



UnipolSai Assicurazioni
Bilancio di Sostenibilità
 2019

INDICE

I PRINCIPALI INDICATORI 3

NOTA METODOLOGICA 4

Visione integrata dei Report	4
Il perimetro di reporting	4
La struttura del documento	4
Il processo e modalità di elaborazione dei dati	4

L'IDENTITÀ E LA STRATEGIA 7

Identità del Gruppo	7
"Mission Evolve": le strategie 2019 - 2021	7
Valore condiviso e sviluppo sostenibile nel Piano Strategico 2019 - 2021	9
Strumenti e processi di stakeholder engagement	10
I temi rilevanti	11
Il Nostro Percorso di Sostenibilità	13
La gestione della reputazione	14

LA GOVERNANCE 15

Il sistema di Corporate Governance	15
La relazione con gli Azionisti	17
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	18
La governance della sostenibilità e il presidio dei rischi ambientali, sociali e di governo societario	19
La correttezza nella condotta del business	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	23
La gestione responsabile dei dati	24
La tutela della corretta competizione	25
Le sanzioni	26
La gestione delle imposte	26
Lobbying responsabile	27
I Diritti Umani	28
Le Politiche di remunerazione	29

LA PERFORMANCE ECONOMICA 32

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

UNIPOLSAI E LA PROTEZIONE 35

I Clienti	35
L'integrazione dei fattori ESG nell'attività assicurativa	36

Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo	37
Le soluzioni a valore condiviso	37
Inclusione finanziaria	40
La tecnologia a supporto della protezione	41
La relazione con i clienti	43
Il monitoraggio della soddisfazione	46
L'attività Antifrode	47
La gestione dei reclami	48
La Rete Distributiva	49
La presenza sul territorio della rete distributiva	49
Il rapporto con la Rete	50

UNIPOLSAI E GLI INVESTIMENTI 53

Le Politiche di investimento	53
L'impatto climatico del portafoglio investimenti	56
Le scelte d'investimento per gli SDGs e il contrasto al cambiamento climatico	57
La relazione con gli investitori e gli analisti	58
Il portafoglio immobiliare	59
I settori di sviluppo	61

UNIPOLSAI E L'OCCUPAZIONE 62

I dipendenti	62
Formazione, sviluppo e valorizzazione dei collaboratori	65
La promozione delle pari opportunità	66
La salute e sicurezza dei lavoratori	67
Il sistema di welfare	69
Partecipazione e clima aziendale	71
La mobilità sostenibile	71
Le relazioni industriali	72

UNIPOLSAI E LA SOCIETÀ 73

I Fornitori	73
La gestione della catena di fornitura	74
La Comunità	77
Il presidio degli impatti ambientali	81
Gli impatti ambientali	81

I PRINCIPALI INDICATORI

		Gruppo UnipolSai	
Ambito	Indicatore	2019	2018
Governance	Percentuale membri indipendenti del C.d.A ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina	65%	61%
	Percentuale donne nel C.d.A	35%	33%
Performance economica	Raccolta assicurativa diretta (milioni di €)	14.014	11.718
	Raccolta premi comparto Danni (milioni di €)	8.167	7.892
	Raccolta premi comparto Vita (milioni di €)	5.847	3.826
	Loss ratio - netto riassicurazione (Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto)	66,3%	67,0%
	Combined ratio netto riassicurazione	94,2%	94,3%
	Utile netto consolidato (milioni di €)	655	948
	Valore patrimonio immobiliare (miliardi di €)	3,8	3,8
Protezione dei clienti	Numero di clienti assicurativi (mln)	16,1	15,4
	Numero di clienti - persone fisiche (mln)	15,2	14,5
	Numero di clienti- Persone giuridiche (mln)	0,9	0,9
	Velocità di liquidazione sinistri R.C. Auto	82,3%	82,8%
	Ammontare dei prodotti a valenza sociale e ambientale (milioni di €)	2.416	2.105
	Customer Satisfaction Index (CSI) Auto UnipolSai vs Standard di mercato	94,2 (UnipolSai) vs 93,7 (mercato)	91,1 (UnipolSai) vs 91,9 (mercato)
	Percentuale dei sinistri canalizzati con riparazione diretta (Auto Presto&Bene)	35%	34%
	Incidenza delle sanzioni IVASS pagate sul totale premi del comparto Danni	0,005%	0,013%
Rete distributiva	Numero di agenzie	2.610	2.753
	Numero di subagenzie	5.585	5.615
	Numero di filiali di bancassurance	5.547	5.489
	Numero di collaboratori di agenzia rete primaria	31.978	32.753
	Investimenti di Unipol Gruppo in Academy per la formazione rete (milioni di €)	3,3	2,3
	Ore di formazione erogate da Academy alla rete	1.125.813	1.171.977
Investimenti	Ammontare titoli di capitale e di debito classe C, D, Patrimonio sottoposti a monitoraggio ambientale e sociale (mld di €), esclusi OCR, in conto proprio	50,8	45,6
	Percentuale degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio (esclusi OCR, in conto proprio)	98,6%	98,2%
	Totale investimenti tematici e ad impatto (milioni di €)	385,3	326,3
Occupazione	Numero totale dei dipendenti	12.274	11.935
	Dipendenti a tempo indeterminato	95,7%	96,3%
	Dipendenti donne	53,9%	53,8%
	Percentuale di dipendenti donne in posizione di responsabilità	26,9%	26,5%
Fornitori	Numero totale fornitori	4.700	5.950
	Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo	38%	37%
	Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	98%	97%
Comunità	Valore complessivo dei contributi alla comunità (milioni di €)	9,4	9,1
	Incidenza dei contributi alla comunità sull'utile ante imposte	1,1%	0,7%
Ambiente	Emissioni di CO ₂ - Scope 1 (ton)*	9.980	8.924
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2 (ton)*	38.668	38.937
	Emissioni di CO ₂ per dipendente	4.240	4.321

* nel 2018 il perimetro di rilevazione delle emissioni è stato esteso alle sedi strumentali del business Medico Sanitario, mentre non sono state rendicontate le sedi strumentali della società CarServer, acquisita da UnipolSai nel corso del secondo semestre 2019.

NOTA METODOLOGICA

Visione integrata dei Report

Il Bilancio di Sostenibilità descrive in maniera estesa e trasparente il ruolo e le responsabilità del Gruppo UnipolSai verso tutti i propri stakeholder, con la misurazione dei risultati ottenuti in relazione agli impegni assunti nella protezione dei clienti, nello sviluppo dei dipendenti e nell'attenzione verso la comunità di riferimento e più in generale verso la società.

Il Bilancio di Sostenibilità trova complemento negli altri documenti del Gruppo Unipol che offrono una vista della performance finanziaria e di mercato integrata con le valutazioni di rischi e opportunità che influiranno sulla evoluzione del business nel medio e lungo periodo: il Report Integrato connette in una visione d'insieme le informazioni contenute nel bilancio consolidato tradizionale e le performance ambientali, sociali e di governance; il Report "Unipol e il cambiamento climatico: la rendicontazione delle informazioni legate al clima" contiene le informazioni e i dati (finanziari ed extra-finanziari) legati al clima, facendo riferimento alle raccomandazioni emanate dalla Task Force on Climate-related Financial Disclosures e alle "Linee Guida sulla rendicontazione delle informazioni connesse al clima" della Commissione Europea.

Le informazioni di questo Bilancio sono state pubblicate assumendo come riferimento metodologico i "Sustainability Reporting Standards" emanati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI), con un approccio "GRI Referenced". Inoltre, sono stati rendicontati alcuni indicatori della Sector Disclosure Financial Services appartenenti alle linee guida GRI G4 (per approfondimenti si rimanda alla tabella di riferimento).

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 dal 1 gennaio al 31 dicembre 2019. Sono state inoltre integrate alcune informazioni relative ad eventi successivi alla data di chiusura dell'esercizio, ove significative e disponibili.

Il perimetro di rendicontazione include le società integralmente consolidate nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2019. Le eccezioni di perimetro sono opportunamente descritte nelle relative sezioni del documento: 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, laddove significativo le informazioni sono fornite con un raffronto con l'esercizio precedente.

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 registrati negli anni precedenti.

La struttura del documento

Il Bilancio di sostenibilità si apre con la descrizione dell'identità del Gruppo, delle strategie definite per il triennio 2019 – 2021 attraverso il Piano Strategico "Mission Evolve – Always one step ahead" e dei temi materiali. Nel capitolo "La Governance" sono presentati gli aspetti fondamentali del governo societario, dei sistemi di controllo e del presidio dei fattori cosiddetti "ESG" (*Environmental, social and Governance*).

Con riferimento ai temi risultati come prioritari a seguito dell'analisi di materialità, le performance del Gruppo sono rendicontate tenendo conto dei diversi "ruoli" che UnipolSai ricopre nello svolgimento della propria attività: compagnia di assicurazione, attore del settore finanziario, datore di lavoro, attore sociale.

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 operativo da anni e costantemente coinvolto.

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.

GRI INDICE DEI CONTENUTI

Ambito Informativa GRI	GRI Standard	Tema materiale	Riferimento pagina nel Bilancio di Sostenibilità
Standard Universali			
GRI 102 Informativa generale	Coinvolgimento degli stakeholder (102-40, 102-42, 102-43, 102-44) Pratiche di rendicontazione (102-45, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-55, 102-56)		Pag 4: Visione integrata dei Report Pag 4: La struttura del documento Pag 9: Strumenti e processi di stakeholder engagement Pag 10: I temi rilevanti
GRI 102 Informativa generale	Profilo dell'organizzazione (102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-10, 102-11, 102-12, 102-13)	- Sviluppo del capitale umano - Sviluppo di partnership con attori pubblici e privati - Protagonismo del cliente - Relazione con la rete agenziale	Pag 5: Identità del Gruppo Pag 34: I clienti Pag 45: La presenza sul territorio della rete distributiva Pag 59: I dipendenti Pag 70: I fornitori
GRI 102 Informativa generale	Strategia (102-15)	- Innovazione di prodotto e servizio - Protagonismo del cliente - Soluzioni che promuovano comportamenti sostenibili e responsabili - Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza - Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico	Pag 5: "Mission Evolve": le strategie 2019 - 2021
GRI 102 Informativa generale	Eticità e Integrità (102-16, 102-17)	- Comportamento aziendale corretto e responsabile - Diversity management	Pag 18: La Governance della Sostenibilità Pag 20: La correttezza nella condotta del Business Pag 20: Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001
GRI 102 Informativa generale	Governance (102-18, 102-20, 102-21, 102-22, 102-23, 102-29, 102-30, 102-31, 102-35)	- Comportamento aziendale corretto e responsabile - Cultura del rischio e del controllo - Correttezza nella vendita di prodotti e servizi - Lungimiranza nella gestione dei capitali e remunerazione responsabile - Diversity management - Protezione e valorizzazione dei dati	Pag 14: Il sistema di Corporate Governance Pag 18: La Governance della Sostenibilità Pag 9: Strumenti e processi di stakeholder engagement Pag 10: I temi rilevanti Pag 27: Le Politiche di remunerazione
GRI 102 Informativa generale	- Coinvolgimento degli stakeholder (102-40, 102-42, 102-43, 102-44)	- Cultura del rischio e del controllo - Lungimiranza nella gestione dei capitali e remunerazione responsabile	Pag 9: Strumenti e processi di stakeholder engagement Pag 10: I temi rilevanti
GRI 102 Informativa generale	Pratiche di rendicontazione (102-45, 102-46, 102-47, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-55)	Cultura del rischio e del controllo	Pag 4: Il perimetro di reporting Pag 5: Identità del Gruppo Pag 10: I temi rilevanti
Standard specifici			
GRI 200: Economico	Performance economiche (201-2, 201-3)	- Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico - Lungimiranza nella gestione dei capitali e remunerazione responsabile	Pag. 8: Valore condiviso e sviluppo sostenibile nel Piano Strategico Pag. 49: Le politiche di investimento Pag. 65: Il sistema di welfare
GRI 200: Economico	Impatti economici indiretti (203-1, 203-2)	- Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza - Innovazione di prodotto e servizio - Soluzioni che promuovano comportamenti sostenibili e responsabili	Pag. 35: Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo Pag. 35: Le soluzioni a valore condiviso Pag. 39: La tecnologia a supporto della protezione
GRI 200: Economico	Pratiche di approvvigionamento (204-1)	Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza	Pag. 71: La gestione della catena di fornitura
GRI 200: Economico	Anticorruzione (205-1)	Cultura del rischio e del controllo	Pag. 21: Il contrasto alla corruzione
GRI 200: Economico	Comportamento anticoncorrenziale (206-1)	- Correttezza nella vendita di prodotti e servizi - Cultura del rischio e del controllo	Pag. 24: La tutela della corretta competizione
GRI 300: Ambientale	Energia (302-1, 302-3, 302-4)	- Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico - Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza	Pag. 78: Gli impatti ambientali
GRI 300: Ambientale	Acqua e scarichi idrici (303-5)	- Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico - Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza	Pag. 78: Gli impatti ambientali
GRI 300: Ambientale	Emissioni (305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)	- Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico - Contributo allo sviluppo sostenibile nelle diverse sfere di influenza	Pag. 78: Gli impatti ambientali
GRI 300: Ambientale	Compliance ambientale (307-1)	Cultura del rischio e del controllo	Pag. 24: Le sanzioni
GRI 300: Ambientale	Valutazione ambientale dei fornitori (308-1)	Cultura del rischio e del controllo	Pag. 71: La gestione della catena di fornitura

Ambito Informativa GRI	GRI Standard	Tema materiale	Riferimento pagina nel Bilancio di Sostenibilità
GRI 400: Sociale	Occupazione (401-1, 401-2)	- Sviluppo del capitale umano - Condivisione di una cultura aziendale comune - Diversity management	Pag. 57: I dipendenti Pag. 64: Il sistema di welfare
GRI 400: Sociale	Salute e sicurezza sul lavoro (403-1, 403-2, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)	Cultura del rischio e del controllo	Pag. 63: La salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 400: Sociale	Formazione e istruzione (404-1, 404-2)	- Sviluppo del capitale umano - Condivisione di una cultura aziendale comune - Diversity management - Inclusione finanziaria ed educazione finanziaria	Pag. 61: Formazione, sviluppo e valorizzazione dei collaboratori
GRI 400: Sociale	Diversità e pari opportunità (405-1, 405-2)	- Sviluppo del capitale umano - Diversity management	Pag. 14: Il sistema di Corporate Governance Pag. 59: I dipendenti
GRI 400: Sociale	Non discriminazione (406-1)	Diversity management	Pag. 63: La promozione delle pari opportunità
GRI 400: Sociale	Libertà di associazione e contrattazione collettiva (407-1)	Condivisione di una cultura aziendale comune	Pag. 68: Le relazioni industriali
GRI 400: Sociale	Lavoro minorile (408-1)	Comportamento aziendale corretto e responsabile	Pag. 49: Le politiche di investimento Pag. 70: La gestione della catena di fornitura
GRI 400: Sociale	Valutazione del rispetto dei diritti umani (412-3)	Comportamento aziendale corretto e responsabile	Pag. 29: I Diritti Umani Pag. 70: La gestione della catena di fornitura
GRI 400: Sociale	Marketing ed etichettatura (417-3)	Comportamento aziendale corretto e responsabile	Pag. 24: La tutela della corretta competizione Pag. 43: La relazione con i clienti
GRI 400: Sociale	Privacy dei clienti (418-1)	Protezione e valorizzazione dei dati	Pag. 23: La gestione responsabile dei dati
GRI 400: Sociale	Compliance socioeconomica (419-1)	Cultura del rischio e del controllo	Pag. 24: Le sanzioni

SECTOR SPECIFIC ASPECT - SOCIETY			
Product Portfolio Financial Services	Product Responsibility (FS07, FS08)	- Innovazione di prodotto e servizio - Soluzioni che promuovano comportamenti sostenibili e responsabili	Pag. 38: Le soluzioni a valore condiviso
Active Ownership Financial Services	Product Responsibility (FS11)	Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico	Pag. 49: Le politiche di investimento
Local Communities Financial Services	Product Responsibility (FS14)	- Inclusione finanziaria ed educazione finanziaria - Sviluppo di partnership con attori pubblici e privati	Pag. 38: Le soluzioni a valore condiviso Pag. 41: Inclusione finanziaria Pag. 82: La Comunità

L'IDENTITÀ E LA STRATEGIA

Identità del Gruppo

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 SpA è la principale Compagnia Assicurativa, a cui si affiancano compagnie specializzate: UniSalute, specializzata nel comparto Salute (rami Malattia e Assistenza); Linear, società specializzata nella vendita diretta, attraverso Internet e call center, di prodotti del comparto Auto; SIAT, società operante nel ramo Trasporti, con clienti corporate raggiunti prevalentemente tramite broker.

Al di fuori dell'Italia UnipolSai opera in Serbia, attraverso la controllata **DDOR Novi Sad**.

Il Gruppo presidia il canale bancassicurazione attraverso le joint venture realizzate con primari operatori bancari italiani.

Anche nel corso del 2019, UnipolSai ha collocato prodotti Vita tramite gli sportelli bancari di Unipol Banca, ora incorporata in BPER Banca.

Le società **Arca Assicurazioni** e **Arca Vita** distribuiscono i propri prodotti attraverso le filiali di banche con cui sono state stipulate apposite convenzioni, tra cui principalmente BPER e Banca Popolare di Sondrio; **BIM Vita** attraverso accordi con Banca Intermobiliare, Banca Consulia e, per quanto riguarda il solo post-vendita, con la Cassa di Risparmio di Fermo; **Incontra Assicurazioni** grazie ad accordi con Unicredit Group.

Le compagnie specializzate nella riassicurazione sono **UnipolRe**, società che offre servizi di riassicurazione alle piccole e medie imprese con sede in Europa e **Ddor Re**, compagnia di riassicurazione serba.

Del Gruppo fanno parte inoltre le società di servizi strumentali al business assicurativo che caratterizzano e rendono distintiva l'offerta assicurativa di Unipol attraverso il governo diretto e integrato dei processi di servizio:

- **Auto Presto&Bene**, network di carrozzerie presente su tutto il territorio nazionale per offrire agli assicurati Auto riparazioni certificate senza anticipo di denaro;
- **APB Car Service (MyGlass)**, per servizi di riparazione e sostituzione cristalli;
- **Car Server** per la gestione delle flotte aziendali e noleggio auto a lungo termine;
- **Pronto Assistance Servizi – PAS**, per servizi di assistenza dedicati ai clienti, ai professionisti e alle agenzie del Gruppo, relativi al rilascio di informazioni tecniche e commerciali, ad attività di marketing, oltre alla raccolta delle segnalazioni relative a eventuali disservizi o lamentele;
- **AlfaEvolutionTechnology**, società provider telematico di UnipolSai e delle altre società del Gruppo.

Settore Immobiliare: il Gruppo Unipol gestisce un patrimonio immobiliare di 3,8 miliardi di euro, in linea con lo scorso esercizio.

Settore Holding e Altre Attività: il Gruppo opera nel settore alberghiero italiano tramite la controllata **Gruppo UNA**, con un patrimonio di 38 strutture alberghiere (hotel, residence e resort) di cui 32 gestite direttamente o in management e 6 affiliati con contratto di franchising in alcune delle principali città e delle più rinomate località turistiche italiane. Nel comparto agricolo è attiva la società **Tenute del Cerro**, proprietaria di circa 5.000 ettari di terreno nel centro Italia e attiva nella produzione di vino di alta qualità. Nel comparto della sanità il Gruppo è presente attraverso la casa di cura Villa Donatello (Firenze) e i **centri polispecialistici Dyadea**.

Leithà è la società specificamente dedicata all'innovazione.

"Mission Evolve": le strategie 2019 - 2021

A maggio 2019 il Gruppo Unipol ha presentato il Piano Strategico 2019 – 2021 "Mission Evolve – Always one step ahead".

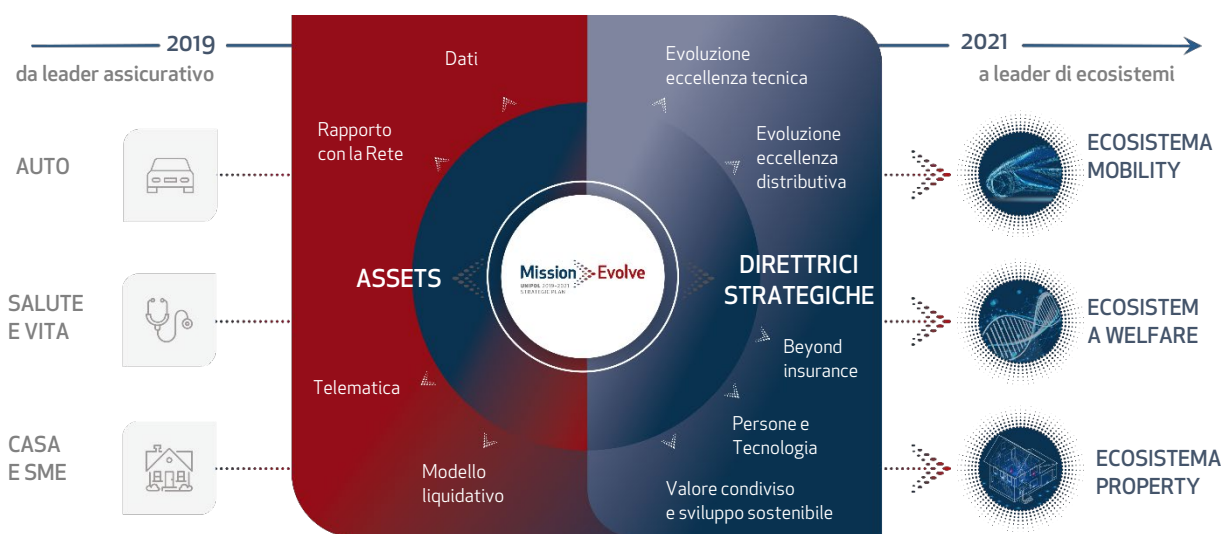
Il Piano Strategico ha l'obiettivo di rafforzare la leadership di Unipol nel triennio di riferimento, ponendo le basi per confermare il proprio primato anche oltre l'orizzonte di piano.

Oggi Unipol è leader del settore assicurativo italiano, con 16 milioni di clienti e una quota di mercato del 25% nell'RC Auto e del 23% nel Ramo Malattia. Il Gruppo nel tempo ha elaborato e realizzato strategie che gli hanno consentito di creare valore e di costruire i suoi asset distintivi, quali:

- la capillarità e professionalità della prima Rete distributiva in Italia, con oltre 8.500 punti di vendita e 30.000 intermediari, che si avvale di un Accordo Integrativo Compagnia/Agenti basato su logiche di partnership uniche nel settore assicurativo: "Patto UnipolSai 2.0";
- la qualità e velocità del modello liquidativo con tempi di indennizzo dei clienti di assoluta eccellenza;
- l'utilizzo della telematica e dei dati come elemento distintivo di servizio al cliente in termini di offerta, di efficientamento dei processi liquidativi e di evoluzione dei modelli di pricing.

Il framework strategico definito con il Piano "Mission Evolve" prevede una evoluzione da leader assicurativo a leader di ecosistemi in ambito mobility, welfare e property.

Mission Evolve: Strategy Framework



Facendo leva sui propri asset distintivi, il Piano Strategico si articola su cinque direttrici strategiche:

- "Evoluzione eccellenza tecnica", per garantire la redditività del business attraverso la ricerca continua di livelli sempre più avanzati di eccellenza, sfruttando la leadership tecnica e tecnologica in ambito pricing, selezione del rischio e capacità liquidativa.
- "Evoluzione eccellenza distributiva", mediante la valorizzazione del brand UnipolSai come leader di servizio, l'incremento della frequenza e dell'efficacia dei contatti con i Clienti, la massimizzazione dell'efficacia commerciale della prima rete assicurativa italiana con nuove figure professionali e il supporto integrato di canali remoti e lo sviluppo Bancassurance e Partnership.
- "Beyond insurance", con l'obiettivo di diventare il punto di riferimento non solo assicurativo per i bisogni di mobilità privata, di welfare e di property, offrendo ai Clienti un ecosistema di competenze e asset integrati a livello di Gruppo.
- "Persone e tecnologia", con investimenti per aumentare la velocità dell'evoluzione del modello operativo orientato verso la semplificazione e l'efficienza.
- "Valore condiviso e sviluppo sostenibile", per creare valore condiviso per il Gruppo e per i suoi stakeholder e contribuire al raggiungimento degli SDGs riducendo la sottoassicurazione e sviluppando prodotti e servizi che accrescano sicurezza, resilienza e sostenibilità di persone, imprese, città e territori.

