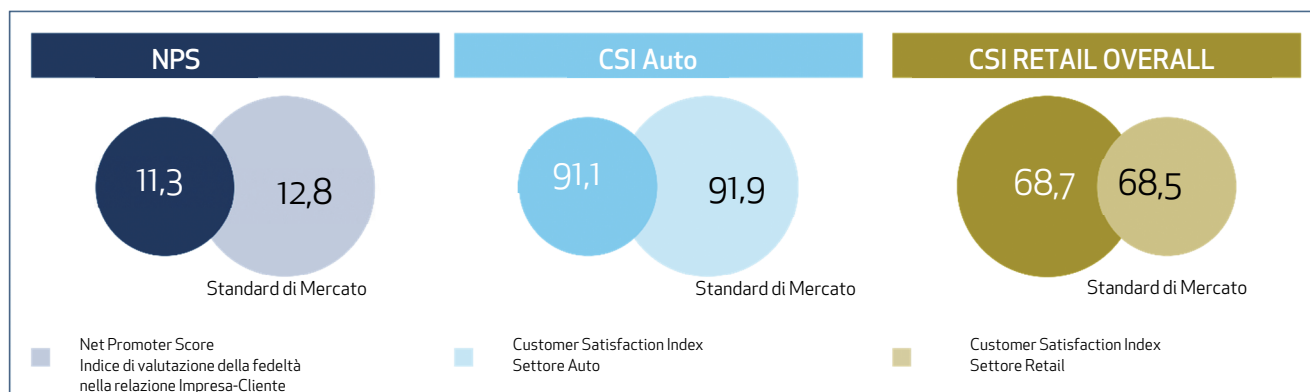
La clientela della Compagnia è particolarmente fidelizzata, l'anzianità media di rapporto con essa è tra le più elevate registrate (fra i clienti UnipolSai sale a 16 anni, nel mercato è di 14 anni) ciò si riflette anche sui segnali di infedeltà, non accentuati rispetto al resto del mercato (il tasso di *customer retentiton* è per UnipolSai 96,1 vs 91,9 standard di mercato). La capacità di fidelizzare il cliente è

³¹ Multifinanziaria Retail GfK I 2018 R XVIII edizione - La rilevazione viene condotta tramite interviste di tipo personale (CAPI) e mira a comprendere i comportamenti, le scelte e la relazione con gli asset finanziari (banca/assicurazione) delle famiglie e degli individui. L'universo di riferimento - rappresentativo di 21 milioni di famiglie italiane - è analizzato sia intervistando il capofamiglia sia altri componenti del nucleo, che hanno un ruolo attivo nelle decisioni finanziarie. L'età degli intervistati è compresa fra i 18 e i 74 anni.

anche trainata dall'abilità della Compagnia UnipolSai nel vendere ad un proprio cliente Auto prodotti assicurativi di altri rami (indicatore di *cross selling* UnipolSai 26,0 vs 23,3 standard di mercato)

Inoltre, l'indice di raccomandabilità di UnipolSai, il *Net Promoter Score (NPS)* "top down", pari a 11,3 complessivamente si conferma positivo nel 2018, grazie all'importanza crescente riconosciuta dai clienti per la corretta assistenza nella gestione del sinistro, un trend evidente nel mercato R.C. Auto nel suo complesso.

Indagini di soddisfazione dei Cliente in Italia



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

A partire dal 2017 UnipolSai ha inoltre costruito un processo di rilevazione interna "bottom up" dell'indice NPS, che mette in relazione i processi di erogazione del servizio con la soddisfazione della clientela. Il modello (sistema di management Net Promoter SystemSM), volto alla ricerca di opportunità di miglioramento interno, è attualmente attivo su 23 processi, con 30 punti di contatto con il cliente. Grazie alla crescente attenzione alla voce del cliente per l'ottimizzazione di processi e procedure sono state identificate e adottate 19 azioni di miglioramento (per un totale di 38 azioni complessive dall'inizio del progetto) nell'ambito dei servizi integrativi e nei canali di vendita.

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.

L'applicazione della metodologia ha consentito di identificare alcuni fattori chiave per la fidelizzazione del cliente e per il miglioramento dell'esperienza lungo l'intera catena del valore di UnipolSai.

Con specifico riferimento al contributo fornito dai partner della filiera dei servizi integrati al consolidamento della relazione con il cliente, si segnala il tasso di *retention* dell'87,4% dei clienti che acquistano polizze con servizi integrati forniti dal network AP&B, dell'85,1% per i clienti con servizi integrati MyGlass, del 88,2% per i clienti che si avvalgono della rete di artigiani, e dell'87,9% per i clienti con polizze finanziate a tasso zero (a fronte dell'81,7% medio per l'R.C. Auto e del 86,2% medio per tutti i Rami in UnipolSai Assicurazioni).

In aggiunta a queste indagini, UniSalute e Linear svolgono valutazioni sulla soddisfazione dei clienti in ambiti specifici del loro modello di business.

Linear presidia costantemente tutti i canali di contatto con i clienti. Inoltre monitora il web per intervenire tempestivamente in caso di recensioni e post negativi. Grazie a questa attenzione per il sentiment dei clienti, quando necessario, attiva azioni di miglioramento "uno a molti". I risultati in termini di soddisfazione sono ottimi. L'indicatore principale è rappresentato dalle valutazioni sul sito di recensioni indipendente Trustpilot. Lo *star rating* è superiore a 4, con un 59% di eccellenza (5 stelle).

UniSalute monitora il livello e l'andamento dei propri servizi (call center, strutture sanitarie convenzionate, servizi web e app) tramite un'indagine annuale di Customer Satisfaction. Sempre in ambito sanitario, SiSalute effettua un'analisi di *customer satisfaction* relativa all'indice di **NPS**. L'analisi, che prevede la valutazione dell'esperienza con il servizio di prenotazione e della

prestazione effettuata presso la struttura sanitario convenzionata. Per il 2018, l'indice NPS ha registrato un valore del 57%, vicino al range di eccellenza superiore al 60%.

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.

Nel **Gruppo Arca**, è stato registrato un Indice di abbandono clienti Auto pari al 17,9% e Indice di abbandono clienti Rami elementari del 9,7%. Il call center sinistri di Arca Assicurazioni S.p.A, che fornisce assistenza telefonica sia per la denuncia dell'evento sia per le informazioni su pratiche di sinistro in valutazione, ha gestito oltre 64 mila chiamate pari al 94% delle chiamate ricevute.

Nel **Settore Alberghiero**, la centralità del servizio alla clientela è testimoniata dalle numerose iniziative di ascolto e dialogo messe in atto nelle strutture alberghiere. Il Gruppo UNA S.p.A. ha infatti creato un sistema di controllo dei servizi basato sull'integrazione tra gli standard di accoglienza riconosciuti a livello internazionale e un modello di gestione e regole operative a favore della qualità e dell'ambiente. Tale sistema prevede diversi strumenti che aiutano a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi offerti agli ospiti e sul rispetto delle normative relative a salute, sicurezza, HACCP e privacy.

