

RAPPORTO ETICO 2018

RAPPORTO ETICO 2018

Rapporto Etico 2018 e Relazione al Consiglio di Amministrazione in merito, tra l'altro, alla coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.

1. Premessa

Durante l'esercizio 2018 il Comitato Etico si è riunito l'8 febbraio e il 20 dicembre.

Nella riunione dell'8 febbraio sono stati approvati il Rapporto Etico 2017 e la relativa Relazione al Consiglio di Amministrazione, mentre nella riunione del 20 dicembre è stato esaminato l'andamento delle segnalazioni pervenute nel 2018 e lo stato dell'arte in materia di formazione..

2. Segnalazioni e richieste pervenute

Si ricorda che il Codice Etico prevede che le segnalazioni possano essere effettuate da chiunque scrivendo al Responsabile Etico per posta ordinaria o per posta elettronica all'indirizzo responsabile.etico@unipol.it e possano avere ad oggetto critiche, suggerimenti e presunte violazioni del Codice Etico.

Nel 2018 sono pervenute alla casella di posta elettronica del Responsabile Etico 111 richieste e segnalazioni, a fronte delle 43 del 2017.

Il sensibile incremento rispetto all'anno precedente è dovuto all'aumento delle segnalazioni relative a disservizi, ritardi e contenziosi (n. 82) e di quelle riconducibili a ipotesi di possibile violazione della Carta Valori e del Codice Etico (n. 8), mentre si confermano allo stesso livello del 2017 le richieste di pareri al Responsabile Etico (n. 6).

Le segnalazioni e richieste pervenute sono così suddivise:

| | | |
|---|------|------|
| Richieste pervenute | 2018 | 2017 |
| 2.1 Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico | 8 | 4 |
| 2.2 Pareri richiesti al Responsabile Etico (coerenza Business/Valori; coerenza modelli di condotta; chiarimenti vari) | 6 | 6 |
| 2.3 Segnalazioni relative a disservizi, ritardi, contenziosi (anche con presunti profili etici) | 82 | 26 |
| 2.4 Contatti di varia natura | 15 | 7 |
| Totale | 111 | 43 |

2.1 Segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico

Rispetto alle segnalazioni pervenute nel 2018, non è emersa, sulla base delle risultanze istruttorie, alcuna significativa violazione.

Non essendosi registrati casi di rilevanza tale da dover essere sottoposti al vaglio del Comitato Etico, le stesse sono state definite direttamente dal Responsabile Etico, in conformità al Regolamento del Comitato Etico.

Le istruttorie, in alcuni casi particolarmente complesse, sono state condotte effettuando verifiche approfondite in merito alle situazioni esposte, interpellando e coinvolgendo le strutture aziendali interessate, sempre, tuttavia, con attenzione al mantenimento della massima riservatezza.

I casi trattati sono stati i seguenti:

- 1) un ex Agente di UnipolSai ha sostenuto di essere stato di fatto spossessato dell'Agenzia e del portafoglio di cui era titolare, attraverso un'azione condotta da altro Agente (al quale, dietro intervento della Compagnia volto a risolvere una situazione conflittuale, nel 2010 aveva ceduto il portafoglio diventandone subagente). Secondo il segnalante, UnipolSai non avrebbe tenuto fede a precisi impegni assunti in occasione di tale operazione. E' stata effettuata un'articolata istruttoria, con il coinvolgimento di Audit e Direzione Vendite, che già avevano affrontato la questione nel 2016 senza individuare irregolarità da parte dell'Agente chiamato in causa. Dalle ulteriori verifiche svolte non sono emersi elementi o fatti tali da far ritenere che personale della Compagnia avesse violato né accordi né principi e valori sanciti da Carta e Codice: tale conclusione è stata comunicata al segnalante, che non ha replicato;
- 2) una persona che ha collaborato per un periodo brevissimo con un'Agenzia di UnipolSai ha lamentato di esserne stata allontanata dopo aver subito scorrettezze e senza ricevere alcun corrispettivo per il lavoro prestato. Si è proceduto ad istruttoria con la Direzione Vendite, dalla quale è emerso che nel frattempo la vertenza si era conclusa in via bonaria mediante conciliazione in sede sindacale. Anche in questo caso state rilevate violazioni di Carta e Codice;
- 3) una persona ha lamentato il presunto mancato rispetto del Codice Etico da parte della Compagnia DDOR NOVI SAD relativamente alla gestione del personale dipendente. La questione è stata portata all'attenzione del Direttore Generale, il quale ha incaricato le strutture aziendali competenti di effettuare un'analisi e di predisporre una relazione. Esaminata la relazione e le risposte puntuali sulle questioni sollevate (aspetti di remunerazione, selezione e sviluppo del personale, contenzioso), il Responsabile Etico ha comunicato di non avere riscontrato violazioni di Carta e Codice da parte della Compagnia, senza ricevere alcuna controdeduzione dal segnalante;
- 4) una segnalazione relativa a una ipotesi di possibile conflitto di interesse tra un medico fiduciario delle Compagnie del Gruppo e un medico incaricato da parte del danneggiato, in quanto utilizzatori di uno stesso studio; è stato richiesto alla funzione Coordinamento Medici di Gruppo di svolgere accertamenti, da cui non è emersa alcuna irregolarità;
- 5) un professionista esterno, in contatto con un rappresentante di UnipolSai per ragioni di lavoro, ha fatto presente che il rapporto professionale rischiava di essere compromesso dai rapporti personali deteriorati con il rappresentante della Compagnia. Il Responsabile Etico ha condotto l'istruttoria, sentendo direttamente il dipendente coinvolto e il suo responsabile gerarchico e accertando che il potenziale conflitto di interessi non aveva concretamente determinato alcun pregiudizio né per la Compagnia né per la controparte. Pertanto la vicenda è stata chiusa, da una parte con un richiamo verbale effettuato dal responsabile gerarchico al proprio collaboratore finalizzato a prevenire situazioni di potenziale conflitto di interessi, dall'altra affidando il rapporto professionale con il segnalante ad altro collaboratore;
- 6) un Cliente di Unipol Banca ha portato all'attenzione una situazione già da tempo affrontata dall'ufficio Reclami dell'Istituto, cioè una presunta truffa messa in atto nei confronti suoi e del coniuge diversi anni prima dall'allora responsabile di una filiale, in occasione della stipula di un mutuo. La Banca, non ritenendo sussistenti né provati i presupposti per accogliere le richieste presentate dal Cliente, aveva prospettato una soluzione volta a rinegoziare le condizioni del mutuo, soluzione che non era stata accettata dall'interessato. Il Responsabile Etico ha condotto un'istruttoria con svariate funzioni della Banca, giungendo a concludere che i riscontri forniti dalla

Banca in sede di reclamo erano stati corretti, così come concreto era stato lo sforzo per andare incontro, per quanto possibile, alle richieste del segnalante;

- 7) un dipendente di UnipolSai ha lamentato di essersi sentito umiliato dal comportamento del proprio responsabile gerarchico, il quale lo avrebbe ripreso verbalmente alla presenza di altri colleghi per insufficienza della prestazione lavorativa. Completata l'istruttoria e valutati i fatti, il Responsabile Etico ha comunicato alla persona di non aver rilevato comprovate violazioni del Codice e tuttavia di aver ricordato al responsabile gerarchico la necessità di porre maggiore attenzione nella gestione dei rapporti con i collaboratori, in quanto il rispetto è un valore irrinunciabile;
- 8) un soggetto dipendente di UnipolSai ha segnalato al Responsabile Etico (ma anche a Risorse Umane e Contenzioso) presunte gravi violazioni del Codice (calunnie e azioni di mobbing) che sarebbero state messe in atto nei suoi confronti dal proprio responsabile gerarchico, anche in presenza di colleghi durante riunioni. Il Responsabile Etico lo ha invitato più volte a fornire prova di quanto asserito, senza ricevere alcun riscontro. Sentito il Comitato, il Responsabile Etico ha comunicato all'interessato di aver archiviato la pratica per carenza di qualunque supporto probatorio alle accuse formulate.

2.2 Pareri richiesti al Responsabile Etico

Come negli anni precedenti, nel 2018 il Responsabile Etico è stato interpellato su temi di sua specifica competenza. Degli 8 casi presentati, può essere opportuno evidenziare i seguenti, per la particolare delicatezza dei profili etici toccati:

- il caso sottoposto da Pronto Assistance Servizi (PAS) in merito a un soggetto, socio di una società operante nel soccorso stradale convenzionata con la stessa PAS, indagato per associazione a delinquere e ricettazione di auto rubate. La società convenzionata, subito revocata da PAS, aveva chiesto il reincarico sul presupposto della cessione della quota di socio da parte dell'indagato. La questione è stata analizzata per gli eventuali risvolti etici e la conclusione è stata quella di non accogliere la richiesta, stante la persistenza della collaborazione di fatto tra la società e l'ex socio, indagato per reati gravi e interferenti con il rapporto di collaborazione;
- il caso di un legale fiduciario arrestato nell'ambito di una maxi inchiesta, cautelativamente sospeso dall'attribuzione di incarichi legali dalla competente funzione aziendale di UnipolSai. Il fiduciario chiedeva di ripristinare il rapporto, alla luce della decisione del Tribunale del Riesame, che aveva annullato l'ordinanza di carcerazione per totale assenza di risultanze investigative in relazione con il fatto di reato contestato. La questione è stata approfondita dal Responsabile Etico attraverso l'esame dell'ordinanza di scarcerazione e dell'avviso di conclusione delle indagini preliminari, da cui è emersa la totale assenza di elementi probatori a carico del legale fiduciario. Pertanto il Responsabile Etico ha dato parere favorevole alla richiesta di riprendere la collaborazione con UnipolSai, anche tenuto conto del fatto che l'avvocato non era stato oggetto di alcun provvedimento disciplinare da parte del competente Consiglio dell'Ordine;
- infine, pur non rientrando tra le segnalazioni/richieste di pareri, può essere evidenziata, come esempio di sensibilità verso il rispetto del Codice, la comunicazione inviata da un liquidatore di UnipolSai, che faceva presente al Responsabile Etico (e al responsabile gerarchico) che il proprio figlio aveva iniziato un'attività peritale e che si sarebbe pertanto astenuto dal gestire qualsiasi pratica UnipolSai che allo stesso fosse eventualmente affidata.

2.3 Segnalazioni relative a disservizi, ritardi, contenziosi (anche con presunti profili etici)

Nel 2018 sono pervenute 82 segnalazioni relative a disservizi, ritardi e contenziosi (in genere nel settore commerciale o liquidativo) relativi a società del Gruppo.

In questo ambito sono compresi anche gli interventi effettuati dal Responsabile Etico a fronte di segnalazioni da parte di dipendenti circa disservizi interni o altre problematiche.

Di norma non si è trattato di fattispecie di stretta competenza della Funzione, la quale peraltro, in quanto destinataria della segnalazione, ha fornito riscontro al segnalante, generalmente con la semplice informazione che della questione avrebbe investito la Funzione Reclami. A tale proposito si precisa che il Responsabile Etico collabora con la Funzione Reclami, qualora il reclamo contenga anche generici richiami al Codice Etico (seppur non tali da configurare una vera e propria denuncia di presunte specifiche violazioni dello stesso) o qualora la situazione esposta lo renda opportuno, esaminando e fornendo il proprio contributo nell'elaborazione delle relative risposte. In questo ambito, non sono state individuate nel 2018 situazioni in cui il richiamo al Codice Etico fosse fondato.

In altri casi, l'intervento della Funzione Etica ha contribuito a migliorare processi aziendali, evidenziare possibili comportamenti illeciti messi in atto sul mercato ai danni della Compagnia, o situazioni di criticità nei rapporti tra l'Azienda e gli Stakeholder, recuperandone, laddove possibile, la fiducia.

Ecco alcuni esempi:

- la segnalazione di un Cliente di UnipolSai vittima di furto di identità e, di conseguenza, indebitamente coinvolto in sinistri ai quali era del tutto estraneo. Il Cliente si è rivolto al Responsabile Etico lamentando il fatto che, pur avendo denunciato più volte la situazione alla Compagnia, il problema era stato affrontato in modo insoddisfacente e, soprattutto, non completamente risolto. La Funzione si è pertanto adoperata coinvolgendo i vertici delle strutture aziendali interessate (Auto, Sinistri, Reclami, Antifrode, Privacy), affinché si provvedesse non solo sul caso specifico (risolto positivamente, con soddisfazione del Cliente), ma anche a livello generale, per predisporre misure atte a prevenire e contrastare tale fenomeno pericoloso;
- la segnalazione di un dipendente del Gruppo che lamentava l'esclusione del figlio dalle borse di studio aziendali sulla base di una regola del bando che prevedeva, a parità di requisiti, l'utilizzo del sorteggio. La persona ha criticato tale metodo, ritenendo che sarebbe stato più equo prendere in considerazione – a parità di punteggio – altri parametri (es., la media degli esami). E' stato risposto che non era possibile modificare le regole una volta avviato il bando, ma che le osservazioni fatte, per il loro carattere costruttivo, erano state trasmesse alla competente funzione aziendale, la quale ha successivamente modificato i criteri di assegnazione per i bandi futuri;
- la segnalazione di un Cliente di UnipolSai vittima di un furto d'auto, che lamentava l'eccessivo protrarsi dei tempi di risarcimento del sinistro, causa di forti disagi per il raggiungimento del posto di lavoro con i mezzi pubblici. Tenuto conto delle modalità con le quali la situazione era stata presentata (una richiesta d'aiuto, a fronte di oggettive difficoltà), sono state sensibilizzate le strutture competenti, consentendo di arrivare a una celere soluzione che è stata particolarmente apprezzata dal Cliente;
- la segnalazione di una persona che chiedeva informazioni sull'autenticità di un preventivo per l'assicurazione di un ciclomotore, ottenuto attraverso un sedicente broker operante su internet e proposto come copertura UnipolSai. La segnalazione è stata evidenziata alla Funzione Auto, che ha riscontrato la presenza di un tentativo di frode, procedendo ad attivare la Funzione Antifrode per le azioni legali necessarie.