L'ecosistema Mobility prevede il lancio di nuove soluzioni di mobilità grazie, tra l'altro, al noleggio a lungo termine, alla piattaforma online dell'usato e ai pagamenti in mobilità, e ulteriori evoluzioni del centro di eccellenza tecnologica della Telematica in ambito Auto. Gli obiettivi al 2021 sono il raggiungimento di 5 milioni di UniBox installate, 60.000 contratti di Noleggio a Lungo Termine e oltre 250.000 clienti che utilizzano l'app UnipolSai per pagamenti digitali in mobilità.

L'ecosistema Welfare prevede l'offerta di nuove soluzioni grazie alla piattaforma di *flexible benefit* (con l'obiettivo di 3.000 aziende aderenti alla stessa entro il 2021), Internet delle Cose (cosiddetta "IoT") e telemedicina, nonché soluzioni per ottimizzare la spesa sanitaria privata delle famiglie italiane (con la diffusione in arco Piano di 300.000 card SiSalute per l'intermediazione dei servizi sanitari).

L'ecosistema Property, infine, prevede un'evoluzione dell'integrazione tra assicurazione, domotica e assistenza in una logica di architettura aperta, nonché ulteriori evoluzioni in altri ambiti sinergici per il Gruppo (quale l'immobiliare) e lo sviluppo delle utility. Il Gruppo mira a raggiungere 5 milioni di unità immobiliari su cui sviluppare soluzioni tecnologiche entro il 2021.

Valore condiviso e sviluppo sostenibile nel Piano Strategico 2019 - 2021

Il Piano 2019 - 2021 integra nei propri obiettivi strategici la **creazione di valore condiviso e il contributo allo sviluppo sostenibile**, a partire dalla convinzione che le opportunità e il benessere dei clienti e delle persone che ogni giorno interagiscono con Unipol siano condizioni necessarie alla capacità di sviluppo sul mercato e al successo sostenibile del Gruppo stesso.

Tale integrazione è il risultato dell'approccio adottato nella fase di definizione del Piano Strategico stesso, quando ogni azione tra quelle ipotizzate è stata analizzata dal relativo responsabile secondo due aspetti: il suo potenziale di creare valore condiviso e il suo potenziale di contribuire al raggiungimento di uno o più SDGs. In questo modo si è rafforzata la cultura della sostenibilità tra le funzioni di business e si è contribuito a orientare le azioni verso la sostenibilità e il valore condiviso.

Tra le azioni più significative in questo senso:

- lo sviluppo di modelli predittivi per il rischio climatico rivolti alle imprese per aumentare la resilienza dei diversi settori e supportare l'adattamento al **cambiamento climatico**;
- lo sviluppo di offerte di mercato che promuovano modelli di sviluppo sostenibile attraverso l'uso innovativo della IoT, con particolare attenzione alle aree urbane, per migliorare la **sostenibilità delle città**;
- la definizione di **soluzioni accessibili di integrazione del welfare pubblico**, estendendo la protezione a fasce della popolazione più ampie e intervenendo in prevenzione, al fine di ampliare e qualificare l'offerta welfare.

In fase di pianificazione strategica il Gruppo ha individuato gli SDGs per il raggiungimento dei quali si impegna in modo prioritario a contribuire: Obiettivo 3 "Salute e benessere", Obiettivo 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica" e Obiettivo 11 "Città e comunità sostenibili".

GLI OBIETTIVI AL 2021	DESCRIZIONE OBIETTIVO	DATO AL 31/12/2019	TARGET 2021	SDG
INCIDENZA DEI PRODOTTI A VALENZA AMBIENTALE E SOCIALE	Aumento della penetrazione dei prodotti con impatto sociale e ambientale sul portafoglio complessivo assicurativo.	25%	30%	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
PENETRAZIONE SUI CITTADINI DI COPERTURE WELFARE	Percentuale della popolazione italiana con una copertura Vita&Salute da parte del Gruppo.	11,3%	12%	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING
FINANZA PER GLI SDGs	Incremento dell'ammontare degli investimenti tematici per gli SDGs. <i>Investimenti a supporto dell'Agenda 2030, in accordo con i criteri europei per la finanza sostenibile.</i>	€ 385,3 mln	€ 600 mln	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
TASSO DI PRESIDIO DEI PUNTI DI CONTATTO CON IL CLIENTE	Monitoraggio della qualità della relazione nei momenti di contatto con il Gruppo lungo tutto il customer journey. <i>Percentuale degli eventi del customer journey monitorati tramite Net Promoter System (NPS).</i>	53%	75%	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
EMISSIONI DI CO2 / DIPENDENTE	Produzione media di CO2 per dipendente di tutte le società del Gruppo.	-5,4%	-7%	13 CLIMATE ACTION
INDICE REPUTAZIONALE	Percezione dell'azienda da parte dell'opinione pubblica. <i>Score reputazione presso general public, secondo la metodologia RepTrak® Model.</i>	Unipol 69,7 Sett. Ass. 63,9	> Media del settore assicurativo	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Per maggiori dettagli si rinvia alla pagina dedicata al Piano Strategico 2019-2021 sul sito internet del Gruppo Unipol

Strumenti e processi di stakeholder engagement

Nel 2019 il Gruppo ha attuato importanti azioni di ascolto e coinvolgimento diretto degli stakeholder. Il confronto e il dialogo con gli stakeholder sono elementi strutturali del modo di operare del Gruppo allo scopo di comprendere e rispondere ai bisogni in modo efficace, migliorare la propria capacità di servizio, nel garantire accessibilità e trasparenza al proprio operato.

ASCOLTO/ENGAGEMENT

Stakeholder	Canali	Temi
DIPENDENTI	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità
	Focus Group e Survey	Stress lavoro correlato
	Assemblee e incontri sindacali	Condizioni normative, economiche e assistenziali
	Survey	Welfare aziendale
	Survey	Flexible working
	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 delle caratteristiche del prodotto
	Survey 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 Gruppi di lavoro operativi Commissioni Tecniche Gruppi Agenti	Obiettivi strategici e miglioramento processi decisionali Sviluppo prodotti Iniziativa commerciali
	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità
	RoadShow Commerciali	Risultati e Obiettivi Piano Azioni Affidabilità commerciale
	Survey di monitoraggio della soddisfazione della rete	Soddisfazione e fidelizzazione
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	Interviste Individuali	Costruzione della matrice di materialità
	Partnership	Ricerca e Innovazione
	Portale Fornitori	Gestione, Selezione, Periodica Valutazione e Monitoraggio
COMUNITÀ CIVILE	Interviste individuali a 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
	Survey a Organizzazioni Socie Territoriali	Costruzione della matrice di materialità
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 "ORA- Open Road Alliance"	Progetto partecipativo su mobilità sostenibile
	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

Il Piano Strategico 2019-2021 “Mission Evolve – Always one step ahead” è stato oggetto nel corso dell’anno di un percorso di presentazione rivolto non soltanto alla comunità finanziaria ma anche ad altri stakeholder chiave del Gruppo.

La totalità dei dipendenti del Gruppo è stata coinvolta attraverso quattro eventi di presentazione (a Milano, Roma, Torino e Bologna), volti a condividere obiettivi e motivazioni del Piano Triennale, che hanno visto la partecipazione effettiva di 6.641 persone. Un’ulteriore tappa del percorso, sempre a Bologna, è stata rivolta agli Agenti.

Il *roadshow* è stato arricchito con 7 incontri territoriali, cui hanno partecipato 250 persone, dedicati ai Consigli Regionali Unipol (CRU) composti da rappresentanti delle Organizzazioni Socie, che sono le principali organizzazioni dei lavoratori dipendenti (i sindacati confederali CGIL, CISL e UIL), dei lavoratori autonomi e delle piccole e medie imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) e delle imprese cooperative (Legacoop), con l’obiettivo di rafforzare il rapporto strutturato con tali attori e riflettere sul possibile sviluppo di progettualità congiunte negli ambiti chiave del Piano Strategico.

I temi rilevanti

Le crescenti richieste di trasparenza rivolte alle imprese (alcune delle quali rappresentano obblighi normativi, mentre altre costituiscono raccomandazioni che influenzano significativamente la valutazione che gli stakeholder danno delle imprese stesse) sono accomunate dall’attenzione all’aspetto della **materialità**. All’impresa è richiesto di individuare i temi di governo societario, sociali e ambientali effettivamente rilevanti per comprendere come essa agisce e quali sono i principali impatti che genera sul contesto stesso.

Tale individuazione è frutto di un processo strutturato, l’**analisi di materialità**, che nella visione del Gruppo Unipol è strettamente legata e influenzata dai processi di **pianificazione strategica**. In concomitanza con l’elaborazione del Piano Strategico 2019 – 2021 è stata quindi realizzata una nuova analisi, che è alla base della rendicontazione di carattere non finanziario per il triennio di svolgimento del Piano.

Il percorso è stato avviato strutturando 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**.

La valutazione dei temi rilevanti per l’azienda, che ha individuato le priorità in relazione alla dimensione interna, è stata svolta considerando il modello aziendale, la strategia e i rischi principali, nonché gli impatti dell’attività dell’impresa. Per valutare questo ambito si sono utilizzate fonti documentali, quali il Piano Strategico e lo studio realizzato da The European House – Ambrosetti sugli impatti extra-finanziari creati dal Gruppo, e sono stati ascoltati i Responsabili delle Funzioni chiave e l’Alta Direzione; i risultati sono stati validati dall’Amministratore Delegato and Group CEO.

Per quanto riguarda la rilevanza per gli stakeholder, l’ordine di priorità dei temi è stato definito attraverso un insieme di attività volte a tenere in considerazione:

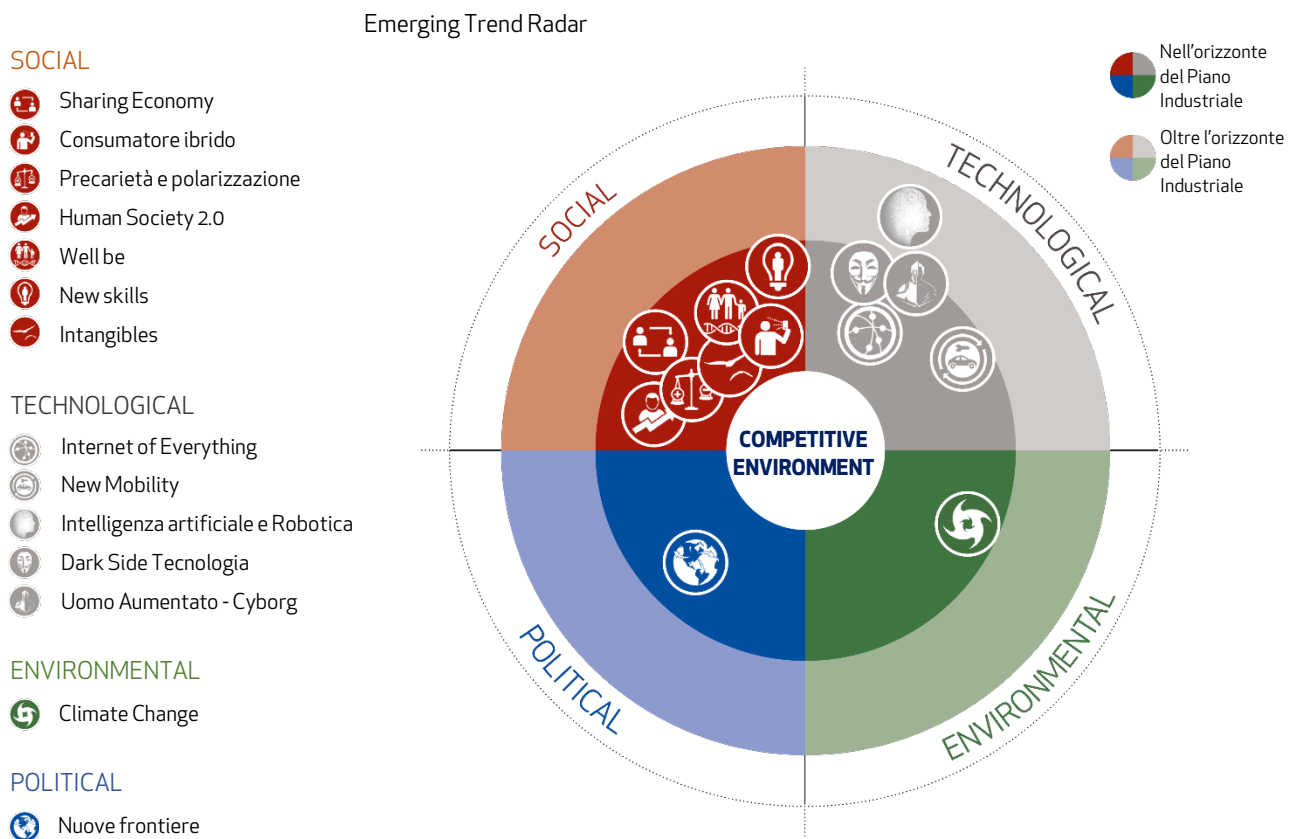
- interessi e aspettative delle parti interessate; a questo fine il Gruppo ha realizzato nel 2019 un articolato percorso di ascolto che ha coinvolto i clienti corporate e retail, i dipendenti e gli agenti, i rappresentanti delle organizzazioni che costituiscono i Consigli Regionali Unipol, i fornitori e gli opinion leader;
- principali questioni settoriali, politiche pubbliche e stimoli normativi; a questo fine sono stati analizzati e valutati numerosi contributi da parte della Commissione Europea, di EIOPA e di altri autorevoli organismi di settore e trasversali.

La matrice di materialità è stata infine approvata dal Consiglio di Amministrazione.

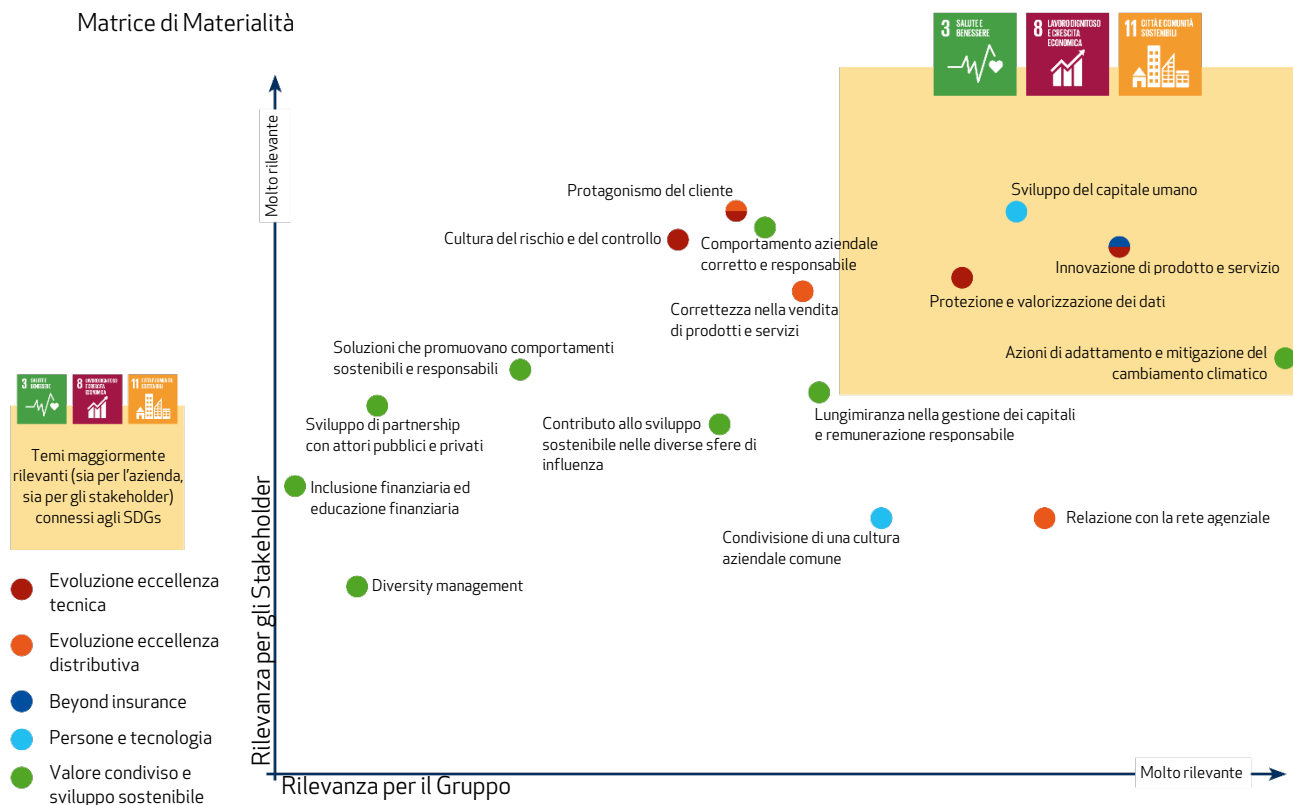
I temi oggetto di approfondimento, rappresentati di seguito in connessione alle cinque direttrici strategiche del Piano 2019-2021, hanno ricevuto un riscontro di rilevanza sia per quanto riguarda la dimensione interna che, in misura ancora maggiore, in base al confronto con l’ambiente esterno; saranno quindi tutti oggetto di trattazione, con un peso differente in relazione al loro rilievo rispetto alle due dimensioni. Particolare attenzione sarà riservata ai temi posizionati nel quadrante in alto a destra della matrice, che rappresentano gli ambiti di lavoro fondamentali attraverso cui il Gruppo intende contribuire al raggiungimento dei tre Obiettivi di Sviluppo Sostenibile identificati dal Piano Strategico.

Con particolare riferimento al tema materiale “**Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico**”, per definire quali sono gli ambiti di impatto su cui rendicontare, il Gruppo ha preso come punti di riferimento sia le Raccomandazioni della TCFD che le Linee Guida sul reporting climatico della Commissione Europea, che esplicitano le aspettative informative degli stakeholder verso il settore assicurativo; per questo sono stati inseriti nella Bilancio di Sostenibilità, in forma sintetica, sia gli aspetti che rilevano da un punto di vista finanziario che quelli che rilevano da un punto di vista ambientale e sociale (“**doppia materialità**”). Nel definire i contenuti prioritari si è inoltre tenuto conto di ulteriori richieste di contesto (esprese ad esempio dal questionario CDP e dalle survey degli analisti SRI) e si sono fatti specifici approfondimenti con opinion leader specializzati in materia.

LA CONNESSIONE TRA TEMI MATERIALI, MACRO TREND E SDG



Matrice di Materialità



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

Il Nostro Percorso di Sostenibilità

Con il 2019 si aggiunge una tappa al lungo percorso, iniziato nel 1993, che include azioni, strumenti e impegni che hanno definito nel tempo il modello di Sostenibilità del Gruppo. Tutti gli ambiti di intervento della strategia di Sostenibilità trovano fondamento nella Vision e nella Mission.



La gestione della reputazione

Il patrimonio di fiducia costruito nel tempo dal Gruppo Unipol è considerato un *asset* fondamentale per continuare a evolvere con successo, in un business assicurativo che proprio sulla fiducia fonda la possibilità di svilupparsi.

Unipol ha avviato il proprio programma di Reputation Management nel 2014, strutturando progressivamente i presidi interni fino ad arrivare alla formalizzazione (a inizio gennaio 2020) di un **modello di governance integrata**, che identifica con chiarezza i processi da attuare e i soggetti coinvolti, con l'obiettivo di rendere ancora più efficace la gestione della reputazione del Gruppo e del rischio reputazionale.

In particolare vengono istituiti due organismi dedicati:

- Il **Reputation Network**, composto dai responsabili delle aree aziendali che presidiano le relazioni del Gruppo con tutti gli stakeholder interni ed esterni, che ha il compito di garantire la gestione proattiva della Reputazione e del rischio reputazionale, contribuendo a sviluppare la cultura reputazionale all'interno del Gruppo, e l'accountability dell'indice reputazionale, inserito nel sistema di incentivazione aziendale (v. paragrafo "Il sistema remunerativo e gli incentivi");
- il **Team Operativo Reputation Management**, composto dalle funzioni Media Relations ed Emerging and Reputational Risk, che coordina le attività di Reputation Management del Gruppo Unipol (anche per quanto riguarda l'impatto dei fattori ESG sulla reputazione, v. paragrafo "Il presidio dei rischi ambientali, sociali e di governance").

La gestione proattiva del rischio reputazionale è incentrata sulla tempestiva segnalazione degli eventuali indizi di rischio collegati ai valori e al *core business* dell'impresa che possono trovare spazio sui media, compresi i social, o nell'ambito dell'operatività quotidiana.

Come risultato di tale approccio strutturato, l'indice reputazionale del Gruppo Unipol presso l'opinione pubblica in Italia, misurato secondo il modello di analisi **RepTrak®** di Reputation Institute, è cresciuto nel 2019 portandosi a una quota di 69,7¹ (+0,7 punti sul 2018) su una scala a 100 punti. Tale valore si colloca in una fascia reputazionale "moderata".

I punti di forza della reputazione di Unipol, nella percezione del *general public*, sono i prodotti e servizi, considerati affidabili; la gestione dei sinistri tempestiva e l'elevato livello di assistenza al cliente; la ricerca e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche; la solidità patrimoniale e le forti prospettive di crescita.

L'indice reputazionale registrato presso il personale dipendente del Gruppo è cresciuto di 3 punti rispetto al 2018, attestandosi a quota 81,4. Anche la rilevazione della reputazione presso gli agenti evidenzia un miglioramento rispetto all'anno precedente, con un risultato di 89,4 a fronte del 82,2 del 2018, proseguendo un trend già avviato negli anni precedenti.

La reputazione presso i clienti si conferma positiva; nel 2019 ha raggiunto quota 77,2 (a fronte di un valore di 74,8 dell'anno precedente) pari a un valore reputazionale 'forte', su una scala 1-100.

La presentazione del Piano Strategico nel mese di maggio ha rinforzato, presso gli stakeholder interni (dipendenti e agenti) e la comunità finanziaria, la percezione di un'azienda con forti prospettive di crescita e con una visione chiara e innovativa sulle sfide poste dal mercato assicurativo.

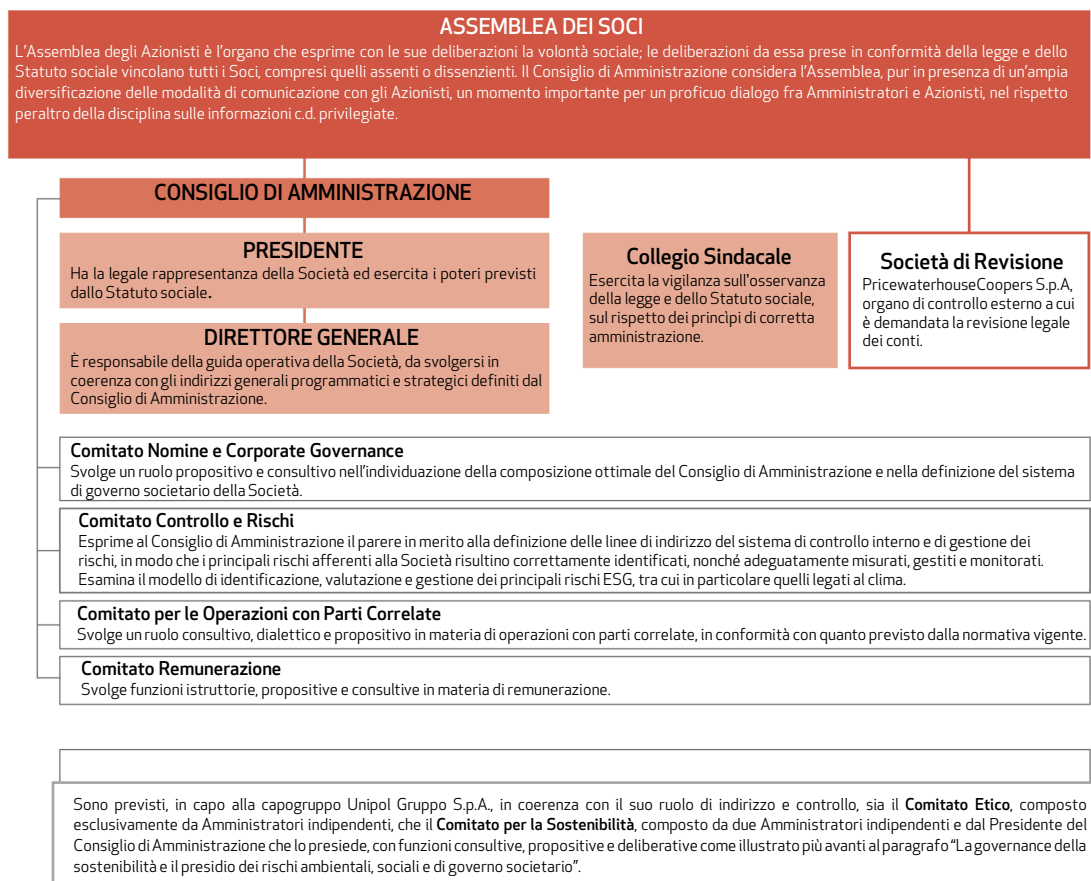


Per una analisi dettagliata che illustra l'approccio strategico e proattivo sui rischi emergenti e reputazionali si rimanda alla sezione "Osservatorio Reputational & Emerging Risk" e "Reputation Management" del sito unipol.it.