Per verificare quotidianamente il livello di soddisfazione, Il Gruppo UNA S.p.A ha in essere la valutazione della *customer experience* che misura gli indici di gradimento della catena e della singola struttura per quanto riguarda la soddisfazione degli ospiti. Nel 2018, il Net Promoter Score per il cluster Business Hotel & Residence risulta 51.5 (+5.3 vs 2017), sui Resort risulta 58.3 (-0.8 vs 2017). Nel 2018, il Gruppo UNA S.p.A. ha ricevuto 141 reclami, principalmente relativi a Prenotazione, Modalità di Pagamento, Criticità sui servizi (ad esempio, «navetta, parcheggio, Spa, piscina, acqua, etc.»). La percentuale di risposta ai reclami da parte dei Direttori di struttura o Responsabili di Funzione è pari al 88%. Sempre nell'ambito dell'assistenza al cliente, nel corso del 2018 è stata avviata l'implementazione di *training on the job "10 minutes training"* nel Gruppo UNA, ovvero la possibilità di aggiornamento continuo e costante delle competenze delle diverse unità operative in hotel. Si tratta di attività giornaliera che il personale delle unità operative *Front Office*, *Housekeeping* e *Food & Beverage* svolge per mantenersi aggiornato ed informato in relazione alle regole operative di riferimento.

Nel **Settore Turistico**, all'attività della Società Marina di Loano è stata riconosciuta dal Registro Italiano Navale la valutazione di "5 timoni su 5" sulla base di criteri che riguardano la sostenibilità ambientale interna all'infrastruttura, ma anche la sicurezza, il ventaglio e la qualità dei servizi offerti ai diportisti. Il riconoscimento, che si aggiunge a quelli già ottenuti in passato come la certificazione "Green", quella "Marina Excellence 24 Plus" (ormeggio d'eccellenza imbarcazioni superiori a 24 metri) e il "50Gold" (imbarcazioni superiori a 50 metri), è anche supportato dall'aumento del 30% dei posti barca occupati negli ultimi sei mesi.

LA RETE DISTRIBUTIVA

8.368	5.489	288	32.753	€ 2,3 mln
agenzie e subagenzie	filiali bancassurance	punti vendita Assicoop	Collaboratori di agenzia	di investimenti diretti per la formazione degli agenti

La presenza sul territorio

Il presidio dell'intero territorio nazionale da parte di UnipolSai è garantito dalla capillarità di quasi 33 mila professionisti qualificati (di cui 4.500 agenti, 504 plurimandatari e 28.500 sub-agenti), che operano attraverso 2.615 agenzie (-6,2% sul 2017) e 5.615 subagenzie (+1,7% sul 2017), dall'intermediazione di 622 società di broker (-4,4% sul 2017) e 5 Agenzie Societarie (Assicoop), partecipate da UnipolSai.

Nel corso del 2018 è proseguito il percorso di riorganizzazione e consolidamento della rete agenziale, volto a ottimizzare la copertura del territorio. In presenza di una riduzione numerica, 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. Nel corso del 2018 la dimensione media delle agenzie è cresciuta del 7%, grazie alla promozione di processi di integrazione societaria; il numero medio di subagenti per agenzia è cresciuto anch'esso del 7% e la media dei dipendenti per agenzia del 4%. L'attività di riorganizzazione consente a Unipol di conservare la propria presenza su tutto il territorio nazionale: il 18% delle agenzie si trova nei comuni con meno di 15 mila abitanti e nelle 4 principali città metropolitane con più di 700 mila abitanti (Milano, Roma, Napoli, Torino) vi è l'8% delle agenzie. Inoltre, se pur in presenza di una riduzione di 169 agenzie, coerentemente con il processo in corso, rispetto al 2017 sono incrementate le subagenzie (+96).

La copertura del mercato italiano è supportata da 5.489 punti vendita in convenzione legati al segmento bancassurance³² (+1.081 rispetto al 2017, pari al 24,5%); le joint venture attive al 31 dicembre 2018 riguardano BIM Vita tramite gli sportelli bancari della Banca Intermobiliare e della Banca Consulia (già Banca Ipiù) e, per quanto riguarda il solo post-vendita, della Cassa di Risparmio di Fermo; Incontra Assicurazioni tramite Unicredit Group; le Compagnia Arca (Arca Vita e Arca Assicurazioni) tramite il Gruppo BPER e la Banca Popolare di Sondrio.

UnipolSai colloca inoltre prodotti Vita tramite gli sportelli bancari di Unipol Banca e attraverso le reti di promotori finanziari di Credit Suisse Italy.

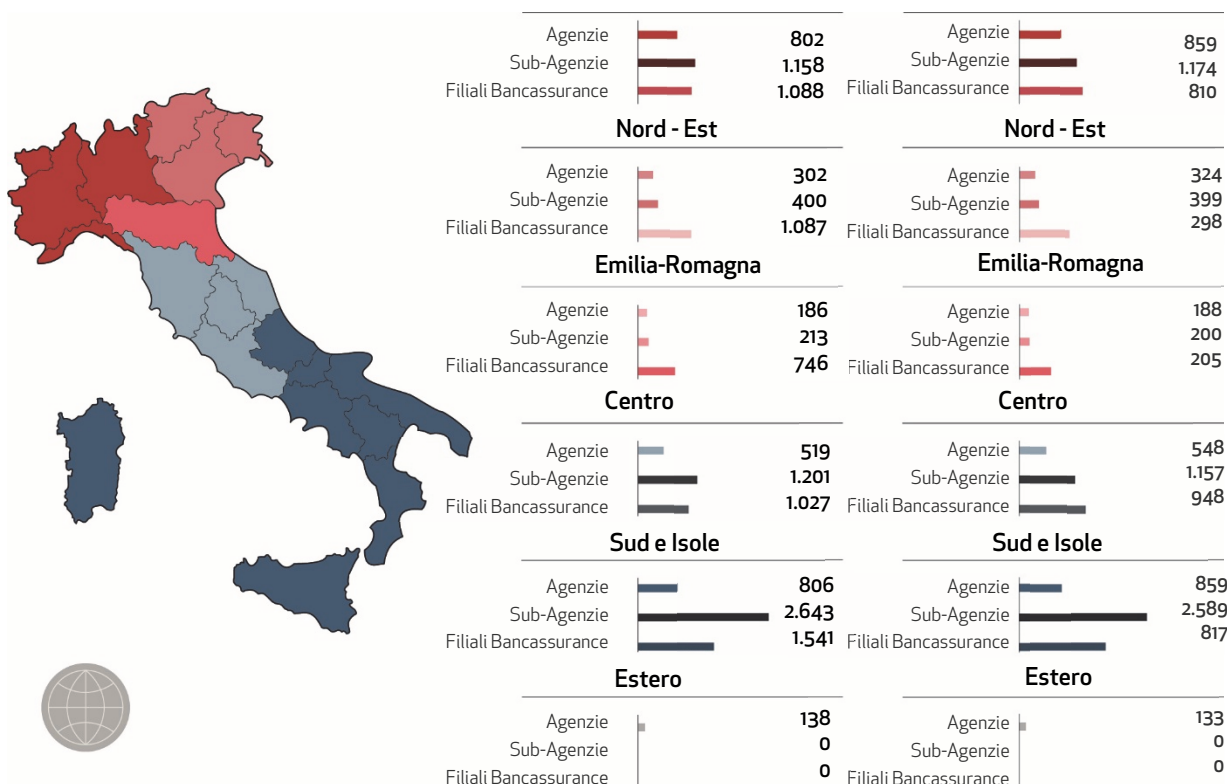
³² a perimetro omogeneo rispetto al 2017 le filiali bancassurance non comprendono quelle presso cui erano distribuiti i prodotti di Popolare Vita, mentre includono quelle presso cui sono distribuiti i prodotti di Arca, entrata nel gruppo UnipolSai.