2.4 Contatti di varia natura

Completano il quadro 15 contatti di varia natura (richieste di sponsorizzazioni, richieste di collaborazioni professionali, ecc.), reindirizzati alle funzioni aziendali di competenza.

3. Attività di formazione

Nel corso del 2018 è proseguito il progetto formativo sui temi etici e valoriali definito nel 2016 e avviato nel 2017, a cura di "Unica – Unipol Corporate Academy".

Il progetto è destinato a coinvolgere nell'arco dei 3 anni del Piano Industriale tutti i responsabili gerarchici del Gruppo (complessivamente, circa 1.800 fra dirigenti, funzionari e quadri).

All'interno del progetto, la formazione relativa a Carta dei Valori e Codice Etico è parte integrante del modulo dedicato alla Leadership, per stretta connessione con i temi della gestione e dello sviluppo dei collaboratori, con i seguenti obiettivi:

- conoscenza della Carta dei Valori e del Codice Etico e del loro ruolo fondamentale;
- comprensione del legame profondo esistente tra valori personali e valori di Unipol;
- riconoscimento e attuazione dei comportamenti coerenti con i valori di Unipol nella vita lavorativa.

Obiettivo fondamentale è sollecitare i Responsabili a passare da un apprendimento teorico e passivo del Codice Etico allo sviluppo di una riflessione partecipata sui valori e sui principi contenuti nella Carta dei Valori di Unipol, stimolando ciascuno a tradurli in concretezza nella quotidianità, in particolare con la forza dell'esempio. La sensibilizzazione sull'impianto valoriale e sui temi etici è stata realizzata con modalità di lavoro basate su esercitazioni individuali e momenti di attività in team.

Valutando le risultanze della formazione finora effettuata, è possibile fare un primo bilancio, da cui è emerso quanto segue:

- nella fase iniziale: è stata rilevata una conoscenza dei concetti di "Missione", "Valori", "Codice Etico" non adeguata, con limitata consapevolezza del significato e della portata reale degli stessi;
- nella fase di formazione: è stato raggiunto un soddisfacente livello di comprensione e chiarezza, supportato dalla declinazione dei valori in concetti osservabili concretamente;
- nella fase conclusiva: è stata raggiunta la consapevolezza dell'importanza dell'impianto valoriale, con feedback molto positivi da parte dei partecipanti.

Al 31 dicembre 2018 hanno terminato il progetto formativo 1.118 responsabili.

4. Considerazioni finali e valutazione circa la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale

Nel 2018 la Funzione ha focalizzato il proprio impegno sugli adempimenti inerenti al proprio ruolo istituzionale di riferimento sul rispetto della Carta Valori e del Codice Etico di Gruppo per tutti i suoi Stakeholder, oltre che sul progetto formativo destinato ai Responsabili e gestito da "Unica".

Attraverso le dinamiche attivate dalle sedute d'aula così come sulla base del crescente ricorso al Responsabile Etico da parte dei dipendenti per avere supporto nella gestione dei collaboratori in presenza di situazioni eticamente sensibili, è già possibile cogliere come l'avanzamento di tale attività formativa stia progressivamente elevando la consapevolezza sui temi valoriali ed etici, facendo comprendere l'importanza irrinunciabile di una concreta applicazione degli stessi nell'operatività quotidiana.

Per garantire una capillare diffusione della conoscenza in materia nel Gruppo, in aggiunta al completamento dei corsi per responsabili gerarchici (previsto per il 2019), la Funzione ha deciso di proporre l'estensione della formazione etica a tutti i dipendenti del Gruppo e al personale delle agenzie, con modalità di erogazione on line, anche al fine di stimolare una sempre maggiore coerenza tra valori del Gruppo e comportamenti concreti.

Per concludere, il 2018 ha visto consolidarsi nel Gruppo Unipol il ruolo della Carta dei Valori e del Codice Etico quali punto di riferimento imprescindibili per la crescita e l'affermazione di una comune cultura innovativa, trasparente e socialmente responsabile tra tutti i Dipendenti, gli Agenti, i Collaboratori dell'intero Gruppo e nei confronti dell'insieme degli Stakeholder.

Pertanto, si evidenzia al Comitato Etico, anche ai sensi dell'articolo 2.2 del Codice Etico, la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.

Bologna, 7 febbraio 2019.



Unipol Gruppo S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna

www.unipol.it