¹ L'indice è la media delle rilevazioni mensili condotte nel corso dell'anno

LA GOVERNANCE

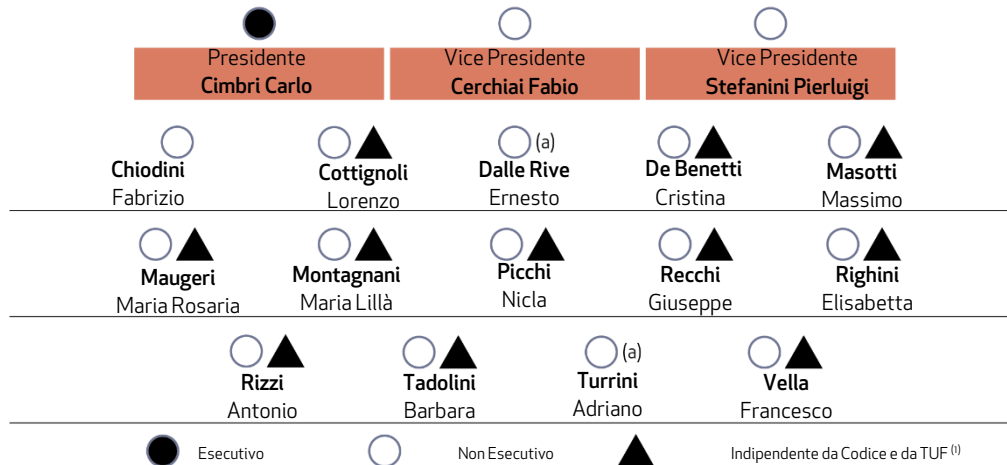
Il sistema di Corporate Governance



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 NOMINATO DALL'ASSEMBLEA DEL 17 APRILE 2019 ^(*)

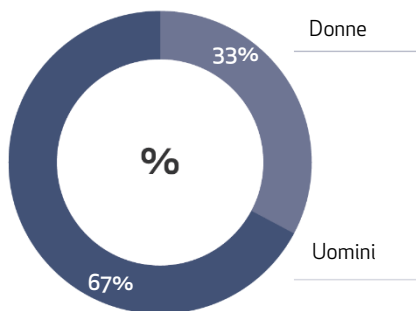


(*) Alla data della presente Relazione, l'organo amministrativo è composto da 17 Amministratori, in seguito alla prematura scomparsa del Consigliere Berardini Francesco

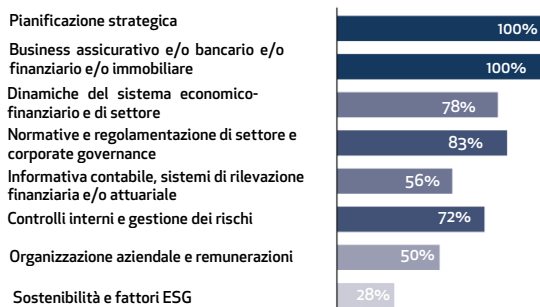
(1) Indica se l'Amministratore è stato qualificato dal Consiglio di Amministrazione come indipendente secondo i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina e al tempo stesso è in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF.

(a) Amministratori esclusi, con riferimento all'esercizio 2019, 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

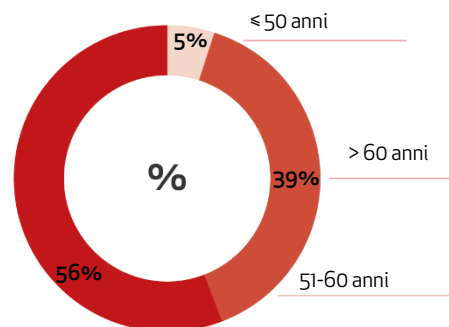
CdA - Composizione per genere ^(b)



Competenze ^(b)



CdA - Composizione per età ^(b)



Numero di riunioni e percentuale di partecipazione ^(c)



(b) Riferito al Consiglio di Amministrazione in carica dal 18 aprile 2019.

(c) Riferito all'intero esercizio 2019.

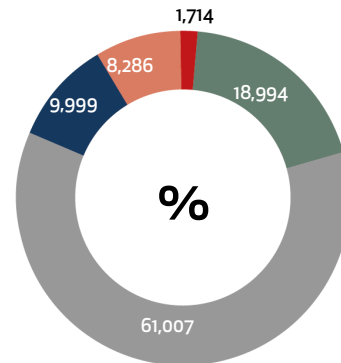


Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, reperibile nella sezione "Governance" del sito internet UnipolSai

La relazione con gli Azionisti

La Società è controllata, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, numero 1) del Codice Civile, da Unipol Gruppo SpA.

La struttura dell'azionariato



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.

Le strategie e gli obiettivi di gestione del capitale del Gruppo sono declinati all'interno della "Politica di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi", che descrive il contesto di riferimento e il processo di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi anche in termini di ruoli e responsabilità degli attori coinvolti; il documento identifica altresì i principi per la gestione del capitale e per la distribuzione dei dividendi o di altri elementi dei fondi propri coerentemente con gli obiettivi di ritorno sul capitale e con la propensione al rischio definiti dal Consiglio di Amministrazione.

Il bilancio al 31 dicembre 2019 di UnipolSai, redatto secondo i principi contabili nazionali, evidenzia un utile di euro 701,2 milioni. Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai propone all'Assemblea ordinaria degli Azionisti la distribuzione di un dividendo nella misura di euro 0,160 per ciascuna azione ordinaria avente diritto, per un importo complessivo, tenuto conto delle azioni proprie detenute, pari a euro 453 milioni.



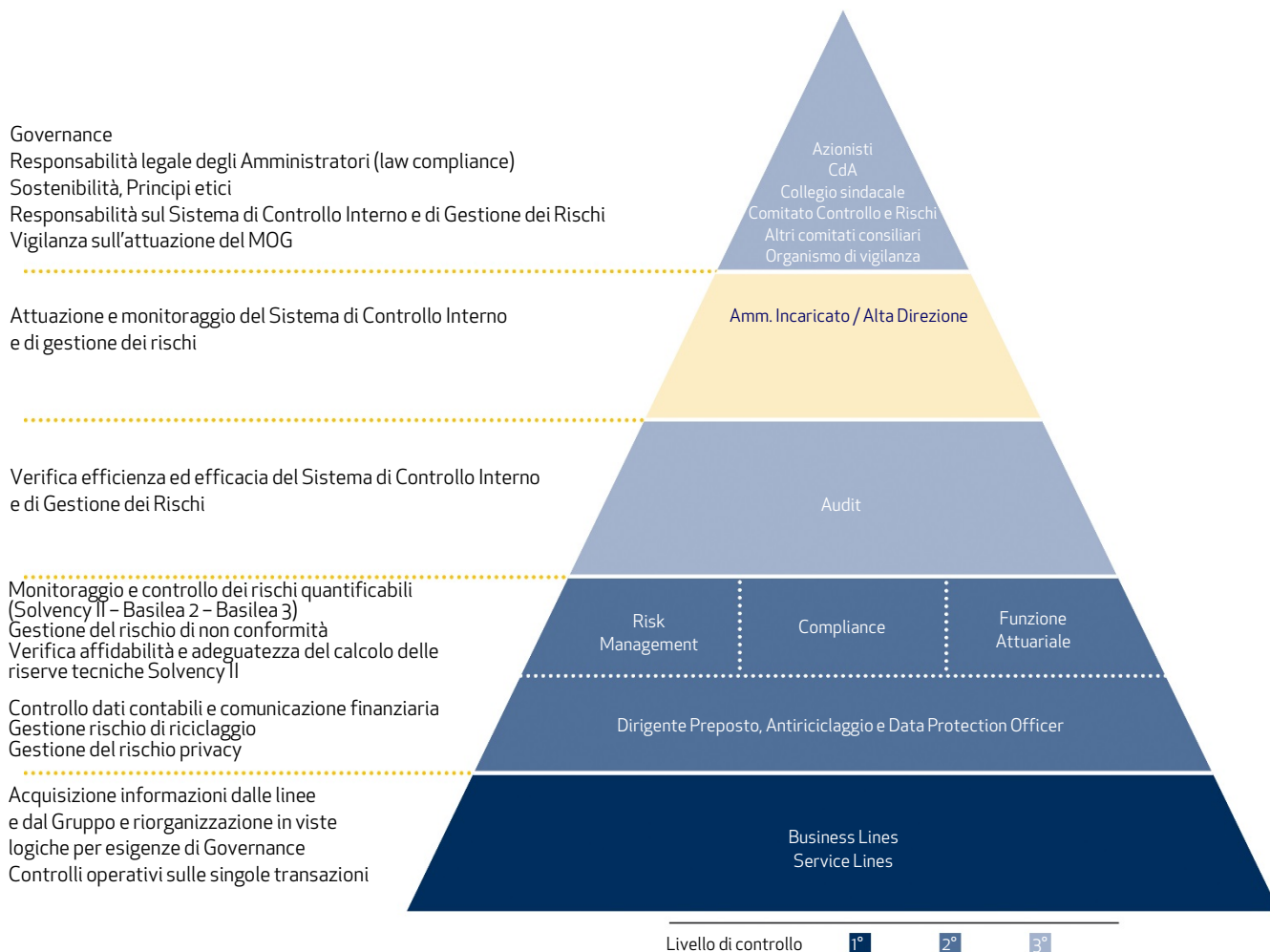
Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla sezione Governance – Assemblea degli azionisti del sito <http://www.unipolsai.com/it>

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (di seguito il "Sistema"), elemento fondamentale del complessivo sistema di governo societario, è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a realizzare un presidio costante per l'identificazione, il governo e il controllo dei rischi connessi alle attività svolte e consentire la sana e prudente gestione del Gruppo².

Lo schema seguente rappresenta in modo semplificato il modello di Risk and Control Governance del Gruppo.

Il Modello di Risk and Control Governance



Per la descrizione di dettaglio del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi si rimanda alla "Relazione annuale sul governo societario e sugli assetti proprietari per l'esercizio 2019" pubblicata nella sezione "Governance" del sito internet del Gruppo UnipolSai.

² Le linee guida per la definizione del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi del Gruppo Unipol sono contenute nelle Direttive in materia di sistema di governo societario di Gruppo definite dal Consiglio di Amministrazione di Unipol e periodicamente aggiornate.

Attraverso il Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi e tramite l'adozione di politiche aziendali e linee guida, il Gruppo misura e gestisce i rischi a cui è esposto, anche a seguito delle proprie scelte strategiche, tenendo conto dei vari ambiti di attività e delle diverse normative applicabili.

In particolare, nella **"Politica di gestione dei rischi"** del Gruppo UnipolSai sono indicate le strategie e gli obiettivi di gestione dei rischi del Gruppo e delle società in perimetro. Inoltre, sono definiti, tra l'altro, il processo di gestione dei rischi, con riferimento alla identificazione, valutazione, controllo e mitigazione degli stessi, nonché i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo.

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

L'intera organizzazione è chiamata a contribuire attivamente all'efficacia del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi. Gli Organi sociali e le strutture di vertice delle società del Gruppo promuovono la diffusione di una cultura del controllo che renda il personale, a tutti i livelli, consapevole del proprio ruolo, anche in relazione alle attività di controllo, e favorisca il coinvolgimento di tutte le strutture aziendali nel perseguimento degli obiettivi dell'impresa e nella creazione di valore.

La governance della sostenibilità e il presidio dei rischi ambientali, sociali e di governo societario

La responsabilità in materia di definizione di obiettivi di sostenibilità e presidio dei relativi rischi per il Gruppo UnipolSai è attribuita al Consiglio di Amministrazione, supportato dal Comitato Controllo e Rischi, nonché dal Comitato per la Sostenibilità della Capogruppo che svolge le proprie funzioni per tutto il Gruppo.

Il CdA approva la Politica in materia di Sostenibilità, con i suoi successivi aggiornamenti, e ne garantisce la coerenza con le politiche di gestione di rischi specifici.

Il Comitato per la Sostenibilità di Unipol Gruppo supporta l'organo amministrativo nella definizione del modello di identificazione, valutazione e gestione dei principali rischi ESG, tra cui in particolare quelli legati al clima, dei loro impatti sulla strategia di *business* e delle politiche attive per il raggiungimento degli obiettivi di COP21, nonché nella definizione degli impegni e nel monitoraggio degli Indicatori.

Il Comitato Controllo e Rischi di UnipolSai esamina la Politica in materia di Sostenibilità, nonché il modello di identificazione, valutazione e gestione dei principali rischi ESG, tra cui in particolare quelli legati al clima.



Per informazioni di dettaglio sulle competenze e responsabilità degli organi consiliari di Unipol Gruppo e di Gruppo UnipolSai si rimanda alle Relazioni sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, reperibili nella sezione "Governance" del sito internet di Unipol e di UnipolSai, e alla Politica in materia di Sostenibilità, reperibile nella sezione "Sostenibilità" del sito internet di Unipol.

La Politica in materia di Sostenibilità è lo strumento fondamentale che guida UnipolSai nella gestione dei temi sociali, ambientali e di governance (cosiddetti "ESG" – *Environmental, Social and Governance*); essa definisce le strategie, gli obiettivi e gli impegni del Gruppo per migliorare i propri risultati di sostenibilità e gestire e mitigare i rischi ESG a cui è esposto, in coerenza con il sistema complessivo di gestione dei rischi del Gruppo.

La Politica di Sostenibilità, ispirata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e ai principi del Global Compact ONU, impegna l'impresa in materia di:



Tutela dei diritti umani e del lavoro



Pari opportunità



Tutela ambientale e lotta al cambiamento climatico



Correttezza e trasparenza verso i consumatori



Gestione responsabile dei dati

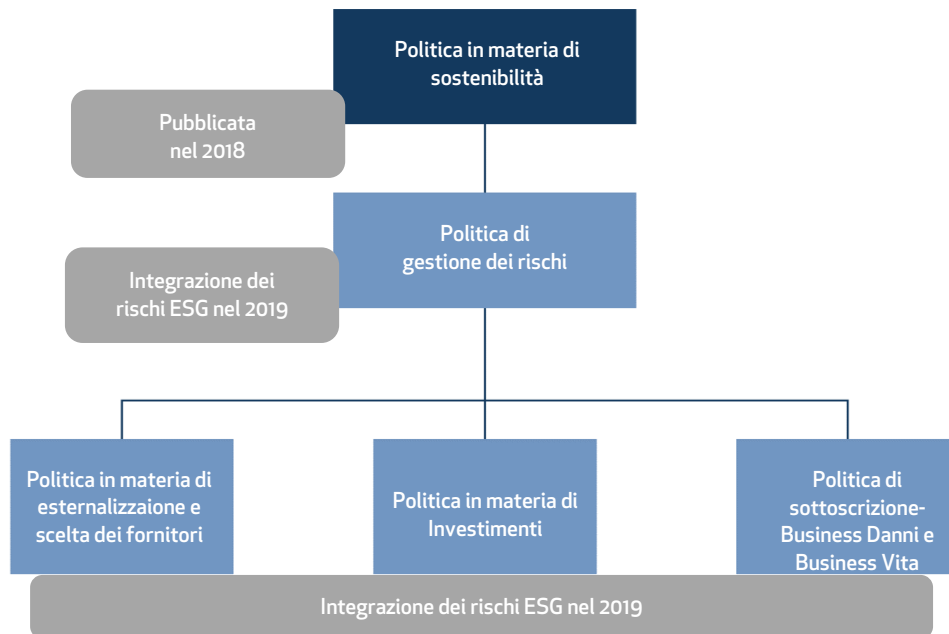


Corrette pratiche di business, con particolare attenzione alle pratiche di lobbying e di tax strategy

La Politica specifica i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo di gestione dei rischi ESG. Nel corso del 2019, essa è stata aggiornata definendo con maggiore dettaglio ruoli e responsabilità degli attori coinvolti, in particolare per quanto riguarda il governo di rischi, opportunità e impatti legati al clima, ed esplicitando un impegno specifico in materia di gestione responsabile dei dati. Il Gruppo si è inoltre impegnato ad adottare in modo sempre più diffuso sistemi di pianificazione, valutazione e misurazione orientati all'impatto, per meglio comprendere gli effetti delle proprie attività e orientare le stesse alla realizzazione di cambiamenti coerenti con i propri valori, le proprie strategie e il proprio impegno in termini di sostenibilità.

La Politica in materia di Sostenibilità rimanda alle Politiche di gestione dei rischi specifici per la declinazione operativa delle strategie definite.

In coerenza con gli impegni presi dal Gruppo Unipol con il Piano Strategico 2019 – 2021, volti ad un'ulteriore integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance nelle strategie e nei processi aziendali, nel 2019 si è provveduto all'inserimento dei rischi ESG nel Sistema di gestione dei rischi adottato dal Gruppo.



Nell'ambito del suo ultimo aggiornamento, avvenuto nel mese di giugno 2019, la **Politica di gestione dei rischi** è stata integrata con l'inclusione di tali rischi nella tassonomia di quelli comuni a tutto il Gruppo e con l'identificazione dei **sette ambiti di rischio ESG** più rilevanti:



Nell'ambito della Politica di gestione dei rischi, il Gruppo ha previsto di integrare i **presidi dei rischi ESG** all'interno delle modalità di gestione delle singole categorie di rischio, in modo da presidiarli in tutte le fasi del processo di creazione del valore e di mitigare l'insorgenza di eventuali rischi reputazionali connessi.

Alla luce di ciò, i rischi ESG e le relative modalità di presidio sono stati integrati:

- nelle **Politiche di sottoscrizione** in relazione al Business Danni e al Business Vita;
- nella **Politica in materia di investimenti**;
- nella **Politica di esternalizzazione e selezione dei fornitori**.

I dettagli sui contenuti delle Politiche sopra citate sono presentati nelle prossime sezioni del Bilancio relative ai diversi temi toccati dalle stesse.



I testi integrali delle Politiche sono disponibili nella sezione "Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol.

La funzione Sustainability, 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". La funzione promuove e contribuisce allo sviluppo di strategie a valore condiviso e orientate a supportare la realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

Per favorire l'integrazione della sostenibilità nella gestione quotidiana del business la funzione Sustainability è coadiuvata da circa venti referenti che operano nelle principali Direzioni e Società del Gruppo, con il compito di presidiare le progettualità "integrate" e supportare la rendicontazione delle performance non finanziarie.

Sustainability presidia inoltre le attività di *stakeholder engagement e management* realizzate attraverso i Consigli Regionali Unipol (CRU) composti dalle Organizzazioni del mondo del lavoro, della cooperazione e delle PMI (CGIL-CISL-UIL, Legacoop, CNA, Confesercenti, CIA) e dai rappresentanti dell'Associazionismo ambientale, sociale e culturale.

A supporto dell'applicazione delle Politiche sopra citate nel 2019 è stata istituita la **ESG Task Force (la "Task Force")**. Quest'ultima, diventata operativa nei primi mesi del 2020, è composta da funzioni chiave³ per la comprensione degli impatti ESG nell'ambito delle decisioni di business. La Task Force ha il compito, in casi di particolare rilevanza per il potenziale impatto o per le dimensioni del potenziale accordo/investimento, di comprendere e valutare le implicazioni concrete dei fattori ESG nelle attività di sottoscrizione e investimento e di definire scelte coerenti con la visione aziendale rispetto ai casi presentati.

In parallelo e in coerenza con l'attività di integrazione dei rischi ESG nelle Politiche del Gruppo, il **Tavolo interfunzionale Rischi ESG**⁴ ha definito una nuova mappatura di dettaglio di tali rischi e dei relativi presidi, aggiornata e razionalizzata per garantire l'allineamento col sistema complessivo, che comprende i rischi connessi a fattori ambientali, sociali e di governo societario articolati nei sette ambiti di rischio individuati per il Gruppo. La mappatura è disponibile all'interno della Relazione Annuale Integrata del Gruppo Unipol.

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, completato da oltre 1.450 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 2019 è proseguito la fruizione, avviata lo scorso anno, di 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. A fine 2019 complessivamente tra agenti e dipendenti quasi 1.000 persone hanno fruito del corso.

La correttezza nella condotta del business

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

Il MOG di UnipolSai Assicurazioni, aggiornato nel 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.

³ Direzione Tecnica Danni e Sinistri, Direzione Welfare e Vita, Direzione Finanza, Chief Risk Officer, Chief Innovation Officer, Sustainability.

⁴ Organismo composto dalle Funzioni Audit, Compliance and Anti-Money Laundering, Risk Management e Sustainability 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.

1) Delitti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione.	6) Delitti contro la salute e la sicurezza sul lavoro.	11) Delitti in materia di violazione del diritto d'autore.
2) Reati societari.	7) Delitti di falsità in monete.	12) Reato di 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 agiotaggio.	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.	

Nelle Parti Speciali del MOG sono dettagliati i principi di comportamento ed i principi di controllo specifici per prevenire il compimento di ciascuna tipologia di reato precedentemente indicata.

I MOG delle società del Gruppo UnipolSai prevedono i medesimi presidi e strumenti di controllo.

La diffusione del Modello presso i dipendenti è effettuata mediante il sito intranet aziendale; gli aggiornamenti successivi del Modello sono resi noti a tutti i dipendenti tramite comunicazione aziendale notificata via email. Per garantire la conoscenza dei contenuti del Modello con l'obiettivo di un'efficace attuazione dello stesso è richiesta ai dipendenti la presa d'atto del MOG tramite intranet aziendale.

A seguito dell'approvazione della Procedura per la segnalazione di violazioni (c.d. "whistleblowing") il Gruppo ha attivato una piattaforma informatica tramite la quale il personale (dipendenti e coloro che operano sulla base di un rapporto, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato, che ne determina l'inserimento nell'organizzazione aziendale) può segnalare condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto 231/01, atti o fatti che possono costituire violazioni del MOG, nonché violazioni di altre normative puntualmente definite⁵, con modalità che garantiscono la piena riservatezza dell'identità del segnalante e, in generale, dei contenuti della segnalazione⁶.

Per garantire un'efficace attuazione del MOG ne è stata richiesta la presa d'atto agli agenti, avvenuta per il 50% dei casi.

Nei contratti che il Gruppo stipula con i fornitori è inserita una clausola con la quale i fornitori si impegnano a rispettare il MOG, pena la risoluzione del contratto stesso.

La presa visione del MOG risulta certificata per i fornitori iscritti all'Albo, che nel 2019 rappresentano il 38% del totale.

Il compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del MOG e di curarne l'aggiornamento è affidato all'Organismo di Vigilanza (OdV), composto dai tre membri del Comitato Controllo e Rischi consiglieri non esecutivi indipendenti, e da ulteriori due membri rappresentati da esponenti dell'Alta Direzione aziendale Titolari della Funzione di *compliance* e della Funzione di *auditing*.



Per ulteriori dettagli sul MOG, si rimanda alla sezione "Governance" del sito internet del Gruppo UnipolSai.

Il contrasto alla corruzione

I processi del Gruppo e delle società che ne fanno parte sono oggetto nel corso dell'anno di *assessment* da parte delle funzioni di controllo e del Presidio 231 per individuare le aree a rischio rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001. L'analisi è svolta sulla **totalità dei processi mappati** e ha come risultato una matrice, costantemente aggiornata, che incrocia i singoli processi con i reati al cui rischio sono esposti; all'interno di questo processo, una valutazione specifica riguarda il rischio di corruzione.

Per UnipolSai Assicurazioni sono stati mappati e analizzati **143 processi** e la valutazione di sensibilità al rischio di corruzione ha riguardato 44 di questi (pari al 31%).

⁵ Si fa riferimento (i) al Regolamento (UE) n. 596/2014 relativo agli abusi di mercato ("MAR"), (ii) al D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, (iii) al D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 ("CAP"), (iv) al D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 ("TUF").

⁶ La piattaforma informatica adottata dal Gruppo consente di (i) gestire in modo pseudonimizzato le segnalazioni e (ii) tenere traccia in modo criptato delle relative informazioni. L'accesso a queste ultime è limitato a membri individuati delle strutture aziendali competenti alla ricezione, esame e valutazione delle segnalazioni *whistleblowing*.