Rete distributiva sul territorio

2.753
agenzie

5.615
subagenzie

5.489
filiali
bancassurance

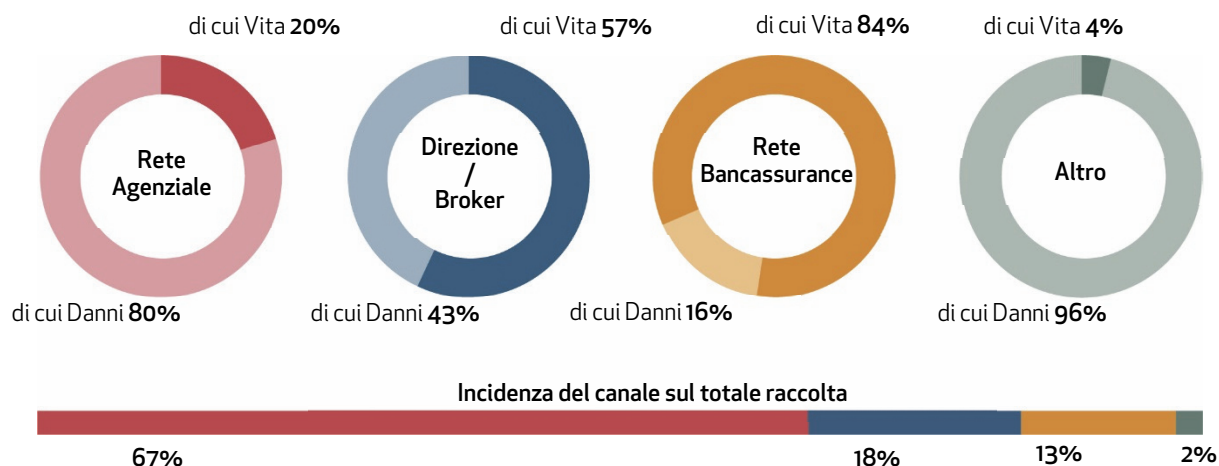


Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Completano la presenza sul territorio le cinque Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 288 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 2018, grazie ai circa 1.200 tra dipendenti e collaboratori, le Assicoop hanno garantito servizi a oltre 436mila clienti, dei quali l'11 % sono anche clienti di Unipol Banca, per una raccolta premi di oltre 654 (+6% sul 2017), 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.

Al di fuori del territorio nazionale, il Gruppo opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 138 punti vendita (+ 5 rispetto al 2017), in cui operano circa mille 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: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

Il rapporto con la Rete

L'attenzione alla rete agenziale è un elemento caratterizzante la strategia distributiva del Gruppo che, nel corso del Piano Industriale 2016-2018, si è articolato in importanti investimenti sull'evoluzione della rete, in termini di **semplificazione e digitalizzazione** dei processi commerciali e amministrativi.

In tale contesto, nel corso del 2018 sono state realizzate iniziative aperte a tutta la rete agenziale per condividere le linee guida di sviluppo e la loro declinazione operativa in azioni. Nel corso dell'anno è proseguita l'attività di confronto con i 6 Gruppi Agenti su tematiche di comune interesse che vanno dalla realizzazione di nuovi prodotti e miglioramento delle procedure gestionali, fino alla condivisione dei temi del Piano Industriale 2019-2021, delle iniziative commerciali e di marketing e, più in generale, di tutti i processi di innovazione che il Gruppo sta sviluppando.

Nello specifico, le attività 2018 si sono articolate in 19 incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti, 41 Commissioni Tecniche e 35 gruppi di lavoro operativi.

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.

Nel corso dell'esercizio sono state realizzate attività a sostegno dello sviluppo del business coerentemente con gli obiettivi del piano industriale:

- il coinvolgimento di nuovi intermediari, che ha consentito di inserire 191 sub-Agenti i quali hanno contribuito significativamente ai risultati di raccolta;
- l'inserimento presso le Agenzie di circa 200 nuovi specialisti Family Welfare, che portano questa rete ad oltre 650 soggetti, e l'incremento della Rete di Business Specialist, attraverso 160 ulteriori nuovi specialisti, che diventano così 500 in tutto. A fine 2018 la Rete di Specialisti è composta da oltre 1200 professionisti;
- l'estensione a tutta la Rete dell'utilizzo del Tool Consulenza Persone, strumento per la consulenza ai Clienti, che nel corso dell'anno è stato arricchito con i moduli relativi ai Rami Elementari Persone (ambiti infortuni, casa e salute) che si aggiungono agli ambiti previdenza, risparmio, protezione e investimento già disponibili;
- l'avvio sulla Rete Agenziale di un processo di *change management* teso a favorire l'utilizzo delle nuove infrastrutture a supporto dei processi digitali e in mobilità;
- le evoluzioni del sito e della App, che consentono l'utilizzo dei sistemi di Compagnia in mobilità e tramite dispositivi di proprietà degli agenti.

Sempre al fine di rafforzare il percorso di digitalizzazione dei processi e di mobility, nel corso del 2018 sono state implementate nuove funzionalità di Firma Elettronica Avanzata (FEA) e di pagamento. L'utilizzo della FEA è stato esteso anche ai prodotti Vita e alla raccolta dei consensi privacy: 78% delle agenzie utilizzano la FEA (+51p.p vs 2017), 700 mila clienti (7,5%) utilizzano la FEA in agenzia (+5,6p.p vs 2017), 328.801 polizze sono state sottoscritte da agenzie con FEA. In merito ai sistemi di pagamento in mobilità, sono stati distribuiti circa 8.000 pos e m.pos a supporto delle funzionalità di pagamento elettronico e vendita in mobilità.

Ulteriori investimenti della Compagnia per l'evoluzione delle architetture informatiche della rete di vendita hanno riguardato sia l'avvio a inizio esercizio del progetto di migrazione dei servizi di posta e office delle agenzie alla piattaforma Cloud di Google, con l'obiettivo di migliorare l'operatività in mobilità e rendere disponibili funzioni di collaborazione evolute agli agenti, sia il proseguimento della realizzazione dei nuovi motori per l'automazione dei processi di business di direzione e agenzia e della nuova interfaccia di interazione degli agenti con il sistema per la gestione ottimizzata delle attività commerciali e operative di agenzia.

Il Gruppo UnipolSai, nel corso del 2018, ha offerto percorsi formativi per l'intera rete di vendita, volti sia al conseguimento degli obblighi formativi, sia e soprattutto all'arricchimento delle competenze dei propri intermediari. 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.

Con un investimento diretto di quasi 2,3 milioni di euro (+33% sul 2017 a perimetro omogeneo), sono state erogate oltre 1,170 mila ore/uomo di formazione alle persone della rete (incluse le Società di bancassicurazione). 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 187 intermediari in modalità aula o webinar e 1.299 intermediari in modalità formazione a distanza.

La formazione della rete in Italia

Formazione rete agenziale primaria (agenzie e canale bancassurance)	
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	257.198
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	19.810
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	421
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	424.248
Formazione rete secondaria (subagenzie)	
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	443.208
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	33.830
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	357
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	747.729
Totale formazione rete	
Totale partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	700.406
Totale Teste (Fad, Aula, Webinar)	53.649
Totale Corsi (Fad, Aula, Webinar)	778
Totale Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	1.171.977

Fonte: Chief Academy Officer UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Per le **reti di vendita assicurative**, rispetto al 2017 si evidenzia un incremento di circa il 30% delle ore/uomo e del 39% delle presenze, per via delle iniziative legate al lancio di nuovi prodotti e servizi (es. Condominio&Servizi, NLT, Tool Consulenza Persone RE), aggiornamento normativo (reg. IVASS, IDD, antiriciclaggio, GDPR), migrazione polizze Auto, suite Google, FEA. In calo (-5%) il numero di persone coinvolte in formazione.

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 affiancata quella rivolta a supportare lo sviluppo delle competenze degli intermediari in un mercato in continua evoluzione.

Tra i percorsi formativi rivolti alla rete agenziale si segnalano:

- il Master IMA – Innovation Manager di Agenzia: alla sua seconda edizione, si inserisce in un processo di sviluppo manageriale volto a fornire alle persone della rete strumenti di apprendimento in grado di promuovere innovazione; ha visto il coinvolgimento di un gruppo di 24 agenti ad alto potenziale ed è stato focalizzato sullo sviluppo di un modello di business innovativo;
- il Master in “Risk Management PMI”: è volto a supportare la creazione, all’interno delle Agenzie, di una rete di specialisti nel segmento delle Piccole e Medie Imprese, in grado di offrire servizi consulenziali di risk assessment e identificazione di soluzioni personalizzate. I percorsi professionalizzanti, di durata biennale, sono dedicati sia alla rete primaria che a quella secondaria e mirano a sviluppare le competenze dei *Business Specialist* che operano all’interno delle agenzie private PMI. Dall’inizio del progetto sono state coinvolte 536 Agenzie;
- il Percorso “Family Welfare to be”: è finalizzato ad accrescere le competenze consulenziali degli intermediari, anche alla luce delle mutate esigenze di mercato, focalizzandosi sull’attività di consulenza sulla gamma Protezione e Previdenza e sull’evoluzione della proposta Vita, per consolidare la relazione di fiducia con il cliente “famiglia”. La proposta è rivolta a circa 500 intermediari e prevede l’erogazione di tre diversi percorsi formativi: Professional, Senior, Top Performer;
- i progetti “Verso la Tripla A” e “Master in Business Acceleration”: due progetti per il miglioramento del modello di servizio e per il *change management* in Agenzia. Il primo, rivolto a 70 Agenti selezionati, il secondo (avviato a novembre con 4 eventi di lancio, uno per Distretto) è dedicato a circa 380 agenti selezionati;
- Gli interventi formativi in aula sull’utilizzo del Tool Consulenza Persone per circa 3.000 intermediari di 1.500 agenzie, formazione a distanza per le restanti agenzie;
- Noleggio a Lungo Termine Innovativo: aula/e-learning a supporto del lancio dell’iniziativa (3.187 intermediari, 1.477 agenzie).

Nel **comparto bancassurance**, la struttura di formazione di Arca Vita e Arca Assicurazioni ha erogato direttamente la formazione, attraverso diverse forme di moduli d’aula integrati con moduli e-learning, a tutti gli operatori bancari abilitati alla collocazione di prodotti e servizi assicurativi. L’offerta formativa on line rivolta a questo canale di vendita si è focalizzata sull’aggiornamento di conoscenze tecniche, normative e nelle aree di competenze trasversali.

Ad integrazione dei percorsi formativi online sono state erogate diverse tipologie di aule di formazione tecnica volte a rafforzare i contenuti proposti nei corsi e-learning su segmenti specifici di addetti della rete vendita.

L’offerta si è inoltre arricchita di progetti di lungo periodo che hanno visto l’integrazione di diverse metodologie formative (distanza, aula, training on the job, project work, social learning ecc.) e il coinvolgimento di target professionali afferenti alla rete vendita particolarmente cruciali per lo sviluppo del business. Tra i principali obiettivi di questi progetti si evidenziano:

- sviluppare il business della bancassicurazione consolidando un corretto approccio alla consulenza;
- responsabilizzare il cliente nell’acquisto;
- migliorare la continuità delle relazioni;
- promuovere il corretto uso degli strumenti commerciali a disposizione;
- facilitare l’acquisizione di un nuovo metodo di lavoro nel quale la consulenza sui prodotti assicurativi costituisca parte integrante dell’attività quotidiana degli addetti di filiale;
- sviluppare le abilità dei partecipanti ai progetti di contaminare e trasmettere conoscenze e abilità ad altre risorse presenti nelle filiali non direttamente coinvolte nei progetti.

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.

La rilevazione della reputazione di UnipolSai presso gli agenti evidenzia un miglioramento rispetto all’anno precedente, con un risultato di 82,2 nel 2018 a fronte del 79,8 del 2017, proseguendo un trend già avviato in modo deciso nel 2016. Si segnala invece un lieve arretramento nell’indicatore di “*sentiment*” misurato annualmente da Innovation Team (Gruppo Mbs Consulting). Quest’ultimo è un indicatore sintetico che esprime il livello di fidelizzazione e soddisfazione per offerta, servizio, relazione della rete verso la Compagnia e il posizionamento rispetto al benchmark di mercato; nel 2018 la valutazione degli agenti è stata pari a 3,15 su scala da 1 a 5 (a fronte del 3,28 dell’anno precedente), con un benchmark di mercato posizionato a 3,29. In questo caso non è stato raggiunto l’obiettivo di Piano di conservare sempre un posizionamento sopra il riferimento settoriale. È da segnalare comunque che, tra le dimensioni che compongono l’indice sintetico, la valutazione della rete sulla soddisfazione per offerta (UnipolSai è considerata dagli intermediari tra le Compagnie con miglioramenti più rilevanti nei prodotti e nell’innovazione), servizio e relazione è in sensibile crescita. Con particolare riguardo ai livelli di servizio verso gli intermediari, la Compagnia UnipolSai risulta essere tra le prime così come nella valutazione della propria condotta: l’eticità della condotta, vale a dire operare in modo trasparente ed etico è riconosciuto dal 52,7% degli agenti UnipolSai come un valore della propria Compagnia.

L'aumento di affidabilità e fiducia presso la rete di vendita è misurabile anche dall'attrattività verso i sub-agenti: nel corso del 2018 il numero medio di Subagenti per Agenzia è cresciuto del 7% mentre il numero assoluto di subagenti ha registrato nel 2018 un andamento pressoché stabile, con una flessione dello 0,95%, a fronte di una crescita del 3% lo scorso anno e del 18% nel 2016 rispetto al 2015.

I FORNITORI

5.950
imprese con cui il Gruppo
UnipolSai ha scambi commerciali

€ 877 mln
erogati ai fornitori

97%
della spesa per forniture effettuata
in Italia

44 giorni
tempo medio di pagamento

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:

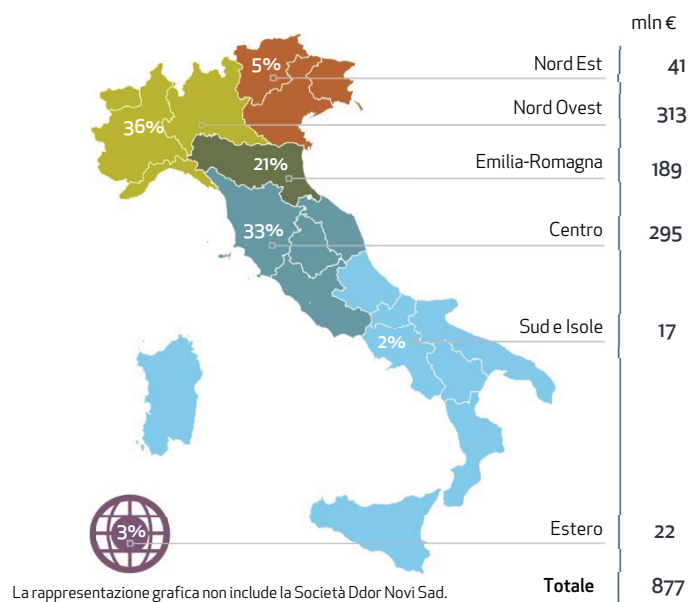
- neutralità nella selezione dei fornitori attraverso un processo trasparente e imparziale;
- equità nell'accedere alle offerte, sulla base di una concorrenza libera e leale, dando le stesse opportunità a tutti;
- efficienza e sicurezza operativa, legale e contrattuale, nel fornire raccomandazioni e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

Al 31 dicembre 2018 degli 877 milioni di euro erogati (+5% a perimetro omogeneo 2017 senza includere Arca Vita S.p.A.) ai fornitori il 97% (-1% sul 2017) è stato erogato ad aziende italiane.

Escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, il 37% della spesa complessiva è erogata ai fornitori iscritti all'Albo nel 2018, cioè ad imprese qualificate, che rappresentano i partner con cui il Gruppo UnipolSai ha un rapporto continuativo e significativo, sia a livello di valore della spesa che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti.

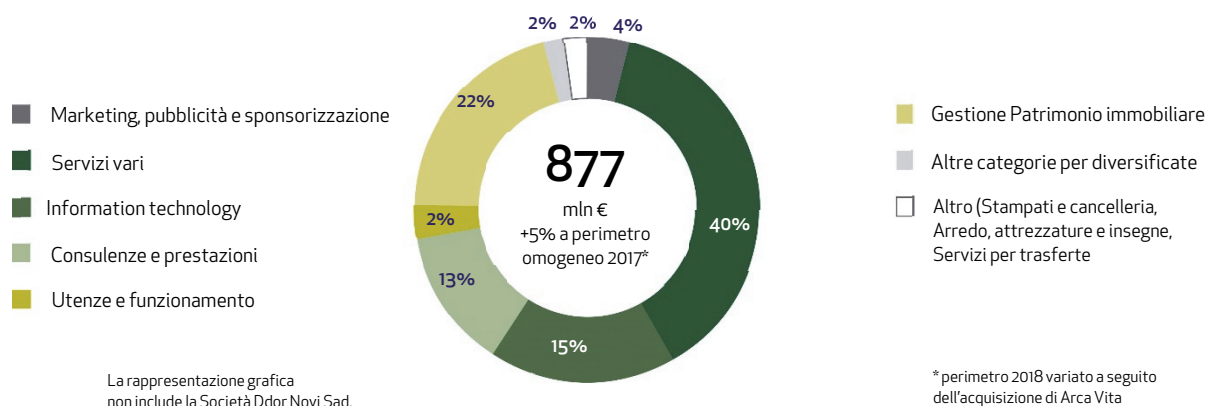
Tra le oltre 5.900 imprese, UnipolSai lavora con grandi gruppi internazionali, PMI e start-up innovative e imprese sociali (cooperative, associazioni, fondazioni e altre strutture che offrono beni o servizi di utilità sociale), per soddisfare le diverse esigenze di acquisto.

Valore erogato ai fornitori per territori



Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

Ripartizione dei fornitori



Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager 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. Anche se poco significativa dal punto di vista numerico, in termini di valore trasferito si conferma importante 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.

La gestione della catena di fornitura

Nel corso del 2018, gli Acquisti di Gruppo hanno avviato un progetto per la sostituzione del portale fornitori in uso con una nuova soluzione applicativa denominata Sap Ariba. Il cambio di portale permetterà la ridefinizione del processo di acquisto sulla base di procedure aziendali improntate all'eticità, alla correttezza, alla trasparenza negoziale e al confronto competitivo delle caratteristiche tecniche ed economiche delle offerte presentate da fornitori e subfornitori.

Attraverso il **Portale Fornitori**, i fornitori vengono regolarmente censiti, monitorati e selezionati secondo una partnership di lungo periodo, valutandone non solo le caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative, ma anche le 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 aggiornato nel Maggio del 2018); 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.

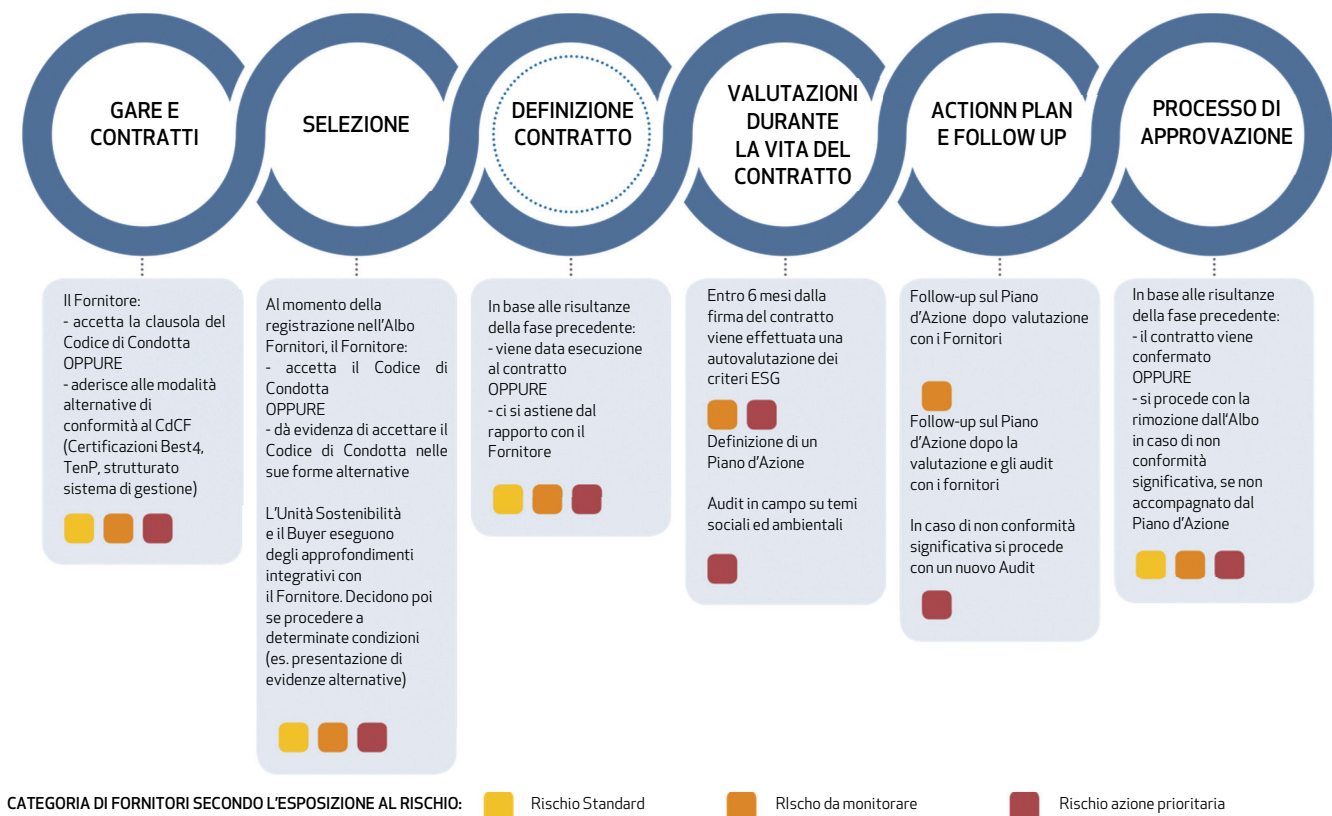
Se il risultato di questa valutazione è positivo, i fornitori sono iscritti all'Anagrafica Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi. A fine 2018 risultano aver completato la procedura di iscrizione al Portale 922 fornitori, di cui 374 attivi con scambi commerciali nel corso dell'anno.