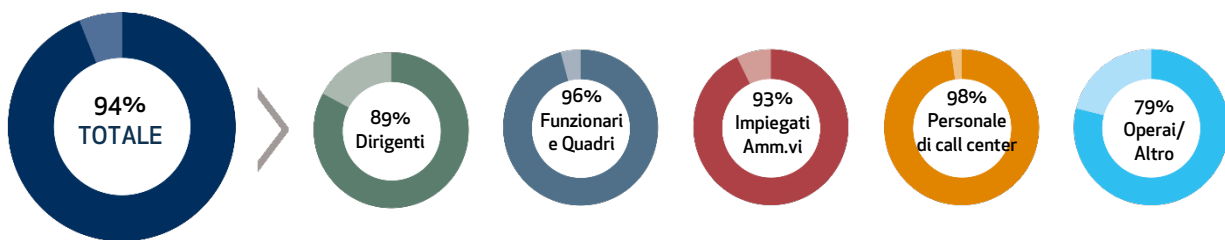
I presidi e gli strumenti di controllo per il contrasto alla corruzione sono definiti dal MOG nella Parte Speciale 1, relativa ai delitti nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, e nella Parte Speciale 2, che tratta il reato di corruzione tra privati previsto dal codice civile.

Per quanto riguarda le compagnie operanti in Serbia, nello Statuto e nel Codice Etico sono state inserite disposizioni che prescrivono il dovere di evitare conflitti di interesse. Nel caso di UnipolRe, che opera in Irlanda, i poteri di firma approvati dal Consiglio di Amministrazione prevedono che per qualsiasi transazione sia necessaria la doppia firma, e ciò consente di presidiare più efficacemente il contrasto alla corruzione.

Nel corso del 2019, alla luce delle informazioni disponibili, UnipolSai e le società del Gruppo non hanno sostenuto costi per sanzioni ex D.Lgs. 231/2001 derivanti da reati che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività sensibili individuate inclusi i reati di corruzione.

Il Gruppo nel 2019 ha investito significativamente sulla formazione per rafforzare la consapevolezza su rischio di corruzione, provvedendo ad aggiornare ed erogare nuovi corsi in materia per le società UnipolSai, UniSalute, ARCA, Villa Donatello, Florence Centro di Chirurgia Ambulatoriale, Gruppo UNA, Linear, SIAT, Incontra Assicurazioni, Bim Vita, Marina di Loano, Tenute del Cerro.

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



Fonte: Chief Academy Officer UnipolSai

Non risultano in Italia casi di provvedimenti disciplinari connessi a episodi di corruzione.

Le misure in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato sulla "Politica di Gestione del Rischio di Riciclaggio e Finanziamento del Terrorismo" che recepisce le nuove disposizioni del Regolamento IVASS n. 44 del 12 febbraio 2019⁷, approvata dal CdA della Capogruppo e, tra le controllate, delle Compagnie aventi sede legale in Italia e sede legale estera.

In applicazione della politica, sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, misure di astensione e sospensione, valutazione e gestione del rischio, controllo interno volte a prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo. Come richiesto dalla Lettera al Mercato del 19 giugno 2019, emanata da Ivass avente ad oggetto l'"Autovalutazione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo. Relazione annuale della funzione antiriciclaggio", sotto il coordinamento della Capogruppo Unipol Gruppo, le Compagnie operanti nei rami vita hanno condotto una nuova autovalutazione per stimare il livello di esposizione al rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo e valutare la vulnerabilità dei presidi posti in essere, secondo i criteri e la metodologia indicata dalla stessa Autorità di Vigilanza. 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.

⁷ Recante disposizioni attuative volte a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela.

Le Società appartenenti al Gruppo hanno predisposto specifici programmi interni di formazione del personale, dei collaboratori, della rete distributiva diretta e dei broker, al fine di diffondere la cultura della conformità e del rispetto della normativa applicabile sull'antiriciclaggio e sull'antiterrorismo. I programmi di formazione rivestono carattere di continuità e periodicità e tengono conto dell'evoluzione normativa, e, ove applicabile, delle procedure predisposte per adempiere agli obblighi di raccolta delle informazioni funzionali all'adeguata verifica della clientela, alla registrazione e conservazione, nonché alla rilevazione delle anomalie per la valutazione delle operazioni sospette finalizzate alla eventuale segnalazione.

Anche per la formazione in materia di antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo sono stati effettuati in aggiunta 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 2019, per le compagnie assicurative operanti in Italia, la fruizione complessiva del corso "Antiriciclaggio" è stata dell'88%.

Per quanto riguarda le compagnie operanti in Serbia, le modalità operative sono in linea con le disposizioni della legislazione locale. Sono previste attività e misure specifiche per approfondire le caratteristiche dei clienti e monitorarne le operazioni in linea con le categorie di rischio specificate, compreso un controllo della conformità delle attività con la natura delle relazioni commerciali e il volume e il tipo abituali di attività della clientela. Sono altresì attive procedure e meccanismi per rilevare clienti e transazioni per i quali vi sono motivi per sospettare il coinvolgimento in attività di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo. Per le compagnie operanti in Serbia la percentuale di copertura della formazione antiriciclaggio è stata del 61%.

La gestione responsabile dei dati

UnipolSai detiene numerosi dati personali relativi ai propri clienti, che attengono ai diversi aspetti della loro vita, e tali dati saranno sempre di più in conseguenza della diffusione crescente dei nuovi dispositivi connessi; la loro protezione è un impegno fondamentale per tutelare i diritti e le libertà delle persone fisiche cui tali dati si riferiscono.

A questo fine, nell'ambito del Gruppo Unipol è stato definito un sistema articolato composto da politiche, procedure e infrastrutture tecnologiche che, tra l'altro, struttura le misure di sicurezza, tecniche e organizzative, atte a garantire la tutela dei dati personali dai rischi che li minacciano, quali a titolo di esempio quelli di perdita, furto, distruzione o alterazione dei dati, di accesso abusivo o divulgazione non autorizzata degli stessi, e ad assicurare il ripristino tempestivo della disponibilità e accesso dei dati in caso di incidenti.

La **Politica in materia di protezione dei dati personali** definisce le linee guida generali del Gruppo Unipol in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, specificando il modello organizzativo (organizzazione e ruoli, persone, cultura e competenze), il modello operativo (processi, regole e documentazione) e il modello architetturale (tecnologie e strumenti) strutturati a tal fine.

Attraverso questo impianto il Gruppo dà attuazione al Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (il "GDPR"), che ha introdotto importanti novità nella protezione dei dati personali, prevedendo, tra l'altro, la verifica delle attività secondo parametri di valutazione del rischio e di efficacia delle misure adottate in merito.

Nel corso dell'esercizio 2019 Unipol, con il supporto del Data Protection Officer di Gruppo ("DPO") – che svolge le attività di competenza per la Capogruppo e per le società da essa controllate aventi sede legale in Italia – ha valutato l'effettività e l'efficacia dei presidi, dei processi e dell'impianto organizzativo implementato a seguito delle modifiche introdotte dal GDPR, al fine di assicurare una gestione dei dati personali che fosse conforme alla normativa vigente e trasparente nei confronti dei soggetti interessati. Questo è avvenuto anche attraverso attività di verifica volte a valutare, con specifiche analisi, la conformità dei processi e delle procedure alle previsioni normative, prestando particolare attenzione alle valutazioni preliminari svolte nel caso di trattamenti che presentino un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati.

Nel corso del 2019 si sono verificati nelle società del Gruppo alcuni episodi di limitata portata (n. 24) di c.d. *data breach*⁸ come definiti dal GDPR. Tutti i casi sono stati prontamente gestiti e risolti dalle società Titolari competenti. In due soli casi si è reso necessario effettuare una tempestiva notifica all'Autorità Garante per la protezione dei dati: per una, all'esito dell'istruttoria preliminare avviata ed in considerazione di tutte le informazioni trasmesse, l'Autorità ha comunicato che l'evento rappresentato non si configurasse come violazione dei personali e, pertanto, ha disposto la chiusura dell'istruttoria, mentre per l'altra non ha dato alcun seguito. I restanti casi non sono stati notificati, in quanto non presentavano rischi per gli Interessati.

⁸ Secondo il Regolamento GDPR il data breach è una violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

Nel 2019 sono pervenuti n. 6 reclami in materia di tutela dei dati personali, tutti da parte di soggetti privati, ai quali è stato dato tempestivo riscontro.

Per le attività di formazione sul tema *privacy*, e in particolare sul nuovo Regolamento europeo (GDPR), sono stati utilizzati, oltre a specifici corsi in aula, anche corsi *e-learning*; a fine 2019 si è raggiunta una partecipazione di oltre il 90% dei dipendenti per le società operanti in Italia, mentre all'estero per la società operante in Serbia, la partecipazione al corso sulla disciplina *privacy* locale è stata del 27%.

Per aumentare la consapevolezza diffusa sul tema è proseguita l'erogazione di corsi di formazione in modalità *e-learning* anche per la rete agenziale del Gruppo (il corso è stato avviato dal 60% degli agenti, e di questi l'87% lo ha concluso al 31 dicembre 2019) e alla rete subagenziale (dove la copertura formativa ha raggiunto il 59%).

La **Politica di sicurezza delle informazioni** definisce le linee guida di indirizzo in materia di *cyber security*, che prevedono l'adozione di idonee misure di sicurezza fisica, logica e procedurale volte a garantire alle informazioni trattate attraverso i sistemi informatici una protezione appropriata e coerente lungo l'intero ciclo di vita.

Per il controllo del rischio *cyber* sono impiegate soluzioni di controllo accessi, protezione *antimalware* e *antispam* su sistemi centrali, postazioni utente e 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 sottoposte periodicamente a *penetration test/vulnerability assessment*. UnipolSai è certificata secondo standard internazionale ISO27001⁹ per il servizio FEA.

Nel 2019 per accrescere la consapevolezza in materia di *cyber security* sono stati coinvolti in appositi corsi di formazione sia i dipendenti (4.383 persone formate per un totale di oltre 15.805 ore di formazione), che gli agenti (9.551 persone per oltre 41.600 ore).

Il sistema di presidio dei rischi connessi alla gestione e utilizzo dei dati è completato dalla **Politica in materia di data governance**, che definisce le linee guida per un efficace governo del dato lungo il suo ciclo di vita nell'ambito del Gruppo Unipol. La *Data Governance* è l'insieme di processi, metodologie, ruoli e tecnologie che da un lato consente la realizzazione di una gestione formale del patrimonio informativo dati, con una chiara responsabilità degli stessi, e dall'altro offre l'opportunità di impiegare il valore intrinseco del patrimonio informativo aziendale a supporto di strategie e obiettivi di business.

La tutela della corretta competizione

Il Codice Etico di Unipol Gruppo impegna tutte le Società che vi appartengono ad operare a favore di un mercato nel quale sia garantita la libera concorrenza, astenendosi da pratiche che possano configurarsi come anti-concorrenziali.

UnipolSai mette in pratica tale impegno attraverso la strutturazione di processi e procedure interne che garantiscono i necessari presidi e controlli, e con l'attività di monitoraggio e diffusione interna delle novità normative rilevanti ai fini delle attività svolte dalle società del Gruppo, volta sia a verificare la compliance con le norme stesse che a individuare possibili ambiti per nuove attività di business. A questo si aggiunge un costante impegno nell'*advocacy* a fronte di proposte di legge e iniziative di consultazione pubblica, e su ogni altro atto o documento pubblicato dalle Autorità con possibili effetti sul Gruppo e sui suoi stakeholder.

Tra le normative analizzate in materia di concorrenza si segnalano le "Disposizioni in materia di azione di classe" (L. 12 aprile 2019 n. 31) che, con effetto dal 19 aprile 2020, sostituirà le vigenti disposizioni di legge, contenute attualmente nel Codice del Consumo, regolanti la possibilità di proporre un'azione collettiva finora limitata a tutela degli interessi dei consumatori; l'adeguamento della normativa nazionale al regolamento (UE) 2015/2424 sul marchio dell'Unione europea (D.Lgs. 20 febbraio 2019, n. 15); il c.d. Decreto Crescita (D.L. 30 aprile 2019, n. 34) che contiene una serie di misure per le imprese, finalizzate al rilancio dell'economia nazionale; il Richiamo di attenzione n. 1 del 28 febbraio 2019 della Consob sulla prima applicazione delle novità in tema di dichiarazione non finanziaria, recate dalla legge di bilancio 2019.

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.

⁹ Lo standard ISO/IEC 27001 è una norma internazionale che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

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

Il numero complessivo degli interventi da parte di IVASS a carico di UnipolSai e delle altre compagnie assicurative del Gruppo operanti in Italia nel corso del 2019 è stato pari a 2.696, in flessione rispetto ai 3.293 dell'esercizio precedente.

Da sottolineare che, alla data del presente documento è in vigore una nuova disciplina applicata dall'Autorità di Vigilanza in relazione agli illeciti verificatisi dopo il 1° ottobre 2018, per cui la sanzione amministrativa va da un minimo di euro 30 mila ad un massimo del 10% del fatturato, mentre gli illeciti commessi sino al 30 settembre 2018 e accertati successivamente da IVASS sono sottoposti al previgente regime caratterizzato da una griglia ben definita che comprende i giorni di ritardo e l'ammontare delle relative sanzioni.

Al 31 dicembre 2019, sono state rilevate 64 sanzioni IVASS a carico delle compagnie assicurative del Gruppo per un ammontare complessivo di euro 381 mila. Relativamente ai reclami presentati dalla clientela ai sensi del Regolamento IVASS n. 46/2016, la sola UnipolSai Assicurazioni ha gestito, congiuntamente ai propri agenti, 2.290 posizioni (+16% rispetto all'analogo periodo del 2018), di cui il 76% sono stati respinti.

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.

Numero di interventi IVASS e Sanzioni pagate

	2019	2018
Importo sanzioni IVASS pagate (mln €)	0,381	1
Numero interventi IVASS	2.696	3.293
Numero sanzioni IVASS	64	183

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

La gestione delle imposte

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, per 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 2019, 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 25% (era 21,3% nel 2018).

La gestione delle imposte è affidata al Servizio Fiscale di Gruppo, che riporta all'Administration, Controlling and Operations Co-General Manager; il Servizio sovrintende e gestisce l'applicazione delle norme tributarie e fornisce 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.

Alla base dell'approccio adottato vi è l'individuazione, profilazione e quantificazione dei rischi fiscali ai fini della definizione dei fabbisogni di capitale. 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.

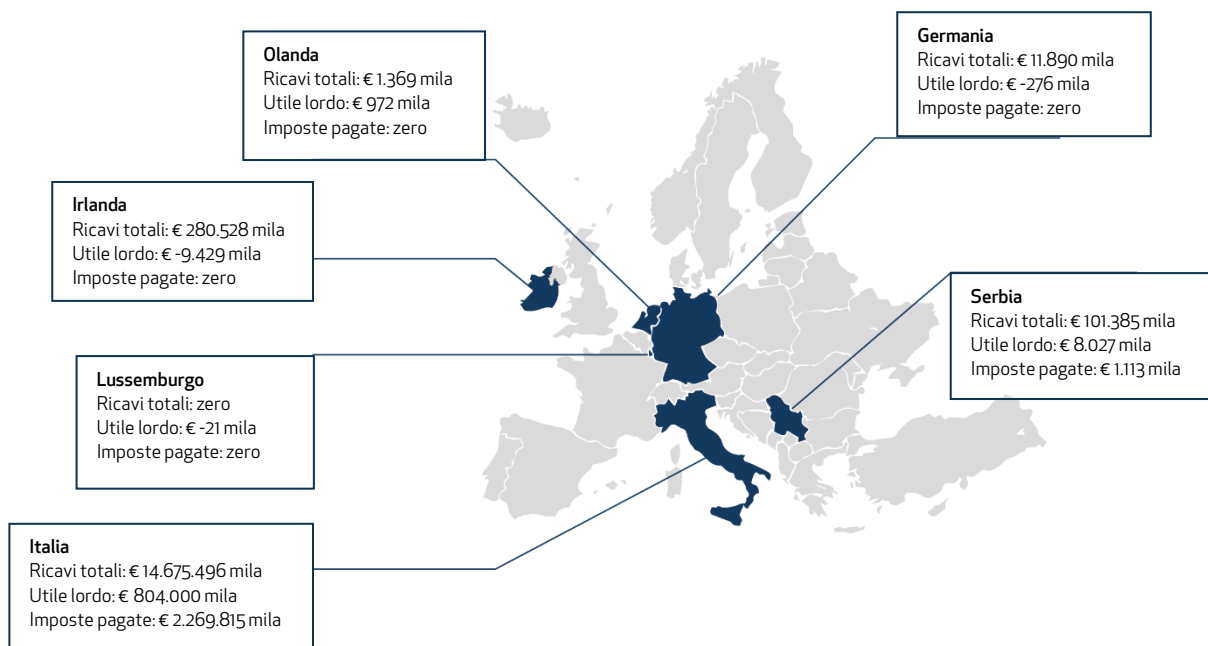
Nei processi aziendali sono previste procedure e strumenti per la gestione degli aspetti fiscali. Alcuni processi tributari significativi sono oggetto di rilevazione ai fini delle procedure di cui alla legge 262/2005 (Legge per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari).

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 UG fornisce all'amministrazione finanziaria i dati del *country by country reporting* che comprendono anche quelli di UnipolSai.

Redditi e Imposte: sintesi Country by Country Report



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

Lobbying responsabile

Nel 2019 è proseguita l'attività di posizionamento istituzionale 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*, UnipolSai per mantenere un dialogo proattivo ha organizzato incontri periodici con decisori pubblici, parlamentari e rappresentanti istituzionali italiani ed europei, contribuendo al dibattito pubblico sulle attività politico-legislative inerenti le tematiche di interesse per il Gruppo e cercando di rappresentare e supportare le istanze del Gruppo nei processi di consultazione di interesse. È proseguita inoltre 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 2019, il Gruppo ha partecipato a livello domestico a 11 procedure di consultazione pubblica e a livello UE a 13 consultazioni pubbliche/*survey*, di cui tre conclusasi nel mese di gennaio 2020.

Data la numerosità e la complessità di norme e regolamenti che riguardano i settori dove opera il Gruppo, di seguito si presentano le principali novità in ambito assicurativo.

Per quanto concerne il quadro regolamentare europeo, nel 2019, particolare attenzione è stata riservata, all'avvio della **revisione della Direttiva Solvency II** e all'adozione di alcune delle nuove regole europee sulla sostenibilità ambientale e sociale in ambito finanziario hanno rappresentato le questioni di maggiore rilievo per l'industria assicurativa.

Sui temi legati alla sostenibilità, in particolar modo ambientale, il regolatore ha avviato un **processo di riforma per la finanza sostenibile** che tuttavia non definisce precisi criteri normativi per l'identificazione dei rischi e delle opportunità legate ai fattori della sostenibilità, soprattutto per quanto riguarda le pratiche di governance, la quantificazione degli impatti patrimoniali dei cambiamenti climatici e la valutazione degli investimenti qualificabili come rispettosi della sostenibilità ambientale e sociale. Ne consegue che investitori e clienti non hanno ancora strumenti adeguati per valutare l'effettivo grado di compliance degli intermediari in tema di regole sulla sostenibilità.

Un altro tema di crescente interesse per l'industria assicurativa nel 2019 è stato il **tema della mobilità connessa e automatizzata** e la correlata evoluzione del dibattito legato all'accesso ai dati del veicolo e alla responsabilità civile (Regolamento (UE) 2019/2144). In ambito nazionale, la novità di maggiore rilievo riguarda la **consultazione sui regolamenti CONSOB e IVASS in materia di distribuzione assicurativa dei prodotti di investimento assicurativi (cd. Insurance Based Investment Product – IBIPs)**, che completeranno l'attuazione Direttiva sulla distribuzione assicurativa (Direttiva 2016/97/UE, cdd. IDD) con riferimento all'ideazione e alla distribuzione dei prodotti di investimento assicurativi. A riguardo si segnala l'introduzione dell'obbligo di consulenza per i prodotti assicurativi complessi, l'ammissibilità di sistemi incentivanti solo se l'attività distributiva è orientata all'accrescimento della qualità del servizio offerto (come previsto da MIFID II) e il divieto di vendita fuori *"target market"*, salvo che per gli IBIPs, per i quali è prevista una deroga se la vendita fuori *"target market"* è assistita da consulenza. Il Gruppo ha partecipato attivamente alle consultazioni e ha chiesto alle Autorità di rivedere alcune scelte eccessivamente penalizzanti per il settore e che non accrescono il livello di tutela della clientela.

In riferimento all'attività di *advocacy*, è proseguito il progetto **"Welfare, Italia"**, che ha l'obiettivo di fornire un contributo concreto alla definizione di una visione del welfare che vada nella traiettoria dello sviluppo sociale ed economico del Paese, dell'inclusività e della sostenibilità. Il progetto, nel corso dell'anno, ha promosso la pubblicazione di Rapporto Strategico annuale, presentato a dicembre in occasione del *"Welfare Italia Forum 2019"*, attraverso cui è stato possibile:

- Creare un osservatorio permanente e pluriennale del sistema di welfare in Italia alla luce dell'evoluzione economica, sociale e tecnologica del Paese.
- Identificare e studiare i casi benchmark internazionali dai quali l'Italia può "trarre ispirazione" nel disegno delle politiche di welfare pubbliche e private.
- Definire una visione innovativa del welfare che valorizzi il ruolo del privato e del terzo settore nel sostenere un percorso di crescita del Paese più inclusivo e sostenibile.
- Identificare indirizzi e proposte di policy per l'ottimizzazione e la valorizzazione di tutte le componenti del sistema di welfare nazionale.

Il think tank Welfare Italia ha permesso al Gruppo di valorizzare e sviluppare ulteriormente l'omonimo programma di advocacy che è divenuto negli anni una piattaforma autorevole di discussione e azione per tutti i temi strategici del welfare, capace di coinvolgere i policymaker e gli stakeholder di riferimento.

I Diritti Umani

Un'organizzazione del settore finanziario come UnipolSai coinvolge, attraverso la propria catena del valore, molteplici attori tra cui enti, imprese, pubbliche amministrazioni con cui collabora per individuare, mitigare e ove possibile prevenire le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività. Per questo motivo, oltre al rispetto della normativa di riferimento a cui è soggetto, il Gruppo UnipolSai ha delineato nel Codice Etico, nella partecipazione al Global Compact e nella Politica di Sostenibilità i principi e le linee guida per gestire attraverso la propria attività i diversi impatti positivi e negativi in materia di diritti umani.

Il tema dei diritti umani, in quanto trasversale ai diversi ambiti di operatività del Gruppo, è presente in modo diffuso nel documento, come sintetizzato nella seguente tabella:

Stakeholder	Ambiti di impatto	Pagina dove è descritto il presidio in atto
Dipendenti	a. Salute e Sicurezza	Pag. 67-68
	b. Contrasto alle molestie	Pag. 66
	c. Libertà di associazione sindacale	Pag. 72
	d. Pari opportunità e non discriminazione	Pag. 66
	e. Conciliazione vita casa/lavoro	Pag. 68-69
Clienti/Dipendenti	a. Privacy e gestione dei dati personali	Pag. 24-25
Clienti	a. Integrazione nell'assunzione dei rischi	Pag. 19-21
	b. Integrazione nella gestione degli investimenti	Pag. 53-55
	c. Accesso a servizi sanitari e di previdenza	Pag. 38-39
	d. Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	Pag. 40
Fornitori	a. Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	Pag. 74-75



Per informazioni di dettaglio relative alla United Nations CoP 2019 si rimanda alla sezione "Archivio - Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol e sul Codice Etico si rinvia alla Sezione "La nostra Identità" del sito internet del Gruppo Unipol

Le Politiche di remunerazione

Ogni anno le Società del Gruppo Unipol, sulla base delle linee-guida emanate dalla Capogruppo nelle Politiche di Remunerazione di Gruppo, adottano Politiche di Remunerazione, approvate dai Consigli di Amministrazione delle Società e dalle rispettive Assemblee, che mirano a garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità e 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 una sana e prudente politica di gestione del rischio, l'equità interna, la meritocrazia e il confronto con i mercati di riferimento.

Il compenso annuale degli **Amministratori non esecutivi** è determinato in misura fissa; ad esso va ad aggiungersi un gettone di presenza per ogni riunione consiliare ed assembleare cui partecipano, oltre al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio della funzione. Non è invece previsto il riconoscimento di alcuna componente variabile del compenso.

La remunerazione del **Personale Dirigente** prevede la corresponsione di una componente fissa e di una componente variabile. Di seguito sono sinteticamente rappresentati i parametri di assegnazione della componente variabile della retribuzione definiti in relazione alle Politiche di Remunerazione 2019.

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 la 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 è suddiviso per il 50% in un Incentivo di Breve Termine (Short Term Incentive - STI) e per il 50% in un Incentivo di Lungo Termine (Long Term Incentive - LTI), che diventano rispettivamente 40% e 60% nella retribuzione variabile dell'Amministratore Delegato e Group CEO di Unipol Gruppo e Dirigenti di Fascia Executive.



Incentivo monetario di Breve Termine

Oltre a cancelli di ingresso collegati ai risultati del Gruppo e della Società di appartenenza, a ogni destinatario sono assegnati individualmente quattro obiettivi di breve termine.

La somma dei pesi ottenuti dalla consuntivazione degli obiettivi individuali determina il Livello di Performance Individuale.