In questo modo UnipolSai verifica 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. Nel corso del 2018, in coerenza con la Politica di sostenibilità, UnipolSai ha sviluppato 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 sottocategorie merceologiche³³ altamente a rischio in termini di ESG per il Gruppo Unipol.

Nella policy di esternalizzazione e di selezione dei fornitori approvata a inizio 2019 è stata inclusa, tra i criteri di selezione, la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori (CdCF), adottato a fine 2018 e ispirato ai principi del Global Compact e alla ISO20400. In particolare il CdCF delinea cosa Unipol si aspetta da loro e prevede il diritto di controllare e ispezionare processi e strutture, con o senza l'ausilio di terzi e il diritto di intraprendere meccanismi sanzionatori nei confronti del Fornitore, inclusi la risoluzione straordinaria dell'accordo per giusta causa, l'annullamento del contratto, la sospensione o la completa cessazione della sua attività come Fornitore del Gruppo UnipolSai in caso di violazione di uno qualsiasi dei principi contenuti nel CdCF del Gruppo. Inoltre, nei primi mesi del 2019, UnipolSai ha adottato la piattaforma TenP del Global Compact come ulteriore strumento di selezione e prequalifica idoneo al monitoraggio delle caratteristiche ESG dei fornitori. Attraverso l'Albo Fornitori è infatti possibile per i *buyer* raccogliere nell'ambito del processo di selezione e qualificazione, informazioni sulle performance di sostenibilità dei propri fornitori in termini di diritti umani, lavoro, ambiente, anti-corruzione. 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.

Processo di segnalazione e sistema di controllo sui rischi ESG sulla 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.

In questi settori, particolarmente virtuosi sono gli ambiti di approvvigionamento della ristorazione e della lavanderia nei quali il Gruppo UNA 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 per la fornitura dei prodotti di 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

³³ 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.

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 2018 i prodotti green ordinati sul multicatalogo sono pari al 22% per un totale di circa 8.500 di prodotti green acquistati.

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 online dei beni recuperati dai sinistri, UnipolSai ha proseguito il processo di riuso dei beni per ridurre i costi e recuperare marginalità. Tra i vantaggi per la Compagnia, si evidenzia un netto contenimento dei costi del sinistro, perché si riducono i costi indiretti della liquidazione all'assicurato, la diminuzione dei tempi di liquidazione e la collaborazione con il perito nell'attività di rendicontazione della merce. Tra quelli per l'assicurato, è chiave 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. Nel 2018 il valore della rivendita di beni sinistrati è stato di oltre 1 milione di 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

€ 9,1 mln

Valore complessivo dei contributi di sponsorizzazione ed elargizioni

€ 1,45 mln

Investimento per la riqualificazione dei Bagni romani di Petriolo

0,7%

Incidenza contributi alla comunità sull'utile ante imposte

UnipolSai si distingue per un forte radicamento e attenzione verso il territorio e per un continuo e significativo sostegno alla comunità in cui opera, anche sulla base del Codice Etico che richiama l'attenzione alle esigenze e ai bisogni della comunità. 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 la politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni, ha reso gli interventi maggiormente efficaci, presidiati da processi e procedure dirette ad evitare ogni possibile conflitto di interesse di ordine personale o aziendale, e 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

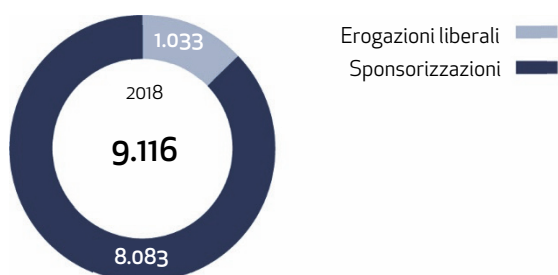
www.unipol.it/sponsorshipprogram/Pagine/default.aspx.

Nel 2018 le risorse economiche che il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità sono pari a 9,1 milioni di euro suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Il dato complessivo è pari a 0,7% sull'utile ante imposte di 1.269 milioni di euro (-0,4p.p. sul 2017) e corrispondente ad un contributo medio per dipendente di circa 760 euro.

Contributi alla comunità per ambito e per tipologia*

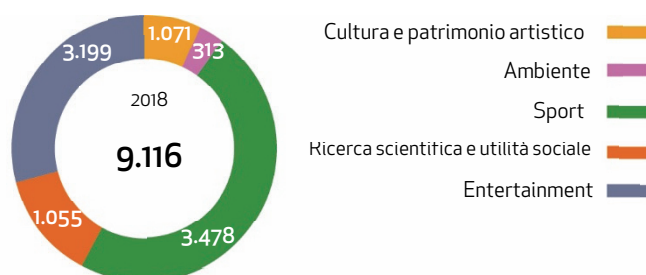
PER TIPOLOGIA

(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: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

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, è la Fondazione d'impresa del Gruppo Unipol. Nel 2018 il contributo alla Fondazione Unipolis è stato pari a 750 mila euro, impiegati secondo gli assi di intervento definiti dal proprio Consiglio di Amministrazione, ancorché in coerenza con l'indirizzo strategico in materia di sostenibilità proprio del Gruppo.

La **Fondazione Unipolis** opera con progetti autonomamente gestiti e supportati da attività di ricerca e promozione sociale. Tra le prime le più significative sono il bando "culturability" e il progetto "Sicurstrada". Il primo mette a disposizione contributi economici e attività di accompagnamento per sostenere progetti culturali innovativi che diano nuova vita e riqualifichino spazi, edifici, ex siti industriali, abbandonati o in fase di transizione. Nel 2018 sono stati premiati 6 progetti per un valore complessivo di 300mila euro. In merito alla sicurezza stradale, il progetto "Sicurstrada" volto a sensibilizzare le persone e in particolare i giovani sui temi della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile, si è articolato in iniziative sul territorio, denominate "Sicurstrada Live", e oltre alla gestione del portale web della sicurezza e della mobilità sostenibile, anche nel contest per le scuole "La sicurezza si fa strada" a cui hanno partecipato oltre 200 ragazzi distribuiti in 10 regioni.

Tra le seconde, sostenute dalla Fondazione per il miglioramento del modello di sviluppo, si ricordano il sostegno all'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (ASviS) che riunisce quasi 300 organizzazioni no profit in attività di *advocacy*, al Forum delle Diseguaglianze e delle Diversità un think tank composto da ricerca universitaria e società civile e all'Archivio della Generatività sociale raccolta di oltre un centinaio di esperienze "generative" nel campo dell'impresa, della società civile e delle policy istituzionali.



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/>

Un ruolo particolare assume **CUBo**, il museo d'impresa del Gruppo; situato all'interno della sede bolognese di Porta Europa, che propone gratuitamente incontri, eventi e laboratori in merito a arte, spettacolo, sicurezza, stili di vita e storia, con una particolare attenzione a bambini e ragazzi. Il museo dispone di uno spazio multimediale dove è possibile accedere al materiale dell'archivio storico e propone moduli didattici tra cui quelli di educazione stradale con l'ausilio di simulazione di guida. Con la collaborazione di primarie realtà associative e culturali, CUBo partecipa a incontri pubblici e promuove iniziative rivolte ai dipendenti e ai loro familiari anche all'interno delle principali sedi del Gruppo in Italia.

Tra le attività proposte al pubblico di CUBo si possono segnalare:

- Arte: mostre temporanee, incontri con artisti e workshop per tutte le età, laboratori per bambini.
- Educational: laboratori per bambini, ragazzi, adulti e campi ragazzi (estivi e invernali) dove l'attenzione è stata posta sul tema della gestione dei media, dell'innovazione e della creatività; nei percorsi dedicati agli adulti i temi affrontati sono stati la salute, il benessere e la cultura.
- Spettacolo: eventi speciali nelle giornate festive dei mesi invernali e nelle serate della rassegna estiva Giardini al CUBO. Lifestyle: incontri sugli stili di vita e il benessere quotidiano.
- Storia e Territori: l'archivio storico e multimediale del Gruppo, la rete con Istituzioni e realtà del territorio.
- Sicurezza: incontri, moduli didattici, esperienze interattive dedicate all'educazione e alla sicurezza stradale per ragazzi e adulti in partnership con scuole, scuole guida e forze dell'ordine.

Nel corso del 2018 il CUBO ha realizzato oltre 400 iniziative che hanno coinvolto oltre 30.000 persone di cui 3.200 minori. Il 40% del totale delle presenze sono state registrate in occasione delle 3 serate a Milano nell'Auditorium del MUDEC con incontri dedicati agli eventi del 1968, visti attraverso la musica, il ruolo delle donne e la letteratura.

Complessivamente, per gli ambiti di intervento di CUBO, l'importo erogato nel 2018 è stato pari a 650mila euro.

Significativo è 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 la produzione di 3 video destinati alla diffusione sui social media, il sostegno all'Osservatorio Nomisma Millennials & Gioco d'azzardo, l'organizzazione in partnership con le Pubbliche Amministrazioni a Bergamo e a Bologna dello spettacolo "Fate il nostro gioco" focalizzato sulla matematica del gioco d'azzardo.

Si è ulteriormente diffuso il percorso di alfabetizzazione assicurativo "**Eos, Conoscere l'Assicurazione**", rivolto a circa mille 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 l'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 riqualificazione 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. Nel 2018 sono inoltre stati attivati due concorsi di progettazione che si concluderanno nel 2019: **"Kids Factory"**, concorso internazionale organizzato da YAC per l'ex manifattura ceramica di Laveno Mombello, di proprietà del Gruppo, che ha visto la partecipazione di architetti da 90 nazioni diverse e la presentazione di 402 progetti e la seconda edizione di **"Velasca Progetto Design"** rivolto alle più importanti Scuole di Design di Milano. A Torino, è proseguita l'attività di promozione di eventi culturali e commerciali all'interno della Galleria San Federico.

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 nel 2018 un investimento di 1,45 milioni di euro. Al 31/12/2018 l'importo complessivamente investito dall'avvio della riqualificazione ammonta a 3 milioni di euro.

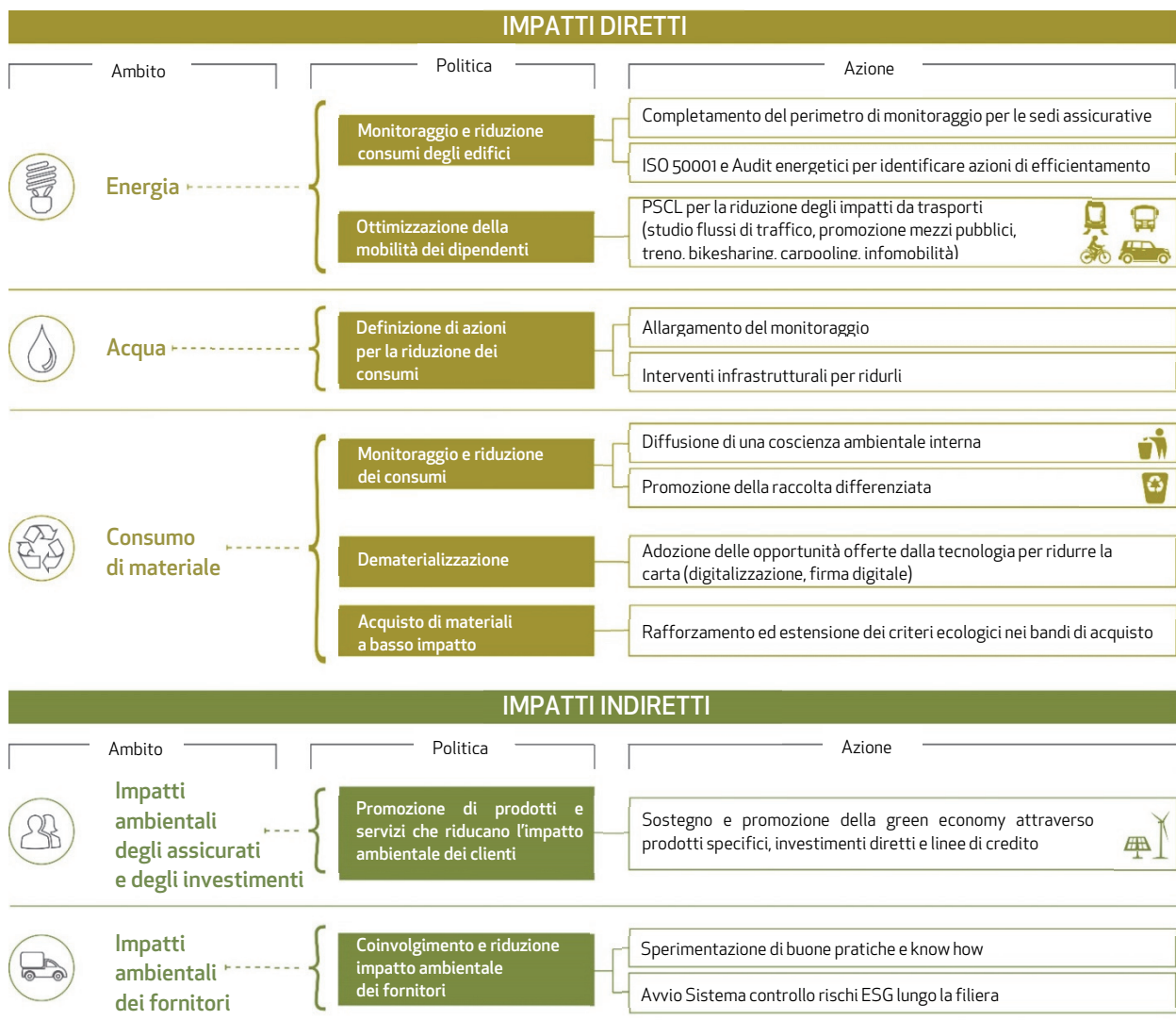
LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Gli impatti ambientali

UnipolSai, in quanto proprietaria degli immobili di pertinenza del Gruppo Unipol, recepisce e attua le politiche e gli impegni specifici del Gruppo per ottenere una riduzione degli impatti diretti ed indiretti sull'ambiente, anche grazie al coinvolgimento di dipendenti, collaboratori e fornitori, incentivati e supportati dai principi, linee guida e presidi delineati dal Codice Etico e dalla Politica di Sostenibilità.

Per gli impatti diretti sull'ambiente derivanti dall'operatività delle Società appartenenti al Gruppo, è stato implementato un Sistema di Gestione dell'Energia certificato secondo la norma ISO50001 e sono state istituite le figure dell'Energy Manager e del Mobility Manager.

Gestione degli impatti ambientali



In coerenza agli impegni assunti in tema di responsabilità ambientale, le performance ambientali del Gruppo Unipol sono in continuo miglioramento 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.

Dal 2015 la sottoscrizione dei contratti per le forniture di energia elettrica in Italia prevede che il 100% delle forniture provenga da fonte rinnovabile.