L'incentivo di Breve Termine è attribuito per il 50% in forma monetaria e per il 50% in forma di strumenti finanziari costituiti da Azioni Unipol ordinarie e di Azioni UnipolSai ordinarie.



Incentivo di Lungo Termine

L'incentivo di Lungo Termine è attribuito per il 50% in forma monetaria per il 50% 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 2023-2025 (quinquennio 2023-2027 per l'Amministratore Delegato e Group CEO di Unipol Gruppo e Dirigenti di Fascia Executive).

Il pagamento del compenso LTI è in funzione del raggiungimento di indicatori di risultato del Gruppo Unipol, del target del requisito patrimoniale di solvibilità di Unipol, in ragione del verificarsi di una crescita del valore dell'Azione Unipol a tre anni data e dell'andamento dell'indice reputazionale del Gruppo nel triennio 2019-2021.

L'andamento dell'indice reputazionale pesa per il 5% sull'ammontare del Bonus LTI. L'obiettivo da raggiungere è che il Profilo Reputazionale* del Gruppo Unipol nel Triennio di competenza (inteso come media delle misurazioni mensili) sia superiore a quello registrato, nel medesimo periodo, dal Settore Financial-Insurance nel suo complesso.

*Valore calcolato e misurato in base al modello RepTrak® di Reputation Institute.



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

In merito ai **differenziali retributivi tra donne e uomini** si evidenzia, per quanto riguarda le remunerazioni fisse, un trend di recupero del gap registrato nei precedenti esercizi (-0,7 punti percentuali per i Dirigenti, - 0,2 p.p. per Funzionari e Quadri, -0,7 p.p. per gli Impegnati amministrativi, -1,8 p.p. per gli Operai/Altri). I dati registrati nel Gruppo presentano un differenziale retributivo tra uomini e donne significativamente inferiore a quello medio del settore assicurativo in cui, pur in presenza di un'elevata occupazione femminile¹⁰, le donne dirigenti hanno una Retribuzione Annua Lorda media di circa l'8% inferiore a quella degli uomini e le donne non dirigenti di circa il 17%¹¹.

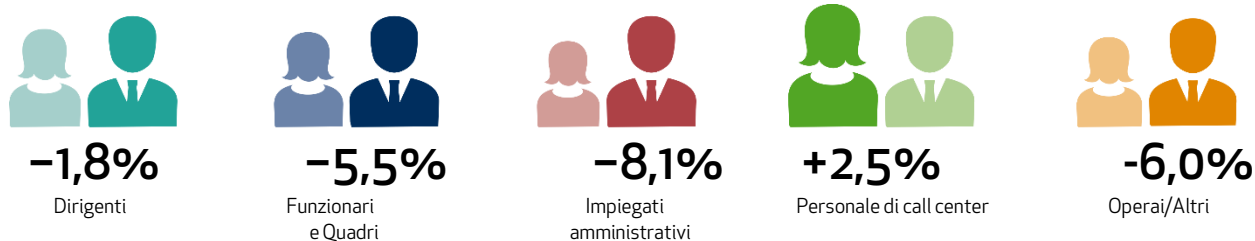
I livelli mediani della remunerazione comprendente anche la parte variabile fanno emergere uno scostamento a favore del personale femminile tra i Dirigenti dovuto al fatto che, in media, la percentuale di raggiungimento degli obiettivi cui è connessa l'erogazione della retribuzione variabile è più alta per il personale di genere femminile.

¹⁰ Sono tali i settori in cui la popolazione di occupati è composta da donne per almeno il 40%.

¹¹ Indagine retributiva di settore

Differenziali retributivi per genere e per inquadramento*

Scostamenti relativi ai valori mediani delle retribuzioni annue lorde fisse del personale dipendente



Scostamenti relativi ai valori mediani delle retribuzioni annue lorde complessive (parte fissa e parte variabile)



* I dati non includono le società estere Arca Vita International, DDOR, DDOR Auto, DDOR Re, Unipol Re.

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

LA PERFORMANCE ECONOMICA

€ 14.014 mln

Raccolta assicurativa diretta

€ 655 mln

Utile netto consolidato

94,2%

Combined Ratio netto
riassicurazione

€ 0,160

Proposta di dividendo unitario
per azione

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai

In data 31 luglio 2019 è stata completata, in un unico contesto, l'operazione straordinaria relativa al comparto bancario del Gruppo: Unipol e UnipolSai hanno ceduto a BPER le partecipazioni dalle stesse detenute e rappresentative dell'intero capitale sociale di Unipol Banca SpA (che, a sua volta, controlla Finitalia SpA); inoltre UnipolReC SpA ha acquistato due distinti portafogli di crediti in sofferenza, di titolarità uno di BPER e l'altro di Banco di Sardegna, per un valore lordo di libro pari a circa euro 1,2 miliardi.

Con l'operazione il Gruppo Unipol ha completato il processo di riqualificazione della propria strategia nel comparto bancario, uscendo dalla gestione diretta di una banca di medie dimensioni, per assumere un ruolo di investitore di rilievo di uno dei principali gruppi bancari italiani.

Viene inoltre incrementata la scala operativa di UnipolReC che, divenuta intermediario finanziario iscritto nell'albo ex art. 106 TUB, vede valorizzarsi l'expertise in tema di recupero crediti.

Principali indicatori economici e patrimoniali

<i>Valori in milioni di euro</i>	31/12/2019	31/12/2018
Raccolta assicurativa diretta Danni	8.167	7.892
variazione %	3,5	7,3
Raccolta assicurativa diretta Vita	5.847	3.826
variazione %	52,8	3,1
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	393	358
variazione %	9,7	37,3
Raccolta assicurativa diretta	14.014	11.718
variazione %	19,6	5,9
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	1.606	1.924
variazione %	(16,5)	22,7
Risultato consolidato	655	948
variazione %	(30,9)	76,5
Risultato conto economico complessivo	1.748	90
variazione %	n.s.	(87,2)
Investimenti e disponibilità	66.369	59.718
variazione %	11,1	14,9
Riserve tecniche	57.567	53.223
variazione %	8,2	16,3
Passività finanziarie	6.000	5.253
variazione %	14,2	43,4
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	6.878	5.448
variazione %	26,2	(7,2)
Indice di solvibilità di UnipolSai Assicurazioni SpA (Modello Interno Parziale)	284%	253%

(*) Esclusi proventi e oneri netti da strumenti finanziari designati a fair value rilevato a conto economico il cui rischio di investimento è sopportato 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 2019 con un risultato netto consolidato pari a euro **655 milioni**, che comprende l'onere straordinario derivante dagli accordi sottoscritti con le organizzazioni sindacali, relativi all'accompagnamento alla pensione dei lavoratori in possesso dei requisiti specifici, che è ammontato a circa euro 66 milioni al netto delle imposte (euro 95,5 milioni al lordo delle imposte).

Al 31 dicembre 2019 la raccolta diretta assicurativa, al lordo delle cessioni in riassicurazione, si è attestata a euro 14.014 milioni, in sensibile crescita rispetto al 31 dicembre 2018 a perimetro omogeneo (euro 12.245 milioni, +14,4%), in particolare nel comparto Vita (+36,2%).

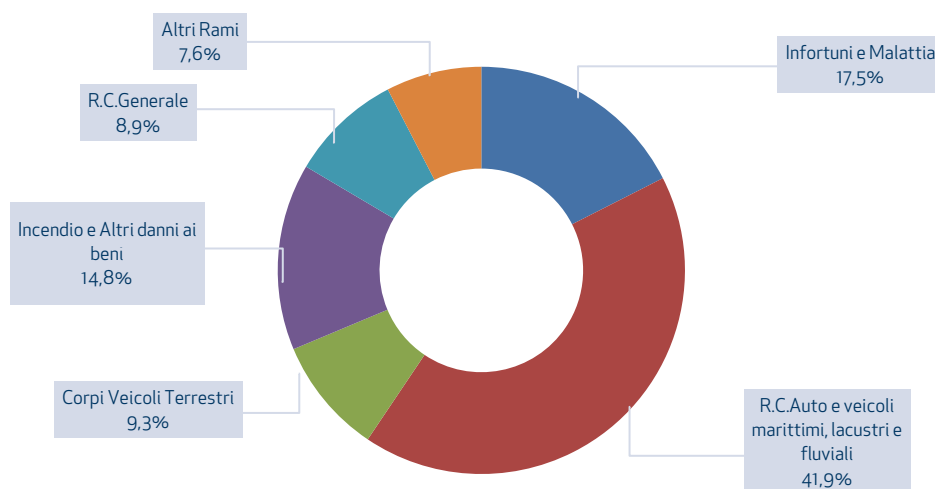
La raccolta premi diretti nel **comparto Danni** nel 2019 è ammontata a euro 8.167 milioni (7.953 milioni al 31 dicembre 2018 a perimetro omogeneo, +2,7%). Il comparto Auto si attesta a euro 4.178 milioni (-0,1% a perimetro omogeneo), mentre nel comparto Non Auto i premi hanno raggiunto euro 3.989 milioni, +5,8% a perimetro omogeneo, grazie soprattutto a un significativo sviluppo del ramo Malattia (+11,2%).

L'incremento di fatturato del comparto Danni ha interessato sia UnipolSai, che ha segnato una crescita dell'1,3% con premi per euro 6.990 milioni, che, più marcatamente, le altre principali compagnie del Gruppo: UniSalute ha raccolto premi per euro 448 milioni (+9,3%); Linear, l'altra principale compagnia del Gruppo operante nel comparto Auto, ha totalizzato premi per euro 184 milioni (+2,4%); SIAT, focalizzata nel comparto Trasporti Marittimi, segna premi per euro 137 milioni (+7,7%). Molto buona la performance del comparto bancassicurativo Danni dove Arca Assicurazioni segna premi per euro 136 milioni (+13,1%) e Incontra Assicurazioni ha raccolto premi per euro 185 milioni (+35,8%) grazie, in particolare, al collocamento da parte della rete Unicredit di nuovi prodotti Malattia.

Nel **comparto Vita** il Gruppo UnipolSai ha registrato una significativa crescita di fatturato a perimetro omogeneo, grazie all'appetibilità dei rendimenti offerti dalle nostre gestioni separate e a versamenti, per circa euro 640 milioni, legati all'entrata di due nuovi fondi pensione chiusi. La raccolta diretta al 31 dicembre 2019 ammonta a euro 5.847 milioni di euro (+52,8% rispetto al 31/12/2018, +36,2% a perimetro omogeneo).

UnipolSai ha realizzato una raccolta diretta pari a euro 4.080 milioni (+30,4%), mentre nel canale di bancassicurazione, in particolare, si conferma la forte crescita di Arca Vita che, unitamente alla controllata Arca Vita International, ha realizzato una raccolta diretta pari a euro 1.676 milioni, con uno sviluppo del 55,6% rispetto al 31/12/2018.

Composizione premi diretti Danni



Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Composizione premi diretti Vita

<i>Valori in milioni di euro</i>	31/12/2019	comp. %	31/12/2018	comp. %	var. %
Totale raccolta diretta					
I Assicurazioni sulla durata della vita umana	3.717	63,6	2.391	62,5	55,5
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	375	6,4	362	9,5	3,3
IV Malattia	6	0,1	4	0,1	37,6
V Operazioni di capitalizzazione	481	8,2	406	10,6	18,6
VI Fondi pensione	1.268	21,7	663	17,3	91,3
Totale raccolta diretta rami Vita	5.847	100,0	3.826	100,0	52,8
di cui Prodotti di investimento (IAS 39)					
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	362	92,2	326	90,9	11,2
VI Fondi pensione	31	7,8	32	9,1	(5,9)
Totale prodotti di investimento rami Vita	393	100,0	358	100,0	9,7

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Sul versante della **sinistralità** Danni, nel ramo R.C.Auto gli andamenti tecnici sono stati ancora caratterizzati dalla compressione del premio medio per effetto della competizione di mercato, cui si sono contrapposti andamenti positivi sia in termini di frequenza dei sinistri che del relativo costo medio grazie, in particolare, ai benefici connessi alla telematica (il 40% delle autovetture assicurate da UnipolSai dispone della scatola nera) e ai risparmi di costi consentiti dal network di carrozzerie convenzionate, gestito dalla controllata Auto Presto&Bene, verso le quali è stato canalizzato un numero crescente di sinistri.

Anche l'esercizio 2019 è stato caratterizzato da una rilevante sinistralità da eventi atmosferici con effetti sensibili, oltre che sui rami Incendio e Altri danni ai Beni, sul ramo Corpi Veicoli Terrestri derivanti dalle grandinate che hanno colpito numerose città del nostro Paese. Gli effetti economici della sinistralità da eventi atmosferici sono stati in parte riassorbiti dalle coperture riassicurative.

Rami Danni - Lavoro netto riassicurazione

Rami Danni	31/12/2019	31/12/2018
Loss ratio - netto riassicurazione	66,3%	67,0%
Expense ratio (calcolato sui premi di competenza) - netto riassicurazione	27,9%	27,3%
Combined ratio - netto riassicurazione (*)	94,2%	94,3%

(*) 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 continuato ad attestarsi a livelli significativi con rendimenti pari al 3,60% degli asset investiti (3,89% nel 2018 a perimetro omogeneo), di cui il 3,36 % relativo alla componente di cedole e dividendi.

Anche per il 2019 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.

UNIPOLSAI E LA PROTEZIONE

I Clienti

16,1 milioni

Clienti assicurativi

25,5%

Incidenza di prodotti e servizi
a valenza sociale e
ambientale

82,3%

Velocità di liquidazione
sinistri R.C.Auto

0,7%

Incidenza del numero
dei reclami sul numero
dei sinistri denunciati UnipolSai

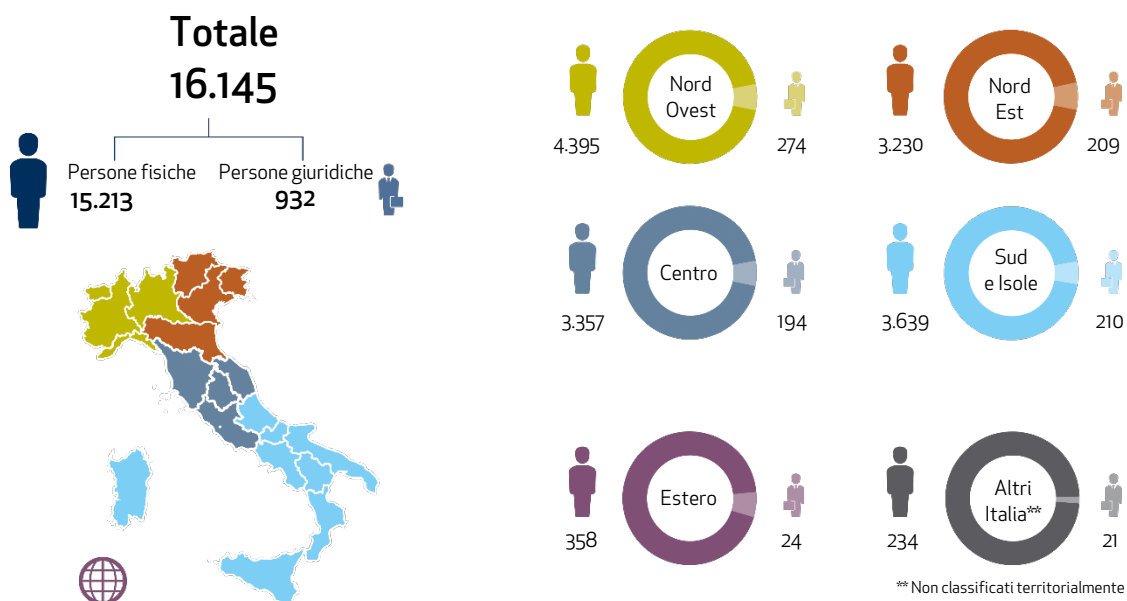
94,2%

Customer Satisfaction
Index Settore Auto
+0,5 p.p. vs Standard di
mercato

Il Gruppo UnipolSai fornisce i propri servizi assicurativi a oltre 16,1 milioni di clienti assicurativi, diretti e assicurati delle polizze collettive, in incremento del 5% rispetto al 2018.

Clienti/assicurati sul territorio

(Valori in migliaia)

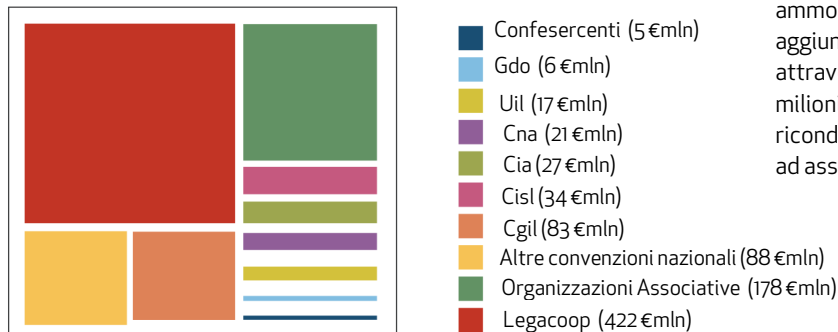


Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

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 357 mila clienti (5,6% imprese) a cui eroga servizi e prodotto sia Danni che Vita.

Importo premi da convenzioni

(Valori in milioni di euro)

**Totale 881 milioni di euro**

Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

Nel 2019 i premi provenienti dalle convenzioni nazionali con le Organizzazioni Soglie ammontano a 881 milioni di euro cui si aggiungono 574 milioni di euro di premi raccolti attraverso le Convenzioni Luoghi di Lavoro e 5 milioni di euro da tesseramento collettivo riconducibili sia ad organizzazioni sindacali sia ad associazioni del terzo settore.

L'integrazione dei fattori ESG nell'attività assicurativa

Attraverso l'integrazione dei fattori ESG nelle strategie e nei processi del *core business* il Gruppo rafforza il presidio dei rischi e individua opportunità di creazione di valore condiviso.

Le Politiche di sottoscrizione per il Business Danni e per il Business Vita, nella nuova versione aggiornata nel 2019, formalizzano l'approccio definito dal Gruppo per identificare, valutare e gestire i rischi ESG attraverso il processo di sottoscrizione, con riferimento alle relazioni con soggetti giuridici.

Punto di partenza è la classificazione dei rischi ESG connessi ai diversi settori di operatività dei clienti, profilati sulla base di una metodologia proprietaria che ha prodotto una mappa di settori sensibili in relazione a diverse tipologie di rischio ambientale e sociale, sulla base della probabilità e dell'impatto del verificarsi dei rischi stessi.

In linea generale il Gruppo si impegna, attraverso le proprie competenze e i servizi che ha sviluppato, a supportare i propri interlocutori nei processi di sottoscrizione nel migliorare le loro capacità di gestione dei temi ambientali, sociali e di governance, con lo sviluppo di attività di valutazione dei rischi, la consulenza su approcci di prevenzione, l'applicazione di telematica, riducendo così i rischi ESG e accrescendo la possibilità di accedere ai servizi assicurativi.

Con riferimento ai settori che presentano una potenziale esposizione elevata ai rischi ESG, le Politiche di sottoscrizione prevedono due possibili approcci:

- **l'esclusione** dai soggetti e/o dai rischi che il Gruppo si propone di assicurare, nel caso in cui i settori presentino rischi ESG non compatibili con l'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di gestione del rischio del Gruppo Unipol. Questo avviene, ad esempio, per le aziende che derivano una parte preponderante o significativa dei propri ricavi da attività di estrazione di carbone e per quelle che adottano pratiche estrattive non convenzionali; per le imprese che sviluppano e producono armi controverse e/o bandite da trattati internazionali e per quelle che le trasportano in zone di conflitto o Paesi che perpetrano sistematiche violazioni dei diritti umani; per le attività commerciali destinate unicamente allo svolgimento del gioco d'azzardo (quali sale VLT e similari);
- **l'avvio di un percorso di valutazione** che, attraverso gli adeguati processi, strumenti e organismi messi in campo dal Gruppo, conduca alla decisione se portare avanti la relazione commerciale con il potenziale cliente, una volta considerati i rischi ESG connessi alla modalità di gestione delle attività in una serie di settori sensibili.

Le esclusioni e il percorso di valutazione non si applicano in caso di sottoscrizione di **prodotti che tutelano i dipendenti** dei soggetti giuridici contraenti in caso di malattia e infortunio, in funzione del ruolo sociale che queste coperture svolgono nei confronti delle persone. In riferimento a questi prodotti non sono quindi previste esclusioni a priori connesse al settore di operatività dell'azienda contraente.

Tra gli strumenti volti a supportare la gestione dei rischi ESG nell'attività di sottoscrizione si segnala il processo di valutazione che, per la gestione dei casi critici o dubbi, coinvolge una pluralità di attori aziendali (la Funzione Sustainability, il Team Operativo Reputation Management) e prevede l'eventualità di convocare la ESG Task Force in casi di particolare rilevanza, per i potenziali impatti o per le dimensioni del potenziale accordo.

Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo

Tra i rischi ESG un particolare rilievo lo assumono quelli connessi ai cambiamenti climatici, che manifestano con sempre maggiore evidenza i loro effetti sul *core business* assicurativo. Dopo un 2018 che aveva risentito dei danni provocati dalla tempesta “Vaia” nel Nord-Est del paese, anche l'anno 2019 è stato caratterizzato da una rilevante incidenza di **eventi atmosferici avversi** sulla sinistralità Danni, che è però stata in buona parte riassorbita dalle coperture riassicurative. Al 31.12.2019, il combined ratio, netto riassicurazione, è stato del 94,2% (come nel 2018). Comprende un 4,1% legato agli eventi atmosferici (era il 3,9% nell'anno precedente), in particolare gli eventi grandinigeni avvenuti nell'estate 2019 che hanno colpito aree urbane con una forte penetrazione assicurativa di UnipolSai. Per contrastare il rischio di un incremento del rischio tecnico dovuto all'aumento della frequenza e gravità dei sinistri, a seguito del cambiamento climatico, nel 2019 il Gruppo si è impegnato:

- nell'avvio di uno specifico **Progetto (“Eventi Atmosferici”)** finalizzato a dotare il Gruppo di strumenti (modelli per il capitale e per il pricing, ulteriori sistemi di alert e prevenzione, nuove coperture riassicurative) in grado di supportare lo sviluppo dei prodotti e il processo di sottoscrizione in un mercato caratterizzato da una domanda crescente;
- nell'adeguamento della **strategia riassicurativa** per tener conto dei rischi emergenti realizzato anche attraverso lo sviluppo di uno strumento innovativo di riassicurazione (Atmos Re I), dedicato alla copertura “*annual aggregate*” degli eventi naturali di media entità per cui è stato sviluppato un algoritmo automatico di aggregazione temporanea degli eventi che permette agli investitori come ai riassicuratori di seguirne l'andamento in tempo reale.

Le soluzioni a valore condiviso

Attraverso l'individuazione di soluzioni assicurative distintive che integrano crescita economica e valore socio-ambientale, il Gruppo crea valore condiviso con i propri stakeholder e contribuisce al raggiungimento degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile. Nel 2019 i premi raccolti dalla vendita di polizze così caratterizzate sono stati pari a 2.416 milioni di euro, pari al 25,5% della raccolta diretta¹² (con un **aumento pari a 2,9 punti percentuali** rispetto all'anno precedente).

Per essere classificato come “soluzione sostenibile”, un prodotto o servizio deve essere in grado di rispondere a bisogni sociali migliorando la vita delle persone, avere un impatto ambientale positivo o rispondere alle preoccupazioni relative al clima.

Incidenza dei prodotti e servizi a valore sociale e ambientale



Questa rappresentazione, per garantire una maggiore granularità nella lettura, non include i premi relativi ai dispositivi telematici. Gli impatti delle blackbox, come meglio dettagliato a seguire, riguardano sia aspetti sociali (in termini di sicurezza e lotta alle frodi) che ambientali (promozione di comportamenti sostenibili attraverso tariffazione a kilometro).

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

¹² Per maggiore significatività, la percentuale è calcolata sul totale della raccolta diretta per i prodotti del Ramo Danni e sulla raccolta relativa alle famiglie di prodotto corrispondenti per i prodotti del Ramo Vita.

Di seguito sono presentati i principali ambiti di offerta a valore condiviso e i relativi risultati.

Mobilità

Il contributo di Unipol a una mobilità più sicura si concretizza innanzitutto attraverso i servizi connessi alla **telematica** applicata alle Auto. Gli oltre 4 milioni di clienti con blackbox installata rappresentano il 44% del portafoglio Auto complessivo; essi, oltre ad una gestione più rapida ed efficace dei sinistri, beneficiano dell'invio automatico di assistenza e soccorsi quando necessario, grazie alla geolocalizzazione e all'acquisizione automatica di dati che consente di rilevare rapidamente la potenziale gravità degli incidenti per inviare i soccorsi più adeguati.