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 come già descritto nella sezione "Gli Azionisti";
- miglioramento della gestione e della prevenzione dei rischi ambientali con adozione di buone pratiche da parte degli assicurati. Come già evidenziato nella sezione "I Clienti", questo avviene attraverso la proposta di prodotti che supportano i processi di mitigazione e l'offerta di soluzioni innovative mirate sia alla prevenzione dei rischi legati al cambiamento del clima, sia alla gestione del post-evento, promuovendo l'adozione di comportamenti di riduzione del rischio sia a livello individuale che di impresa per accrescere la resilienza del sistema produttivo;
- rafforzamento delle capacità (capacity-building) degli altri soggetti (come la pubblica amministrazione e le imprese), e degli investimenti di lungo termine volti ad aumentare la resilienza dei cittadini, delle attività produttive e delle comunità
- promozione di ricerca e divulgazione indirizzate alle imprese come nel caso del progetto *DeRisk-CO Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate Change Risk for Companies* della Fondazione Eni Enrico Mattei e indirizzate alle istituzioni come nel caso della pubblicazione "Cronaca di un'emergenza annunciata" dell'osservatorio Città Clima di Legambiente;
- coinvolgimento e riduzione dell'impatto ambientale dei fornitori: Nel corso del 2018 il Gruppo ha sviluppato un proprio modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera individuati sulla base dei principi del Global Compact (per maggiori informazioni si rimanda alla sezione "I Fornitori").

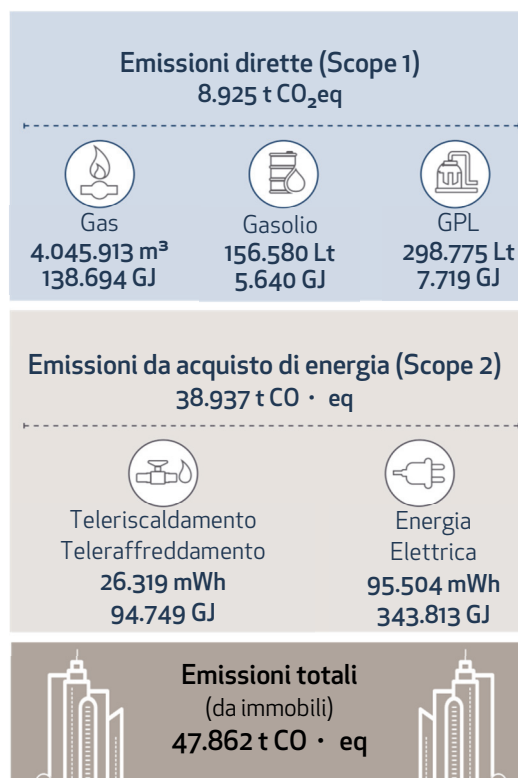
Consumi ed emissioni

Per la misurazione delle emissioni climalteranti, la metodologia di calcolo adottata è quella prevista dalla Direttiva UE/85 del 2003, relativa all'emission trading scheme, e la classificazione internazionale proposta dallo standard *GHG Protocol* – e ripresa dai GRI Standards (*Global Reporting Initiative*) – in Scope 1, Scope 2 e Scope 3³⁴. Questo approccio favorisce una maggior trasparenza e comparabilità dei dati ambientali, anche in confronto con altre Compagnie.

Il perimetro di rendicontazione si basa sul concetto di "controllo". Il perimetro di interesse, limitato all'Italia fino alla rendicontazione dell'esercizio 2017, è stato via via ampliato, con l'inclusione di vettori energetici (per esempio il gas su tutte le sedi strumentali del business assicurativo) e delle sedi in Serbia appartenenti alla Società controllata DDOR Novi Sad.

Per il 2018 si rendicontano dunque i consumi elettrici e di gas di tutti gli edifici su cui UnipolSai ha un controllo diretto, dalle sedi strumentali, a quelle delle Società diversificate come Tenute del Cerro e Marina di Loano, fino agli immobili sede delle attività di Gruppo UNA e alle sedi in Serbia. Per le altre fonti di energia il perimetro comprende tra le sedi strumentali, solo i grandi immobili.

In un'ottica di miglioramento continuo, nel 2018 vi è stato un ampliamento della rendicontazione delle emissioni indirette (Scope3) che ha incluso quelle generate dai viaggi e dai trasferimenti dei dipendenti (pari a 4.321 ton CO₂ eq in linea con il valore 2017) e quelle generate dagli spostamenti dei clienti con dispositivi telematici (pari a 7.023.013 ton CO₂ eq).



³⁴ La fonte dei fattori di conversione, di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (Versione Dicembre 2018), elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana. Con riferimento specificatamente alle emissioni da acquisto di energia (Scope 2) delle Compagnie operanti in Serbia, è stato utilizzato il fattore di emissione corrispondente al mix energetico serbo. I fattori di emissione applicati derivano dallo strumento dedicato, il "Tool from purchased electricity" (Version 4.8, World Resources Institute (WRI), 2017), messo a disposizione dal GHG Protocol. Con riferimento infine alle emissioni di Scope 1 derivanti dai consumi della flotta aziendale sono stati utilizzati i coefficienti DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) 2018.

A parità di perimetro 2017, si registra al termine del 2018 una complessiva riduzione annuale delle emissioni di CO₂ del 4% a fronte di una riduzione dei consumi termici ed energetici complessivi. Questo si traduce in un analogo calo delle emissioni per dipendente.

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 19.901 MWh/Anno, corrispondenti a circa 6.419 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 2018 è proseguito il percorso di UnipolSai per certificare secondo lo standard ISO 50001 la gestione dei consumi di tutti gli edifici di proprietà e in particolare dei principali siti strumentali italiani. Il processo di certificazione e sorveglianza da parte di un organismo indipendente che valuta periodicamente le procedure gestionali e operative ha riguardato 19 edifici (nei quali lavorano oltre 7.000 dipendenti) per i quali il Gruppo ha ottenuto la certificazione di conformità e si è assunto l'impegno a ridurre ogni anno del 2% rispetto all'anno precedente i consumi di energia elettrica e termica. I dati certificati nel corso del 2018 (che fanno riferimento alle performance 2017), evidenziano una riduzione complessiva dei consumi pari al 3,7%.

Il perimetro di monitoraggio da certificare secondo lo standard ISO 50001, nel corso del 2018, è stato esteso a tutti gli edifici su cui il Gruppo ha la responsabilità dei consumi.

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 COP24.

In merito agli ulteriori impatti ambientali, l'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi civili ed igienici, 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 2018 è stato di circa un milione di metri cubi: 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.

Il Gruppo Unipol, attraverso politiche di dematerializzazione dei documenti e di riciclo interno, è impegnato nella riduzione dei consumi di carta: nel 2018 l'attenzione si è concentrata sulle procedure adottate in materia di sostenibilità per gli acquisti e l'utilizzo di carta che risponde ai requisiti di certificazione Ambientale ECOLABEL, certificazione di Qualità ISO 9001:2008, Marchio FSC (*Forest Stewardship Council*) e ECF (*Elemental Chlorine Free*).

Per la gestione dei rifiuti, il Gruppo sta seguendo le direttive comunali per lo smaltimento corretto con la differenziazione degli stessi adeguando, di conseguenza, processi e procedure; ove possibile si procede al recupero o rigenerazione. La maggior parte dei rifiuti raccolti con modalità differenziata è costituita da carta e cartone, mentre per i toner si sta procedendo ad estendere a tutta la rete agenziale sul territorio la procedura di raccolta (per le sedi operative nel 2018 sono state recuperati oltre 15.000 toner). I rifiuti 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.



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. 00818570012
P.IVA 03740811207
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



unipolsai.com
unipolsai.it

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