All'installazione della blackbox è connesso anche un incentivo a ridurre l'utilizzo dell'automobile, integrando le proprie esigenze di mobilità con altri mezzi di trasporto meno impattanti sull'ambiente. Il prodotto "KM&Servizi" prevede infatti un'opzione tariffaria "A kilometro" in cui il calcolo del premio è basato su una serie di parametri, tra cui i chilometri percorsi.

Nel 2019 il Gruppo ha ampliato la propria offerta in ambito di mobilità e di servizi connessi, per rafforzare la propria capacità di dare risposta alle esigenze complessive e diversificate di chi si muove in auto.

L'acquisizione di **Car Server**, sesto operatore italiano nel noleggio a lungo termine (nonché una delle realtà più attive sul fronte della mobilità elettrica) dà ulteriore impulso al servizio di noleggio a lungo termine innovativo proposto dalle Agenzie UnipolSai, volto ad offrire ai privati la possibilità di passare dal possesso all'utilizzo dell'auto mantenendo la propria classe di merito e usufruendo di numerosi servizi.

L'App UnipolSai è stata integrata con la possibilità di pagare parcheggi nelle principali città italiane, nonché le multe e il bollo auto. Attraverso l'applicazione è possibile ricevere notifiche in caso di allerta meteo che possa causare danni a persone e cose.

Nelle iniziative già realizzate e in quelle di prossima implementazione il Gruppo adotta prevalentemente un approccio di **partnership** con soggetti sia pubblici che privati, al fine di accrescere le opportunità messe a disposizione dei clienti e il valore condiviso con gli stakeholder.

Linear ha sviluppato il progetto BestDrivers, volto a sensibilizzare gli automobilisti sui rischi alla guida e a promuovere un approccio sicuro. Un'App, scaricabile gratuitamente, valuta lo stile adottato al volante, considerando fattori come distrazione, guida aggressiva ed eccesso di velocità. All'interno dell'applicazione, gli utenti possono monitorare i loro viaggi e le segnalazioni riguardo al comportamento tenuto; un sistema di premialità incentiva chi guida in modo sicuro. L'App, disponibile dalla primavera del 2019, è stata scaricata da oltre 50.000 automobilisti.

A seguito dell'approvazione della c.d. "Legge Salvabebè" (L. 117/2018) Unipol ha lanciato sul mercato "**Qshino By UnipolSai**", una soluzione evoluta che risponde pienamente ai requisiti richiesti e avverte il proprietario dell'auto sul telefonino nel caso in cui il bambino sia stato lasciato in auto.

Welfare

A fronte delle crescenti esigenze della popolazione in materia di assistenza socio-sanitaria e di previdenza, il Gruppo Unipol ha l'obiettivo di consolidare la propria leadership nel segmento salute e il proprio ruolo di rilievo in quello previdenziale sviluppando un'offerta sempre più integrata tra prodotti Welfare e prodotti Vita e arricchendo la stessa di servizi, con particolare attenzione a quelli funzionali alla prevenzione.

A conferma del proprio ruolo di attore centrale del processo di integrazione tra welfare pubblico e welfare privato, Unipol nel 2019 ha raggiunto con le proprie coperture di welfare (Salute e Vita) l'11,3% dei cittadini italiani (in crescita di oltre un punto percentuale rispetto al 2018¹³).

Ai clienti Persone Giuridiche Unisalute eroga polizze sanitarie collettive attraverso Fondi, Casse e Mutue sanitarie (che nel complesso assicurano nel 2019 8,6 milioni di clienti).

Anche nel 2019 Unisalute si conferma il principale assicuratore di riferimento nel mondo del lavoro: è il leader nella gestione dei Fondi sanitari di categoria in Italia in quanto gestisce 45 (di cui 40 con delega diretta) fondi sanitari nazionali di categoria, derivanti da contratti collettivi nazionali.

Unisalute, mediante la propria società Unisalute Servizi, offre servizi sanitari non assicurativi, servizi di welfare aziendale e flexible benefit.

Per facilitare l'accesso ad attività di prevenzione e cura, il Gruppo ha posto ulteriore attenzione alle Card SiSalute, che consentono di effettuare visite ed esami e di accedere a prestazioni fisioterapiche a tariffe scontate presso le strutture sanitarie convenzionate e rappresentano così uno strumento di protezione della salute per i singoli individui, cui consentono di accedere a

¹³ Il dato riportato nel Bilancio Integrato 2018 è il 10,7% di copertura della popolazione italiana. Nel 2019 uno sviluppo nei sistemi informativi ha consentito di migliorare la qualità dei dati utilizzati per svolgere questo calcolo, eliminando del tutto gli ambiti di stima a favore dell'utilizzo integrale di dati puntuali ed evitando così qualsiasi possibilità di *double counting* tra gli assicurati in ambito welfare e in ambito previdenza. È stato quindi ricostruito il dato puntuale relativo al 2018 e, da ora in poi, sarà portata avanti questa metodologia di calcolo.

strutture sanitarie di qualità, in tempi rapidi e a tariffe più basse rispetto al mercato. Al 31/12/2019 sono state vendute da SiSalute oltre 35 mila Card. Dal mese di aprile la card "Esami e Visite" è venduta anche presso le farmacie del circuito Unifarco.

Il Gruppo UnipolSai fornisce inoltre direttamente prestazioni sanitarie, attraverso proprie strutture quali la casa di cura Villa Donatello (Firenze) e i centri polispecialistici Dyadea.

Unisalute nel corso del 2019 ha gestito 4.040.000 sinistri di cui il 75% per visite specialistiche, 22% per prestazioni odontoiatriche e il 3% per ricoveri.

Dal punto di vista delle soluzioni a tutela della salute, il Gruppo è impegnato ad accrescere l'accessibilità ai servizi sia attraverso la sperimentazione di modelli innovativi di presa in carico e cura per Clienti, anche tramite IoT e Telemedicina, sia attraverso lo sviluppo della rete delle strutture socio sanitarie convenzionate. Tra questi, UniSalute ha messo a punto un modello unico sul mercato per l'offerta di servizi di assistenza per la non autosufficienza e per i casi di post ricovero che prevede la gestione personalizzata di percorsi di cura e consulenza medica di eccellenza nei casi di non autosufficienza e post ricovero.

Tra i prodotti e servizi non assicurativi sono in corso sperimentazioni finalizzate al miglioramento della qualità della vita del Cliente che si riflette sia in attenzione verso l'alimentazione e allenamenti personalizzati che in maggiore sensibilizzazione a tematiche di prevenzione, cura e di valutazione dei sintomi.

Il Gruppo Unipol mantiene la propria posizione di attore di rilievo nel settore della previdenza complementare.

Al 31 dicembre 2019, con la controllata UnipolSai Assicurazioni, gestisce 25 mandati per Fondi Pensione Negoziati (due in più rispetto alla fine del 2018), di cui n. 19 mandati per gestioni "con garanzia di capitale e/o di rendimento minimo", per un ammontare di 4.777 milioni di euro (di cui euro 4.093 milioni con garanzia).

Al 31 dicembre 2019 i patrimoni dei Fondi Pensione Aperti gestiti dalle compagnie UnipolSai e BIM (UnipolSai Previdenza FPA, Fondo Pensione Aperto BIM Vita) hanno raggiunto un ammontare complessivo di euro 908 milioni (+6,6% sul 2018) e 42.277 iscritti. Il comparto "Bilanciato Etico", uno dei sette comparti di UnipolSai Previdenza FPA, investe i 71,7 milioni di euro (-0,8% sul 2018) dei propri asset in un portafoglio diversificato di strumenti prevalentemente obbligazionari e marginalmente azionari della zona Euro interamente gestiti con criteri ESG. Il patrimonio di questo comparto rappresenta l'8,4% (in decremento di 0,1 punti percentuali sul 2018) del totale dei Fondi Pensione Aperti offerti dal Gruppo Unipol.

Nell'ambito della Protezione è stata sviluppata la soluzione UNIPOLSAI VITA PREMIUM, che offre una copertura TCM ai clienti con un'ampia scelta di garanzie accessorie (tra cui l'assicurazione del secondo coniuge in caso di prematura scomparsa di entrambi i genitori, e l'erogazione di una percentuale del capitale assicurato al cliente nel caso in cui venga diagnosticata una malattia grave). Ai clienti interessati sono fornite agevolazioni per visite e accertamenti effettuate presso le strutture convenzionate per promuovere e facilitare la prevenzione.

È proseguita la formazione dei Family Welfare Specialist, figure dedicate alla consulenza alle famiglie per prodotti e servizi Vita Individuali e Rami elementari linea Persona (Infortuni, Malattia), che sono 773 a fine 2019; è stata inoltre creata una nuova struttura organizzativa composta da Consulenti Welfare e indirizzata a supportare la rete nello sviluppo di Piani di Welfare dedicati agli imprenditori, alle loro aziende e ai loro dipendenti.

Property

Il Gruppo risponde ai bisogni di sicurezza anche con nuovi servizi a protezione della proprietà, sia essa la casa (domotica al servizio delle persone), sia che si tratti di servizi per il Commercio e l'Impresa.

Per la casa, nel 2019 sono state vendute 11.200 polizze con dispositivi telematici che permettono di proteggere dal rischio di furto o di intervenire tempestivamente in caso di fumo, allagamento e fuga di gas.

Per quanto riguarda le imprese clienti del Gruppo, esse sono in gran parte PMI, in allineamento con il tessuto imprenditoriale italiano. Per rispondere alle esigenze di tali aziende il Gruppo integra sempre di più la propria offerta con servizi e condizioni che, da un lato, promuovono e supportano la prevenzione, intesa come approccio che agevola il persistere di condizioni di assicurabilità dei singoli attori e di sostenibilità complessiva per la Compagnia, e dall'altro facilitano la ripresa dell'attività economica in caso di sinistro che la comprometta, riconoscendo in questo un elemento chiave per la competitività degli attori coinvolti.

Gli ambiti di intervento su cui si concentrano i nuovi prodotti, le nuove garanzie e i nuovi servizi sono molto spesso relativi a rischi che sono diventati più di recente prioritari nelle preoccupazioni delle imprese e del sistema nel suo complesso, e crescenti nella frequenza in cui si verificano, quali ad esempio i rischi connessi al cambiamento climatico e il *cyber risk*.

Rispetto al primo tema, tra le soluzioni sviluppate o rafforzate nel 2019 si possono citare:

- il nuovo **prodotto per le aziende agricole e agrituristiche**, che fornisce coperture assicurative per eventi climatici che ora colpiscono le coltivazioni degli assicurati anche in zone geografiche in passato non soggette a questo tipo di criticità, con la possibilità di assicurare fino al 100% del valore del contenuto e del fabbricato. È prevista una "indennità speciale biologico" che riconosce una sopravvalutazione del 20% del risarcimento per i prodotti biologici;
- il prodotto assicurativo "**Energia Sole**" destinato alle imprese che producono energia da fonti rinnovabili, una soluzione volta ad abilitare e supportare le aziende che più contribuiscono alla transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Esso copre contemporaneamente tutte le fonti rinnovabili e può essere una soluzione per le comunità energetiche. La garanzia "**Salva Sole**" prevede un sostegno economico per gli impianti fotovoltaici in caso di ridotta produzione di energia dovuta a una riduzione dell'irraggiamento, calcolata in modo parametrico rispetto al valore medio registrato nell'ultimo triennio nel comune in cui è situato l'impianto;
- la garanzia "**Pronta Ripresa**" che mette a disposizione degli assicurati le aziende convenzionate con la Compagnia e specializzate in Disaster Recovery e Business Continuity, riducendo così i danni indiretti di natura economica. Al fine di velocizzare il processo di gestione post-evento e le procedure di liquidazione dei sinistri, è stato introdotto l'utilizzo della videoperizia, e le strutture liquidative sono state dotate di strumenti innovativi di verifica dei danni collegati agli eventi catastrofici.

In termini di prevenzione, UnipolSai ha sviluppato un modello predittivo in grado di avvertire in anticipo i clienti circa il rischio di forti grandinate, vento forte, pioggia, neve, inviando messaggi di allerta tramite app UnipolSai o SMS, e ha messo a disposizione per l'utilizzo via tablet o smartphone il **CRAM Tool**, strumento di autovalutazione dei rischi climatici ideato per aiutare le PMI italiane ad affrontare gli eventi meteorologici estremi, [utilizzato a fine 2019 da oltre 6.000 utenti](#).

In relazione al **rischio da attacchi informatici** il Gruppo ha sviluppato garanzie sempre più ampie e articolate, che sono in grado di mitigarne in modo significativo le conseguenze attraverso interventi concreti e indennizzi per un'ampia tipologia di casistiche. Tra queste vi sono, ad esempio, l'indennizzo delle spese sostenute per risolvere i malfunzionamenti dei software e ripristinare archivi danneggiati in caso di attacco informatico, l'indennizzo per la rimozione da internet di informazioni lesive della reputazione o per uso indebito dei dati in caso di intrusione negli archivi, e anche (come nel caso del prodotto rivolto ai produttori di energia fotovoltaica) la previsione di indennizzare i danni agli impianti anche se derivanti da danno informatico.

Agli **Enti del Terzo Settore**, attori fondamentali per la tenuta del tessuto sociale, è dedicato un nuovo prodotto concepito per le associazioni ed organizzazioni e declinato in cinque Macro Aree, ovvero gruppi omogenei di attività aggregate in base alle finalità economiche e sociali che perseguono: il volontariato, lo sport dilettantistico, la socialità e la cultura, l'infanzia e altri eventi di durata temporanea. A fine 2019 la polizza UnipolSai Terzo Settore ha raccolto premi per 2,7 milioni di euro.

Il Gruppo continua a investire nella formazione e nell'inserimento all'interno delle Agenzie UnipolSai di figure specializzate nella consulenza ad aziende e professionisti, i **Business Specialist**; a fine 2019 questi professionisti sono 650, di cui 163 nell'anno di rendicontazione.

Oltre alla realizzazione di prodotti che tutelano i clienti dai rischi climatici, UnipolSai mette le sue competenze a favore della collettività per supportarne la resilienza.

Nel 2019 il Gruppo ha proseguito il suo impegno nell'ambito di **LIFE DERRIS**, un progetto in partnership pubblico-privato con cui Unipol ha attivato un processo consolidato di engagement di PMI (clienti e non di UnipolSai), pubblica amministrazione (Comuni e Regioni) e organizzazioni di rappresentanza (Camere di Commercio e associazioni di categoria) sui rischi collegati ai cambiamenti climatici e sui possibili interventi di prevenzione e gestione del rischio per le imprese. Questo progetto intende accrescere la consapevolezza di tutti gli attori su rischi ancora fortemente sottovalutati e fornire competenze specifiche sulla gestione dei rischi legati ai cambiamenti climatici attraverso l'organizzazione di incontri di formazione, l'ideazione di pillole di *webtraining* e la stesura di uno strumento web di autovalutazione del rischio climatico disponibile gratuitamente. Nel 2019 sono stati organizzati 4 incontri di formazione (ad Almese, Avigliana, Bassiano e Milano). Oltre 270.000 persone sono state sensibilizzate sul tema con campagna condotta da UnipolSai sulla piattaforma LinkedIn nel mese di dicembre 2019.

Inclusione finanziaria

Allo sviluppo delle soluzioni a valore condiviso si affiancano altre iniziative e progetti che garantiscono l'ampliamento dell'accesso ai servizi finanziari a fasce della popolazione svantaggiate.

Oltre 1,1 miliardi di premi assicurativi del Gruppo, Danni e Vita, sono pagati dai clienti con rateizzazione a tasso zero, inoltre sono state elaborate proposte assicurative rivolte ai giovani, che possono usufruire di coperture previdenziali con versamenti adeguati alle loro disponibilità. Coperture "smart" sono offerte alle micro-imprese, e specifiche coperture caso morte ed invalidità permanente da infortunio sono dedicate ai cittadini extracomunitari.

Un ulteriore elemento della politica di inclusione finanziaria 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.

La tecnologia a supporto della protezione

L'investimento nella telematica, l'investimento a supporto dell'elaborazione dei dati e dello sviluppo di nuove tecnologie rappresentano una leva fondamentale di creazione di valore condiviso, poiché consentono di generare ritorni concreti sul business e vantaggi tangibili per il cliente.

Tra questi vi sono, ad esempio, il miglioramento della capacità di individuare le frodi identificando in modo automatico e "predittivo" i sinistri sospetti; una riduzione del costo dei sinistri; l'ampliamento della conoscenza dei reali bisogni dei clienti, la realizzazione di nuovi servizi e prodotti offerti ai clienti in vari segmenti.

Nel 2019 gli **investimenti in ICT** sono stati pari a 79,3 milioni di euro, e sono stati rivolti principalmente ad abilitare la realizzazione e l'integrazione rapida di nuovi componenti ed ecosistemi informatici (per il 30% circa) e all'ampliamento dell'interazione con nuovi canali e nuovi dispositivi di clienti, agenti e partner, per favorire opportunità di crescita negli ecosistemi mobility, welfare e property (oltre il 20%).

Nell'anno sono stati gestiti 78,1 Terabyte di dati telematici.

L'investimento nei dati, nella telematica e più in generale nell'innovazione rappresenta per il Gruppo una leva per la costruzione di asset distintivi che generano ritorni concreti nel business. Tali effetti nel 2019 hanno riguardato una pluralità di ambiti e di iniziative, sinteticamente raffigurati nella rappresentazione a seguire.

Progetti di innovazione per ecosistema

OBIETTIVO	PROGETTI	FASE	ECOSISTEMA
AMPLIARE I SERVIZI PER I CLIENTI E AGENTI	Assistenti virtuali basati su <i>AI Chatbot</i>	●	 MOBILITY
	NLT Innovativo in agenzia	●	
	Dispositivo telematico per il pagamento del pedaggio autostradale	●	
	Servizi App per pagamenti in mobilità	●	
	Vendita in multicanalità	●	
AMPLIARE L'OFFERTA	Gift Card	●	 PROPERTY
	Servizi Welfare in Agenzia - Modelli innovativi di «caring» per Clienti	●	 WELFARE
AUTOMATIZZARE I PROCESSI	Servizi Utility in Agenzia	●	 PROPERTY
	<i>Robotic Process Automation</i>	●	 MOBILITY
MIGLIORARE LA COMPrensIONE DELLE ESIGENZE E LA RELAZIONE CON IL CLIENTE	Acquisizione e analisi automatica delle immagini a supporto della liquidazione	●	
	<i>Social Intelligence</i>	●	 MOBILITY
	App per <i>feedback</i> dinamico cliente	●	
	Piattaforma per gestire e monitorare la relazione con il cliente	●	
	Piattaforma recupero preventivi non completati	●	 WELFARE
	Piattaforma per la gestione e il monitoraggio delle campagne di comunicazione con il cliente	●	
	Evoluzione <i>touch point</i> digitali UniSalute	●	
PREVENIRE E PROTEGGERE CON IL SUPPORTO DELLA TECNOLOGIA	Nuovi servizi assistenza e alert pericolosità stili di guida	●	 MOBILITY
	Sviluppo hardware box telematico auto con tecnologia proprietaria	●	
	Dispositivo proprietario antiabbandono per seggiolini infanzia	●	
	App per la sperimentazione di nuove modalità di misura del comportamento alla guida	●	 WELFARE
	Kit di monitoraggio dello stato di salute degli anziani	●	
	Braccialetto antiaggressione	●	 PROPERTY
	Evoluzione kit domotica e assistenza	●	
	Supporto all'analisi del rischio meteorologico	●	
RAFFORZARE L'ECCELLENZA TECNICA CON IL SUPPORTO DELLA TECNOLOGIA	<i>Big Data Analytics</i> per sofisticazione tariffaria	●	 MOBILITY
	Analisi automatica dei documenti a supporto della gestione del sinistro	●	
	Liquidazione - Ricostruzione telematica sinistri	●	
	Supporto alla riassicurazione passiva nell'ambito dei rami elementari	●	 PROPERTY

Legenda:

INCUBAZIONE SPERIMENTAZIONE COMMERCIALIZZAZIONE



Fonte: Direzione Servizi Informatici UnipolSai, Chief Telematics and Insurance Services Officer UnipolSai, Direzione Generale Alfaevolution Technology, Presidente Leithà

La relazione con i clienti

L'attenzione ai clienti comincia in fase di avvio della relazione commerciale e prosegue nel corso della stessa, fino alle attività volte a monitorare la soddisfazione degli stessi.

La definizione dei nuovi prodotti e servizi

In ottemperanza della normativa IDD il Gruppo ha adottato le **Politiche in materia di governo e controllo del prodotto** per il Business Danni e per il Business Vita, che definiscono i presidi da adottare dalla fase di design di un prodotto fino alla sua commercializzazione nel mercato, prevedendo anche un monitoraggio nel tempo per tutta la sua durata di vita. I nuovi prodotti e servizi, così come le modifiche a prodotti e servizi esistenti, sono oggetto di una preventiva verifica di conformità alla normativa applicabile che tiene conto della coerenza degli stessi con le aspettative della clientela a cui sono indirizzati.

La comprensione dei bisogni assicurativi è un elemento chiave di questo processo. In fase di definizione di nuovi prodotti e servizi il Gruppo Unipol avvia **azioni di ascolto**, sia rivolte a un pubblico ampio (ad esempio tramite *survey*), sia più mirate e ristrette (con focus group e interviste), anche attraverso il dialogo e la collaborazione con le Organizzazioni Socie, che può portare a occasioni di progettazione partecipate.

Questa seconda modalità è stata adottata nel 2019 per il disegno del nuovo prodotto per l'agricoltura, per quello rivolto ai produttori di energie rinnovabili e per il prodotto dedicato al Terzo Settore, oltre che in relazione allo sviluppo di un cuscino intelligente antiabbandono per bambini. Questo approccio consente di raccogliere importanti suggerimenti per sviluppare risposte adeguate alle esigenze dei diversi target, con particolare efficacia riguardo ai bisogni sociali e ambientali la cui soddisfazione genera valore condiviso.

Tutela del Cliente e Vendita Responsabile

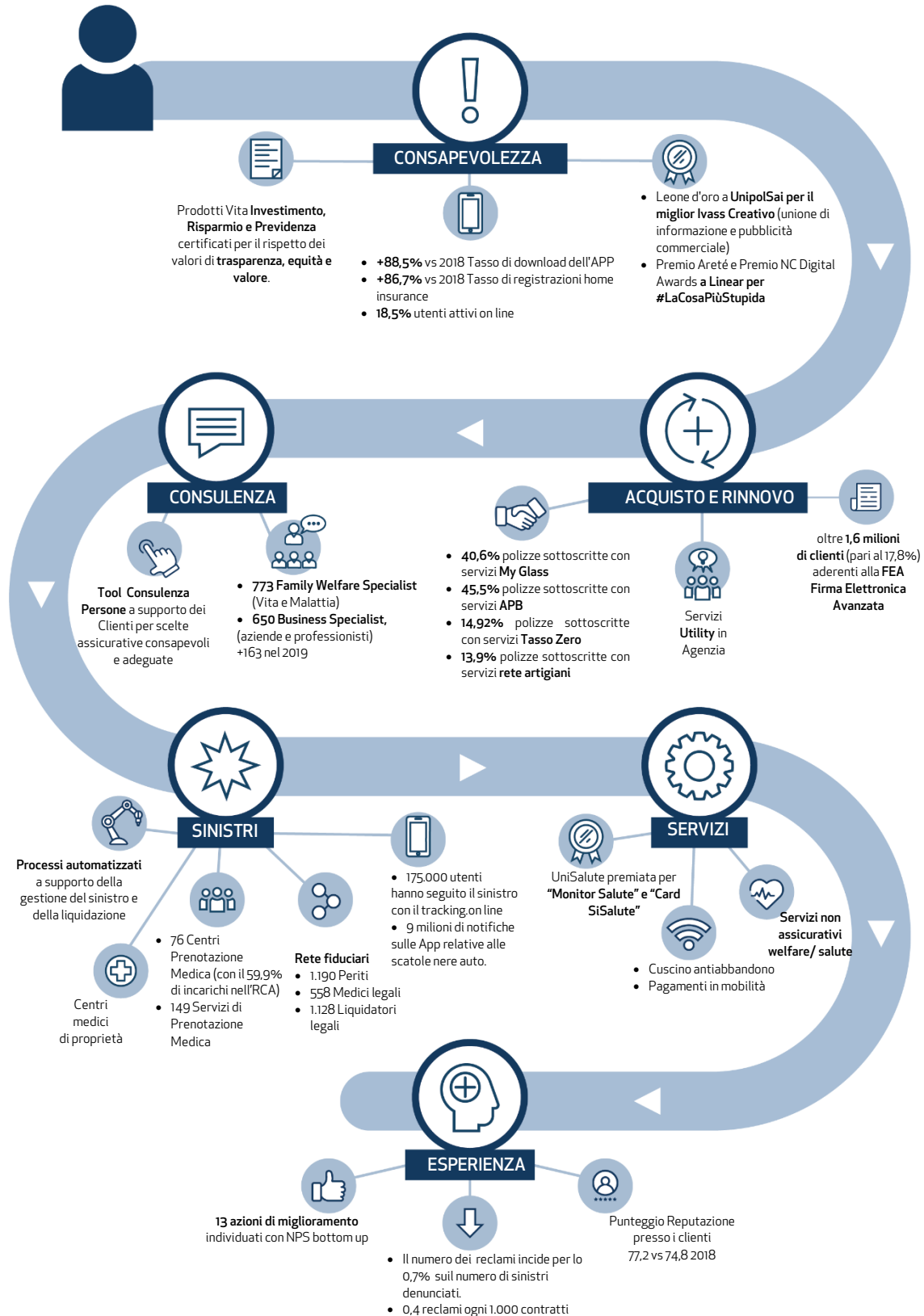
Le Società sono impegnate a redigere i documenti dell'offerta secondo i dettami della normativa di riferimento, rivolgendo particolare attenzione a semplicità del linguaggio, trasparenza delle informazioni e allineamento delle condizioni all'interno dei diversi documenti riferiti ad uno stesso prodotto/servizio; stessa attenzione a tutelare il cliente è adottata nella definizione dei messaggi pubblicitari.

UnipolSai si è dotata inoltre di strumenti a disposizione dell'intermediario, come il "Tool Consulenza Persone" per meglio supportare i Clienti nelle loro scelte assicurative a partire dalle loro caratteristiche personali, professionali, reddituali e di profilo di rischio.

In coerenza con quanto previsto dall'articolo 182 del Codice delle Assicurazioni Private, 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.

La **Certificazione dei prodotti Vita**, con cui il Gruppo dal 2013 garantisce ai clienti il rispetto dei valori di trasparenza, equità e valore del prodotto, nel 2019 è stata confermata su tutti i prodotti della Linea Investimento, Linea Risparmio e Linea Previdenza. La certificazione prevede 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) da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas, in merito ai processi di sviluppo del prodotto, di investimento e gestione della relazione postvendita con i clienti.

Customer Journey #sempreunpassoavanti



La vicinanza in caso di sinistro

L'avvenimento di un sinistro è il momento in cui i clienti mettono alla prova concretamente la fiducia che ripongono nella Compagnia di assicurazioni; UnipolSai investe costantemente per accompagnarli in una risoluzione rapida e soddisfacente dei danni causati.

Per i sinistri dei Rami Auto, nel 2019 è continuata l'evoluzione del processo di **"liquidazione telematica"**, che utilizza in modo innovativo le informazioni fornite dalla scatola nera a supporto della verifica di coerenza tra quanto dichiarato e l'effettiva dinamica dell'evento. È stato inoltre avviato il nuovo processo *Real Time 2.0*, che prevede l'apertura del sinistro a partire dall'impatto rilevato dai dati della scatola nera.

L'efficacia garantita dall'utilizzo dei dati telematici in sede liquidativa è più significativa nelle aree che presentano storicamente maggiori frequenze di sinistri, in particolare con lesioni, nonché più alte incidenze di frodi, ove la scatola nera è stata impiegata per una migliore valutazione del rischio atteso ed è, di conseguenza, più diffusa.

La presenza del dispositivo è particolarmente rilevante soprattutto al Sud, dove i sinistri supportati in fase di istruttoria dalla presenza della scatola nera rappresentano il 70% del totale, a fronte del 50% a livello nazionale.

L'utilizzo delle informazioni telematiche consente di aumentare la velocità di liquidazione per i clienti assicurati e di ridurre il costo medio dei sinistri (diminuito nel 2019 del -1,6% grazie soprattutto alla diminuzione del costo medio per i sinistri del Centro e Sud Italia).

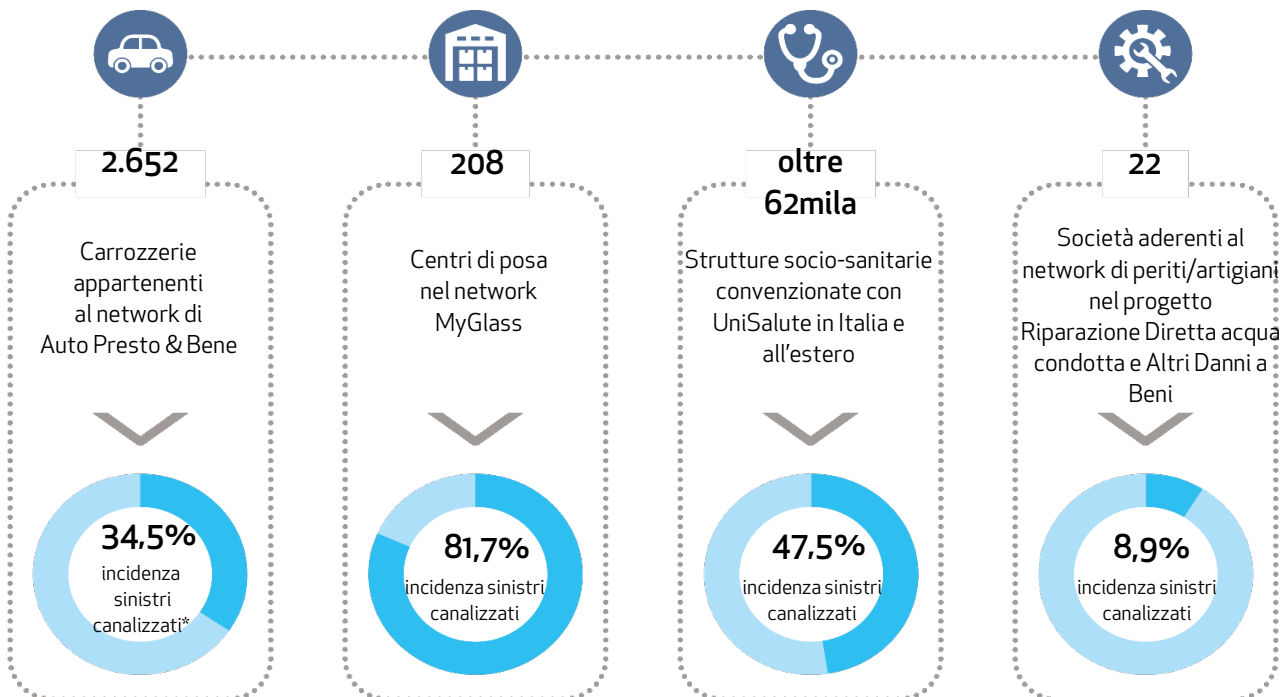
Il modello liquidativo del Gruppo prevede un servizio specifico anche per le persone danneggiate con lesioni lievi (in relazione alle polizze Auto, Infortuni o R.C. Generale), che hanno la possibilità di effettuare la visita medico-legale presso i CPM (Centri Prenotazione Medica) che si trovano presso gli uffici di Liquidazione Territoriale della Compagnia, per poi ricevere una pronta liquidazione. Anche in questo ambito nel 2019 sono stati fatti investimenti in tecnologia per migliorare il livello di servizio.

UnipolSai ha costruito negli anni, e continua ad arricchire, un *network* di partner che si relazionano direttamente con il cliente e lo accompagnano resolvendo, e non solo risarcendo, i danni subiti, riguardanti l'auto, la persona o la proprietà.

Questo modello di servizio internalizzato garantisce un significativo risparmio di denaro, oltre al livello di servizio assicurato dalla competenza del Gruppo nella selezione dei partner.

Le polizze sottoscritte con servizi integrativi sono state il 45,5% nel caso di Auto Presto&Bene (AP&B) e il 40,6% per My Glass, il 13,9% per la rete di artigiani, il 14,9% per il finanziamento a tasso zero (nel 2018 era il 13,2%).

Gli impatti della riparazione diretta e della canalizzazione



*il dato include solo il Ramo R.C. Auto

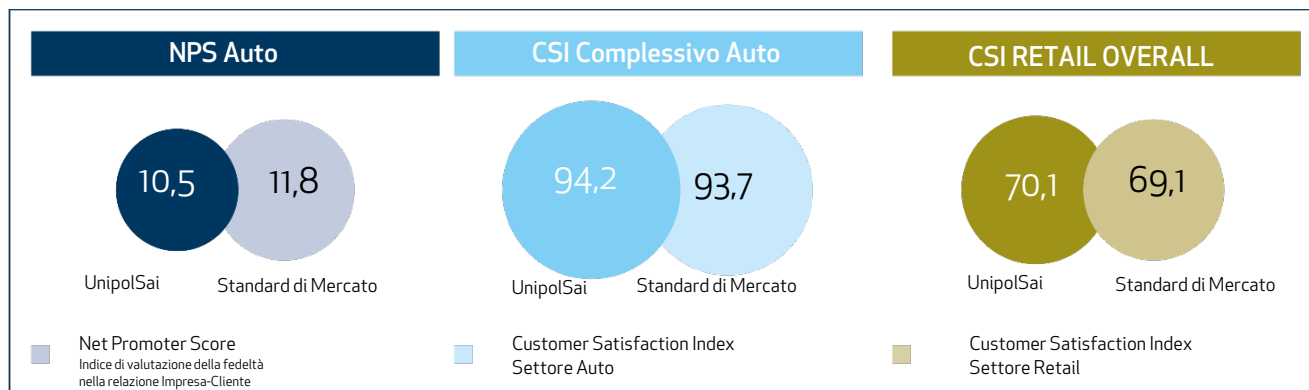
Fonte: Chief Telematics and Insurance Services Officer UnipolSai

Il monitoraggio della soddisfazione

L'analisi di Customer Satisfaction condotta nel 2019 per UnipolSai registra una performance positiva sia rispetto all'anno precedente (+3,1 p.p.) sia rispetto allo standard di mercato (+0,5 p.p.) Il risultato è determinato principalmente da elementi di relazione e servizio che caratterizzano positivamente la rete del Gruppo.

Nel 2019 l'indicatore di soddisfazione della clientela "NPS" (*Net Promoter Score*) risulta, come il dato di mercato delle Compagnie tradizionali, in lieve diminuzione (10,5 vs 11,3) ma resta decisamente buono: quasi un terzo dei clienti è promotore della Compagnia. Nell'indice NPS Auto, si registra una situazione per UnipolSai allineata con quella dello standard di mercato rappresentato da compagnie tradizionali e dirette. I due valori di NPS (std mkt 11,8; Unipolsai 10,5), dati dalla differenza fra promotori e detrattori, non differiscono statisticamente tra loro: analizzando le due variabili che determinano l'Nps, si rileva che la quota dei promotori è pari a quella dello std di mercato mentre quella di detrattori – che determina la diminuzione del kpi – è più elevata per UnipolSai (+1,3). Osservando gli ultimi anni emerge che il passaparola positivo di Unipolsai non è mai stato molto difforme da quello dello standard di mercato, seppur non sia mai riuscito a superarlo. L'andamento della percentuale di detrattori è simile, mentre i promotori della compagnia hanno un andamento più positivo, elemento che ha portato alla situazione attuale.

Indagini di soddisfazione dei clienti in Italia



Fonte: Direzione Marketing e Comunicazione Commerciale UnipolSai

Nel corso del 2019, è proseguito il 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, volto alla ricerca di opportunità di miglioramento interno, è attualmente attivo su 9 punti di contatto tra clienti e gruppo lungo tutta la relazione composta da 17 momenti. Grazie alla crescente attenzione alla voce del cliente per l'ottimizzazione di processi e procedure sono state individuate 13 azioni di miglioramento.

Tra le azioni più rilevanti utili al miglioramento della fedeltà e dell'esperienza del cliente si segnalano 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, il rafforzamento dei servizi di assistenza.

La rilevazione della soddisfazione e fidelizzazione della rete agenziale di UnipolSai evidenzia un miglioramento del 7% rispetto all'anno precedente, con una valutazione degli agenti pari a 3,39 su scala da 0 a 5 e un benchmark di mercato posizionato a 3,26.

Il 73,5% dei clienti è molto fedele (con la Compagnia da oltre 6 anni); la permanenza media dei clienti è di 15 anni. I clienti che acquistano polizze con servizi integrati sono più fedeli (ad esempio, il tasso di fidelizzazione complessivo nel segmento R.C. Auto è dell'87%, che sale quasi al 90% per coloro che hanno polizze con servizi forniti da MyGlass e AP&B). La relazione si rafforza ulteriormente quando i clienti hanno occasione di provare tali servizi, con tassi di fedeltà ancora superiori.

L'indagine annuale di customer satisfaction di UniSalute, svolta su un campione di 2.000 assicurati che hanno avuto almeno un sinistro, ha fatto registrare una soddisfazione media sui servizi pari a 7,1 (su 10).

Per le Società del comparto non assicurativo, in particolare il Gruppo UNA ha posto in essere un processo di valutazione della *customer experience*, che misura gli indici di gradimento della catena e della singola struttura da parte degli ospiti. A valori di Net Promoter Score rilevati positivi per il 2019, si affiancano meccanismi di comunicazione rapida e semplice, cosiddetti "In Stay Survey", attraverso cui l'ospite è in grado di esporre le criticità riscontrate «in tempo reale» per consentire alle Direzioni delle strutture di risolverle nell'immediato, prima della partenza dell'ospite, e queste soluzioni sono state nel 2019 ritenute positive nell'88,8% dei casi.

L'attività Antifrode

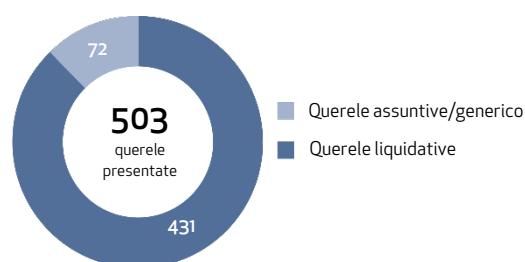
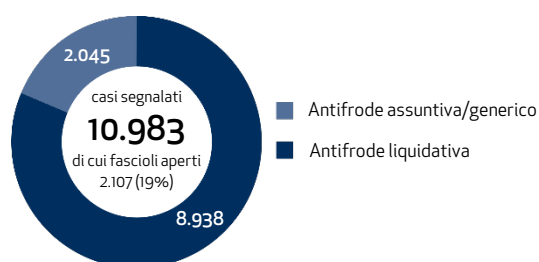
Contrastare le frodi è fondamentale per il business assicurativo, non soltanto nell'interesse della Compagnia ma anche e soprattutto a tutela dei clienti che agiscono correttamente.

La Funzione **Antifrode** di UnipolSai svolge l'attività di prevenzione, intercettazione e contrasto delle condotte fraudolente perpetrate ai danni della Compagnia stessa e delle altre Compagnie del Gruppo non dotate di autonoma struttura dedicata; oggetto dell'attività è il contrasto alle frodi sia in ambito assuntivo che liquidativo.

Nel 2019 è stato adottato un nuovo **motore Antifrode**, che ha introdotto soluzioni tecnologiche innovative nell'ambito della gestione dei dati, dell'intelligenza artificiale e dell'apprendimento predittivo, rendendo ancora più efficiente il processo e consentendo l'identificazione automatica dei sinistri sospetti e l'analisi delle relazioni tra i vari soggetti coinvolti nei sinistri.

Nel corso dell'anno, a integrazione del lavoro svolto dai Legali di Gruppo e Antifrode, le Aree Speciali della Direzione Sinistri hanno analizzato in fase liquidativa circa 30 mila segnalazioni di sinistri sospetti. A seconda dei risultati delle investigazioni i sinistri gestiti dalle Aree Speciali vengono segnalati alla Funzione Antifrode che intraprende l'eventuale azione penale, sono chiusi senza seguito, vengono liquidati in forma ridotta, oppure liquidati interamente se si rivelano genuini.

Antifrode: Casi segnalati, verifiche, querele



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

La gestione dei reclami

Nelle imprese di assicurazione del Gruppo UnipolSai è attiva una Politica di gestione dei reclami che definisce le linee guida per una 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. L'approccio alla gestione del contenzioso è improntato alla salvaguardia dell'interesse del cliente e predilige, ove possibile, soluzioni negoziali.

Nel corso del 2019 i reclami IVASS indirizzati alla sola compagnia UnipolSai Assicurazioni sono stati 13.450, in calo del 6% rispetto all'esercizio precedente. Il numero dei reclami ogni 1.000 contratti UnipolSai è 0,4, praticamente invariato rispetto al dato del 2018, mentre l'incidenza dei reclami sui sinistri (anno 2019) passa dallo 0,8% allo 0,7%.

Ripartizione dei reclami per fase e per area (totale per le compagnie italiane)



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

Il Gruppo UNA nel 2019 ha ricevuto, tramite l'apposito indirizzo indicato sul sito, 105 reclami (-36 rispetto al 2018).

La Rete Distributiva

8.195

Agenzie e
Subagenzie

5.574

Filiali Bancassurance

294

Punti vendita
Assicoop

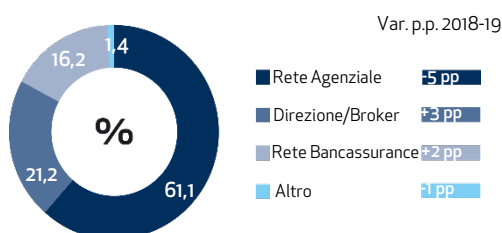
31.978

Collaboratori
di rete agenziale primaria
in Italia

€ 3,3 mln

Investimenti diretti per la
formazione della rete
vendita

Ripartizione raccolta premi per canale



Il Gruppo UnipolSai è composto da imprese che presentano proprie peculiarità e specializzazioni derivanti sia dalla storia dei singoli *business* trattati sia dai modelli strategici applicati alla Distribuzione.

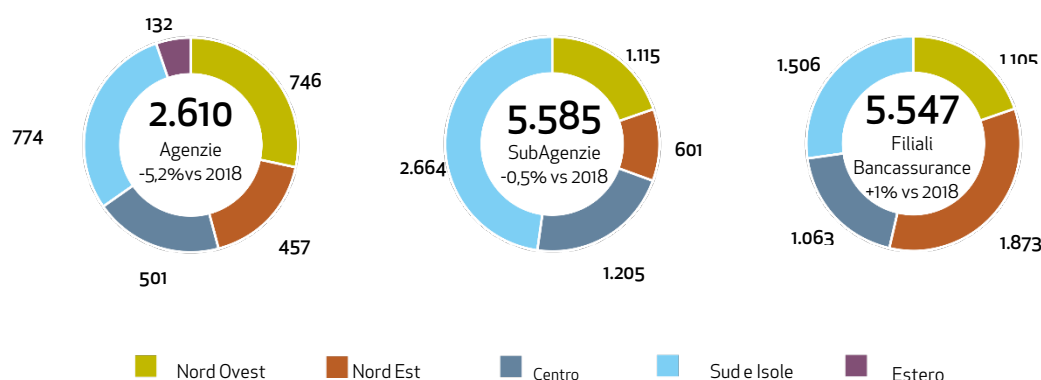
Fonte: Administration, Controlling and Operations Co-General Manager UnipolSai

La presenza sul territorio della rete distributiva

Al 31 dicembre 2019, il presidio del territorio italiano da parte del Gruppo viene garantito da una rete di 2.610 agenzie, di cui 2.429 di UnipolSai (al 31/12/2018 le agenzie erano n. 2.753, di cui n. 2.591 di UnipolSai), e 5.585 subagenzie, nell'ambito delle quali operano circa 33 mila professionisti qualificati (di cui 512 agenti plurimandatari), e dall'intermediazione di 589 società di broker (-33 rispetto al 2018).

A questa rete capillare si aggiungono 5.547 punti vendita in convenzione legati al segmento *bancassurance*, distribuiti in modo capillare sul territorio nazionale e in numero stabile rispetto all'anno precedente¹⁴.

Rete Distributiva sul territorio



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

¹⁴ Per il dettaglio delle convenzioni v. il paragrafo "Attività e settori"

Nel corso del 2019 è proseguito il processo di razionalizzazione e di consolidamento della rete agenziale, volto a ottimizzare la copertura del territorio. In particolare sono stati realizzati 381 interventi di riorganizzazione volti a consolidare e ottimizzare la copertura territoriale da parte della rete agenziale; 170 di questi sono stati accorpamenti con conferimento di portafoglio, ossia operazioni tese a favorire la crescita dimensionale delle agenzie coinvolte. La riduzione numerica segue una logica di riposizionamento delle stesse sul mercato: a fronte di una competizione sempre più accesa, si rendono necessari un approccio strutturato verso la clientela, intermediari specializzati e altamente competenti e una copertura del territorio che non può prescindere dalle sottoreti.

Si registra di conseguenza 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 2019 la dimensione media delle agenzie è cresciuta del 7%, il numero medio di subagenti per agenzia è cresciuto di oltre il 4% e la media dei dipendenti per agenzia del 3,5%. Il 18% delle agenzie si trova nei Comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre nelle 4 principali Città metropolitane con più di 700 mila abitanti (Milano, Roma, Napoli, Torino) vi è l'11% delle agenzie.

Caratterizzano la presenza sul territorio le cinque Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 294 punti vendita (erano 288 nel 2018) 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. Nel 2019, le Assicoop hanno garantito servizi a oltre 431 mila clienti, per una raccolta premi di oltre 694 milioni di euro (+6% sul 2018).

Al di fuori del territorio nazionale, il Gruppo opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 132 punti vendita (-6 rispetto al 2018), in cui operano circa 960 persone tra collaboratori esterni e dipendenti, erogano i loro servizi principalmente nella parte settentrionale del Paese, affiancati da canali di vendita diretta attraverso internet.

Il rapporto con la Rete

La leadership per capillarità è resa possibile anche grazie all'innovativo «**Patto UnipolSai 2.0**» l'accordo integrativo applicato all'intera rete distributiva agenziale e grazie alla valorizzazione degli accordi distributivi con le banche partner.

Il coinvolgimento della rete vendita è continuo, in particolare attraverso l'attività di confronto con i 6 Gruppi Agenti su tematiche di comune interesse, quali: l'individuazione di soluzioni migliorative; la realizzazione di nuovi prodotti e servizi; la formazione; il miglioramento delle procedure gestionali; la condivisione dei temi del Piano Industriale 2019-2021, delle iniziative commerciali e di marketing, gestionali, operative e, più in generale, di tutti i processi di innovazione che il Gruppo sta sviluppando. Le attività 2019 si sono articolate in 19 incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti, 38 Commissioni Tecniche e 22 gruppi di lavoro operativi.

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

- l'inserimento nelle agenzie UnipolSai di figure professionali, denominate **Business Specialist**, che rappresentano le persone di riferimento nei confronti delle Aziende e dei professionisti, con cui si interfacciano con l'obiettivo di accrescere produttività e competitività delle imprese clienti. A fine 2019 la Rete di Business Specialist è composta da circa 650 professionisti, di cui 163 inseriti nell'anno di rendicontazione;
- la formazione dei **Family Welfare Specialist**, 773 figure dedicate alla consulenza alle famiglie per prodotti e servizi Vita Individuali e Rami elementari linea Persona (Infortuni, Malattia). È stata inoltre creata in UnipolSai una nuova Struttura Organizzativa composta da Consulenti Welfare e indirizzata a supportare la Rete nello sviluppo di Piani di Welfare dedicati agli Imprenditori, alle loro Aziende e ai loro Dipendenti;
- la prosecuzione nella Rete Agenziale del processo di **change management** teso a favorire l'utilizzo delle nuove infrastrutture a supporto dei processi digitali e in mobilità. Architrave della politica di change management sono le evoluzioni del strumento operativo del CRM (Customer Relationship Management). Tra i principali progetti si segnala lo sviluppo e l'adozione da parte della quasi totalità delle agenzie del nuovo sistema Digital Workspace "Leonardo" che supporta ciascuna agenzia nell'approfondire la conoscenza dei propri clienti e nell'individuazione dei loro possibili bisogni;
- le evoluzioni del **Tool Consulenza Persone**, strumento per la consulenza ai Clienti che, grazie a una piena integrazione tra dati di CRM e banche dati esterne, fornisce un supporto concreto nell'analisi dei bisogni della clientela e rafforza il ruolo professionale dell'intermediario, migliorando la qualità del servizio offerto.

Prosegue la **digitalizzazione dei processi**, anche grazie alla semplificazione resa possibile dalle attività in mobilità: tutte le agenzie hanno la possibilità di operare totalmente in mobilità, sia per la consulenza, sia per la gestione di preventivi, l'emissione delle polizze e i pagamenti (grazie alla vendita tramite dispositivi mobili e all'incasso con Firma Elettronica Avanzata). I clienti aderenti alla Firma Elettronica sono oltre 1,6 milioni (il 17,8%) e le polizze sottoscritte con la FEA sono arrivate all'11,8%.

In tema di diffusione della cultura in materia di sicurezza informatica, nel corso del 2019 è stato reso disponibile il corso on line **Cyber Security Evolution**, per approfondire i rischi connessi alla Cyber Security e migliorare sia la consapevolezza di azioni che possono recare danni al Gruppo e ai singoli sia le conoscenze informatiche di agenti e collaboratori. A fine 2019 i corsi di cyber security hanno raggiunto 9.551 persone per un monte ore uomo complessive di 41.660.

L'impegno del Gruppo per lo sviluppo e digitalizzazione della rete agenziale è stato riconosciuto dal network di Chief Information Officer delle principali aziende medio grandi sul territorio italiano (CIONET) che ha premiato UnipolSai nella categoria CIO+ Empowerment Officer per l'uso dell'Information Communication Technology (ICT) come leva di trasformazione digitale a supporto della rete agenziale.

Il Gruppo UnipolSai, nel corso del 2019, ha messo a disposizione 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.

Con un **investimento diretto di 3,3 milioni di euro** sono state erogate oltre 1,1 milioni di ore di formazione alle persone della rete di vendita (incluse l'estero e gli addetti delle banche partner delle Società di bancassicurazione). Sono state utilizzate sia le modalità didattiche d'aula tradizionali che quelle webinar ed in *digital learning*. Per la rete agenziale, la partecipazione media giornaliera è stata pari a 133 intermediari in modalità aula o webinar e 1.029 intermediari in modalità formazione a distanza. Le ore media procapite di formazioni sono state 28 per la rete agenziale, 24 per la rete subagenziale. Rispetto alla distribuzione della formazione per genere, i valori si equivalgono: le ore media procapite di formazioni sono state 25 per le donne, 24 per gli uomini.

La formazione della rete in Italia

Formazione rete agenziale primaria (agenzie e canale bancassurance)	31/12/2019	31/12/2018
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	266.114	257.198
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	20.951	19.810
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	421	421
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	435.555	424.248
Formazione rete secondaria (subagenzie)		
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	344.697	443.208
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	33.615	33.830
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	346	357
Numero Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	690.258	747.729
Totale formazione rete		
Totale partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	610.811	700.406
Totale Teste (Fad, Aula, Webinar)	54.566	53.649
Totale Corsi (Fad, Aula, Webinar)	767	778
Totale Ore/Uomo (Fad, Aula, Webinar)	1.125.813	1.171.977

Fonte: Chief Academy Officer UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Tra i percorsi formativi rivolti alla rete agenziale si segnalano:

- Il **Progetto BPR4 - Assessment** per l'accesso ad autonomie assuntive più ampie. In coerenza con il Piano, il progetto si è posto l'obiettivo della revisione-automatizzazione del processo assuntivo con riferimento al nuovo Modello di autonomie agenziali. Sono state attivate sessioni trimestrali di assessment conclusesi il 31 dicembre con l'ultima fase massiva di apertura a tutta la rete (4.200 agenti) relativa a 4 rami: Infortuni, Furto, RC e Incendio. Il progetto proseguirà con la progettazione di aule nel 2020;
- il **Master IMA - Innovation Manager di Agenzia**: alla sua terza edizione, si inserisce in un processo di sviluppo manageriale volto a fornire alle persone della rete strumenti di apprendimento in grado di promuovere innovazione. Nel corso del 2019 sono stati coinvolti ulteriori 24 agenti ad alto potenziale;
- formazione sui **Servizi Utility in Agenzia**, sviluppata con nove eventi di ingaggio rivolti agli agenti, formazione formatori per gli RSCA con 1.153 partecipanti per 893 agenzie e 71 aule rivolte agli specialisti di agenzia che hanno coinvolto 1.645 partecipanti per 805 agenzie;
- il progetto **Family Welfare To Be 2019**, dedicato alle figure specialistiche della rete secondaria commerciale, che nel 2019 ha coinvolto circa 400 venditori;

- il **Master Welfare e Vita**, avviato con la prima tranche di 150 Agenzie coinvolte, che proseguiranno la formazione nel 2020. Si tratta di un percorso formativo di 14 giornate, volto ad approfondire la conoscenza dell'evoluzione del welfare pubblico e privato, la fiscalità di favore, l'offerta articolata di soluzioni vita, salute, infortuni e flexible benefits per le aziende nostre clienti e i loro dipendenti;
- il **Master in Business Acceleration**, nato per accompagnare la Rete verso la concreta gestione del cambiamento rispetto al ruolo manageriale e commerciale richiesto all'Agente UnipolSai del futuro. Avviato nel 2018, si è concluso a settembre 2019, coinvolgendo circa 414 agenti;
- il percorso **Costruiamo il futuro** rivolto agli Agenti UnipolSai di domani, per costruire un nuovo modello di Agenzia coerente con il Piano industriale di Gruppo, si rivolge a 35 Candidati Agenti individuati dai Distretti Commerciali, affiancati da Agenzie Mentor. Iniziato a luglio con una giornata di Kick off e 4 Riunioni di Lancio di distretto, prevede 6 moduli che si concluderanno a maggio 2020;
- il corso **La Responsabilità Professionale dell'Agente**, realizzato in partnership con CGPA (Cassa Mutua di Garanzia dagli Agenti), le cui sessioni d'aula hanno coinvolto circa 800 agenzie.

La rilevazione della soddisfazione e fidelizzazione della rete agenziale di UnipolSai evidenzia un miglioramento rispetto all'anno precedente: nel 2019 la valutazione degli agenti è stata pari a 3,39 su scala da 0 a 5 (a fronte del 3,15 dell'anno precedente), con un benchmark di mercato stabile rispetto al 2018 e posizionato a 3,26 (vs 3,29).

Tra le variabili considerate, l'adeguatezza complessiva dei sistemi informatici e la facilità di utilizzo degli applicativi vengono valutati con maggiore positività dagli agenti UnipolSai (6,3) rispetto alla valutazione data dal mercato (3,8).

A ulteriore dimostrazione dell'impegno di UnipolSai Assicurazioni per una relazione soddisfacente con la rete vendita, la compagnia è stata valutata eccellenza dell'Anno Insurance come Migliore Rete Agenziale ricevendo così il premio Le Fonti Awards 2019.

Nel **comparto bancassurance**, Arca Vita e Arca Assicurazioni forniscono ai propri partner bancari assistenza commerciale sul territorio, formazione orientata al business e ai fini IVASS. La formazione è stata erogata attraverso moduli d'aula integrati con moduli *e-learning* a tutti gli operatori bancari abilitati alla collocazione di prodotti e servizi assicurativi. e si è focalizzata sull'aggiornamento di conoscenze tecniche, normative e nelle aree di competenze trasversali.

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.

UNIPOLSAI E GLI INVESTIMENTI

60

miliardi di attivi

98,6%

degli asset risultati sostenibili
in seguito a monitoraggio ESG

385,3

milioni di euro di investimenti tematici a
supporto degli SDGs

La Società UnipolSai gestisce un portafoglio di oltre 60 miliardi di attivi, considerando sia titoli quotati che non quotati, composto da 40 miliardi di investimenti diretti o attraverso fondi in titoli governativi (67%) e circa 19 miliardi in titoli e fondi corporate (31%).

Le Politiche di investimento

Le Politiche di investimento implementate dal Gruppo perseguono, 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"**. Anche nel corso del 2019, integrando le tecniche tradizionali di analisi dei rischi e rendimenti finanziari con l'analisi extra-finanziaria ESG, sono stati effettuati investimenti che hanno portato a un rafforzamento della posizione in Società che conciliano obiettivi di redditività e di gestione del rischio a rilevanti caratteristiche di sostenibilità sociale e ambientale.

Dal 2012, Il Gruppo valuta il grado di sostenibilità di tutti gli investimenti attraverso un monitoraggio¹⁵ trimestrale ex post dei rischi di sostenibilità, avendo l'intento di coniugare gli obiettivi economici e di redditività con quelli ESG (Environmental - Social - Governance) di natura ambientale, sociale e di buon governo di imprese (titoli azionari e obbligazionari corporate) e Stati (titoli obbligazionari governativi). Le strategie SRI applicate agli investimenti sono in primo luogo le **Esclusioni** e lo **Screening basato su Convenzioni Internazionali**.

A dimostrazione dell'impegno del Gruppo UnipolSai nel sostenere ed essere parte di uno sviluppo economico e sociale che sia sostenibile anche per le generazioni future, dal 2017 aderisce agli UN-PRI (Principles for Responsible Investment) e all'iniziativa di engagement collettivo Climate Action 100+, con il chiaro obiettivo di promuovere l'investimento sostenibile e responsabile ed essere attivo nell'influenzare i comportamenti nocivi per l'ambiente. Nel 2018 il Gruppo ha aderito al CDP Investors per poter valutare correttamente l'impatto climatico delle proprie scelte d'investimento, e infine ha aderito alla Talanoa Call for Action, una dichiarazione di impegno al rispetto degli obiettivi dell'Accordo di Parigi articolata in varie azioni e sottoscritta da Governi e Aziende.

A dicembre 2019, il Gruppo ha approvato le **"Linee Guida per l'indirizzo dell'attività di investimento con riferimento agli investimenti responsabili ("Investment Policy SRI")"**, parte integrante della Politica in materia di Investimenti, che formalizzano gli impegni di UnipolSai nell'integrazione dei rischi e opportunità legati ai fattori ESG nel processo decisionale di investimento. Il punto di riferimento dell'impianto della strategia SRI del Gruppo Unipol è il Global Compact delle Nazioni Unite, che con i suoi quattro pilastri tocca tutti i temi fondamentali delle tre dimensioni ESG: Ambiente, Diritti Umani e del Lavoro, Corruzione (Governance).

Per quanto riguarda il presidio dei **rischi**, l'Investment Policy SRI ha rafforzato i limiti all'investimento in Società con un impatto ambientale e sociale significativo tramite due strumenti: da un lato il blocco a potenziali nuovi investimenti con insufficienti performance ESG prima delle decisioni di investimento, quindi intervenendo *ex ante* sull'universo investibile, dall'altro definendo una serie di esclusioni settoriali ampliata rispetto a quella applicata fino a questo momento, ed escludendo quindi anche le Società legate alla estrazione e generazione di energia elettrica da carbone termico.

Da punto di vista delle **opportunità**, il Gruppo si impegna a integrare in modo sempre più significativo l'uso dell'analisi extra-finanziaria nel processo di *asset allocation* e selezione dei titoli; questo consentirà tra l'altro di supportare, attraverso investimenti responsabili, la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, valutando l'investimento in diverse classi di attività con l'obiettivo di contribuire alla riduzione delle emissioni di CO₂.

Oltre a ciò, il Gruppo si è posto l'obiettivo di aumentare dell'84% in tre anni (2019-2021) gli **investimenti alternativi** che hanno un impatto positivo sugli SDGs, di cui si darà conto in dettaglio nel successivo paragrafo **"Le scelte d'investimento per gli SDGs e il contrasto al cambiamento climatico"**.



Per ulteriori dettagli sull'Investment policy SRI, si rimanda alla sezione "Sostenibilità- Download Center- politiche e regolamenti - 2019" del sito internet del Gruppo Unipol.

¹⁵ 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.

L'analisi ESG, che copre quasi 7000 aziende, è svolta con il supporto del partner ECPI, portatore di un'esperienza di lungo corso e di una solida metodologia proprietaria basata sulla materialità settoriale degli indicatori ESG.

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 definiti da organismi internazionali quali *UN Global Compact*, *Global Reporting Initiative*¹⁶ e UNPRI – Principi di Investimento Responsabile¹⁷.

I **rating ESG attribuiti alle aziende** sono composti da 9 notch¹⁸ e gli score ESG seguono una scala da 0 a 100. Riguardo la performance ambientale delle aziende e i relativi impatti, vengono considerati i seguenti aspetti: le politiche, la gestione, i prodotti, i processi di produzione, i target, la compliance alla legislazione, la trasparenza e granularità delle informazioni, la catena di fornitura. Riguardo le dimensioni sociale e di governance, vengono valutate le relazioni con la comunità, il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, la strategia aziendale, il contributo allo sviluppo sociale ed economico, la filantropia, l'accountability, la diversity, la governance, i diritti degli azionisti, il contrasto alla corruzione, la posizione rispetto ai competitors.

Il **rating ESG attribuito ai Paesi** è caratterizzato dall'obiettivo di garantire agli investitori che il portafoglio sia costituito da strumenti finanziari emessi da Governi rispettosi dei principali standard internazionali in materia ambientale, sociale e di governance, senza problemi significativi in nessuna delle aree di cui sopra. I rating hanno una scala da 0 a 10 sia per il rating globale che per le tre dimensioni ambientale, sociale e di governance. Per ogni dimensione ESG sono considerate due categorie: la Regolamentazione, che valuta l'impegno di un Paese per la sostenibilità, principalmente attraverso l'analisi dello stato di ratifica dei maggiori trattati e convenzioni internazionali, e l'Implementazione, che valuta le politiche adottate ed i risultati ottenuti in termini di sostenibilità.

Il riferimento metodologico alla base della Investment Policy SRI è descritto nel documento interno "Regole Black List Portafoglio Proprietario".

Le **aziende** (titoli azionari e obbligazionari corporate) possono essere escluse dall'ecosistema d'investimento in due modi: esclusioni basate sui prodotti (*Product-based*) e sulla condotta (*Conduct-based*).

Esclusioni Product-based

Il Gruppo ha scelto di escludere investimenti in aziende all'interno di singole categorie di prodotti o settori che non sono sostenibili. Questi prodotti o settori sono associati a rischi e responsabilità significativi derivanti da danni alla società, all'ambiente o alla salute. Nel dettaglio, vengono escluse quelle Società 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 attività collegate al gioco d'azzardo, da cui deriva almeno il 20% del fatturato;
- sono legate alla estrazione e generazione di energia elettrica da carbone termico.

Esclusioni Conduct-based

I criteri di esclusione Conduct-base incorporano sia una valutazione sul livello di *compliance* ai principi ESG di ogni emittente (espresso tramite un rating che ne individua lo standard minimo accettabile), sia una valutazione delle controversie eventuali dell'azienda, a cui viene assegnato un punteggio soglia di gravità delle controversie negli ambiti riguardanti i quattro principi del Global Compact. Nel dettaglio, vengono escluse quelle Società che, direttamente o attraverso imprese controllate:

- 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). Data la gravità di questi atti contro le persone, in questo caso l'azienda viene sempre esclusa, a prescindere dal punteggio di gravità della controversia;
- sono coinvolte in gravi danni ambientali e 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.

Nel caso dei **Paesi** (titoli obbligazionari governativi) vengono esclusi quelli che, attraverso lo studio di una serie di indicatori che coprono tutte e tre le dimensioni ESG, 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,

¹⁶ 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

¹⁷ 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

¹⁸ F, E-, E, E+, EE-, EE, EE+, EEE-, EEE, dal peggiore al migliore

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);
- società – libertà civili: sono esclusi i Paesi classificati pubblicamente dalla ONG Freedom House come “not free” o “partly free” in termini di libertà civili e diritti politici;
- governance: valutazione del contesto istituzionale di un Paese in termini di presenza di istituzioni democratiche, libertà economica, facilità di fare impresa, livello di corruzione.

La fase di *compliance* e rendicontazione si sostanzia in controlli trimestrali sui portafogli per assicurare che i gestori finanziari aderiscano alla Policy SRI, e in un'attività di *reporting* prodotta dalla Funzione Sustainability e rilasciata a tutta la Direzione Finanza attraverso un report trasparente che esplicita la performance ESG dei portafogli in relazione agli obiettivi.

Il perimetro di indagine del monitoraggio di sostenibilità trimestrale 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.

La percentuale degli investimenti sottoposti a verifica trimestrale rispetto ai criteri sanciti nell'Investment Policy SRI, calcolata sul totale degli asset in gestione, al 31/12/19 è l'84,7% ed è pari a 50,8 miliardi di euro.

In base allo screening sui portafogli al 31 dicembre 2019 gli investimenti che soddisfano i suddetti criteri rappresentano il 98,6% del perimetro considerato. Il restante 1,4% 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. Di seguito il dettaglio dei risultati dello *screening*.

La tabella di seguito mostra il numero di Società escluse all'interno di ciascun criterio alla fine del 2019.

Alla fine del 2019 non era presente ancora il nuovo filtro di esclusione legato al carbone, che sarà attivato nel corso del 2020 per valutare l'esposizione nei portafogli esistenti e creare le blacklist per i nuovi investimenti.

Categoria di esclusione Azienda	Criteri	Numero emittenti
Product-based	Armi controverse	44
	Gioco d'azzardo	156
Conduct-based	Diritti Umani e dei Lavoratori	23
	Ambiente	15
	Corruzione e Abuso d'ufficio	16
	Presenza contemporanea di più criteri di esclusione	5
SubTotale		259
Categoria di esclusione Paesi	Criteri	Numero emittenti
Paesi esclusi		141
SubTotale		141
Totale Emittenti escluse		400

Fonte: Sustainability UnipolSai

Delle 400 Società escluse nell'universo investibile, erano presenti nei portafogli di Unipol al 31/12/19 19 Società e 2 Paesi.

Le Società che non sono conformi ai criteri ambientali di Gruppo sono 3 e rappresentano un controvalore molto marginale degli investimenti del Gruppo Unipol, ovvero lo 0,09% 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.

In applicazione dell'Investment Policy SRI, nei casi in cui le attività di screening degli investimenti evidenzino un potenziale rischio ESG in relazione a un emittente in portafoglio o un potenziale investimento, le strutture avviano un percorso di valutazione per step successivi che può arrivare a coinvolgere l'ESG Task Force.

I temi ESG 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'8.4% del totale dei Fondi Pensione Aperti offerti dal Gruppo Unipol.

L'impatto climatico del portafoglio investimenti

Il Gruppo Unipol è pienamente impegnato a dare il proprio contributo al conseguimento degli obiettivi dell'Accordo di Parigi del 2015¹⁹ e sta progressivamente strutturando gli strumenti che supportano la diagnosi dei propri impatti climatici e la definizione di obiettivi di miglioramento, all'interno del contesto in evoluzione. In questo senso le attività di investimento sono un ambito fondamentale di presidio e intervento per un'azienda del settore finanziario, sia in ottica di riduzione degli impatti del proprio portafoglio che per il supporto al sistema economico nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Per questo il Gruppo Unipol, pur a fronte del fatto che non vi è ancora condivisione a livello globale riguardo la metodologia per calcolare il rischio climatico e la valutazione delle opportunità per i portafogli finanziari, ha avviato nel 2019 il percorso di misurazione dell'impronta di carbonio (*Carbon Footprint*) e dell'allineamento futuro agli obiettivi dell'Accordo di Parigi (*Climate alignment*) del proprio portafoglio finanziario, al fine di gestire e monitorare l'**allineamento del proprio modello di investimento ai target globali** di mitigazione del cambiamento climatico. L'attività di misurazione è stata svolta con il supporto di Carbon4 Finance²⁰.

Tra le molteplici metriche che costituiscono l'oggetto dell'analisi, in questa Relazione sono riportate le principali²¹:

- Intensità di emissioni indotte (Scope 1, Scope 2 e Scope 3), misurata per le Azioni e le Obbligazioni Corporate in tCO₂e/M€ valore di impresa (enterprise value) e per le Obbligazioni Governative in tCO₂e/M€ PIL;
- *Climate Alignment*, ossia il contributo delle attività di aziende e Paesi emittenti al riscaldamento globale, espresso in temperatura, in modo da evidenziare l'allineamento del portafoglio agli obiettivi internazionali sul clima in un'ottica forward-looking.

Facendo una proiezione delle emissioni di CO₂ del portafoglio totale del Gruppo al 2030, in base al contributo nazionale determinato per ciascuno Stato, data l'attuale allocazione degli asset e la selezione degli emittenti si evidenzia un *Climate Alignment* di 2,1°C, determinato dalla prevalenza nel portafoglio Unipol di titoli governativi e, tra questi, di titoli emessi da Paesi europei. Il punto di riferimento cui guardare per definire il percorso di evoluzione in questo ambito è l'Accordo di Parigi del 2015, che ha l'obiettivo di lungo periodo di contenere l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto della soglia di 2°C oltre i livelli pre-industriali, e di proseguire gli sforzi per limitare tale incremento a 1,5°C²². Un punto di attenzione in particolare riguarda il potenziale contributo al riscaldamento del portafoglio di titoli *corporate* che, in coerenza con gli impegni assunti nella nuova politica che governa i processi di investimento, sarà oggetto di un percorso di monitoraggio e intervento ai fini di ridurre l'impatto attualmente previsto.

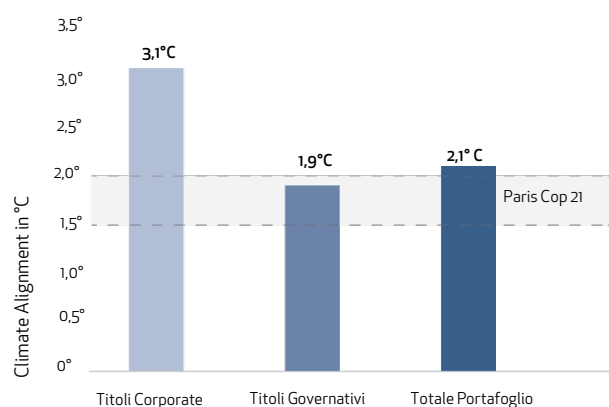
¹⁹ L'Accordo di Parigi è un accordo tra gli stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC); l'obiettivo di lungo periodo è quello di contenere l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto della soglia di 2°C oltre i livelli pre-industriali, e di proseguire gli sforzi per limitare tale incremento a 1,5°C, poiché questo ridurrebbe sostanzialmente i rischi e gli effetti dei cambiamenti climatici.

²⁰ Carbon4 Finance appartiene al gruppo Carbon 4, primaria società di consulenza indipendente specializzata nelle strategie *low carbon* e di adattamento ai cambiamenti climatici. Carbon4 Finance è la società spin-off focalizzata sulla fornitura di soluzioni per i dati climatici a investitori e istituti di credito.

²¹ L'approfondimento sulle metodologie utilizzate e i risultati di dettaglio sono riportati all'interno del Bilancio di Sostenibilità 2019 di Gruppo UnipolSai e nel sito web www.unipol.it

²² Per avere un punto di riferimento rispetto all'attuale situazione globale, l'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ha stimato che, se le emissioni continueranno a crescere secondo i tassi attuali, l'aumento della temperatura potrebbe raggiungere i 4°C in più rispetto ai livelli preindustriali per il 2100 (RCP 8.5); se invece verranno messe in atto soltanto limitate azioni di contenimento, con l'aumento delle emissioni fino al 2080 e poi la loro riduzione (RCP 6.0), l'incremento potrebbe superare i 3°C.

Impatti climatici del portafoglio investimenti



Fonte: Sustainability UnipolSai

Intensità di emissioni indotte

■ Titoli Corporate	159,18 tCO ₂ /M€ investiti
■ Titoli Governativi	85,39 tCO ₂ /M€ di debito acquistato
■ Totale Portafoglio	92,93 tCO ₂ /M€ di ammontare investito

Per quanto riguarda la composizione del portafoglio, il Gruppo ha calcolato quanta parte dei propri investimenti sia rivolta ad assets "carbon-related".

Assets "carbon-related" nel portafoglio Corporate *	Ammontare (in milioni di euro)	% sul portafoglio complessivo**	% sul portafoglio Corporate**
TOTALE	996	1,8%	7,4%
di cui AZIONI	105,8	0,2%	0,8%
di cui OBBLIGAZIONI CORPORATE	890,2	1,6%	6,6%

*Per assets "carbon-related" si intendono (secondo la definizione suggerita dalle Raccomandazioni della TCFD) quelli legati ai settori Energia e Utilities (secondo la classificazione settoriale Global Industry Classification Standard - GICS), escluse le Utilities idriche e i Produttori indipendenti di energia (PPI) e i Produttori di Energia Rinnovabile.

**La percentuale si riferisce al portafoglio di titoli quotati del Gruppo Unipol al 30 settembre 2019.

Fonte: Sustainability UnipolSai

Le scelte d'investimento per gli SDGs e il contrasto al cambiamento climatico

La gestione del portafoglio finanziario del Gruppo crea valore condiviso attraverso la leva del *Responsible Asset Management*, un approccio alla gestione degli investimenti in grado di coniugare obiettivi economici e redditività con obiettivi di natura ESG connessi agli impatti ambientali, sociali e di governance degli investimenti realizzati.

Il Gruppo aderisce ai *Principles for Responsible Investment (UN PRI)* delle Nazioni Unite dal 2017 e, in coerenza con questi, il Consiglio di Amministrazione ha adottato a dicembre 2019 le **"Linee Guida per l'indirizzo dell'attività di investimento con riferimento agli investimenti responsabili ("Investment Policy SRI")**" (v. dettaglio nel Capitolo Governance, "Il presidio dei rischi ambientali, sociali e di governance").

Unipol ha inoltre una struttura dedicata alla realizzazione e gestione di **investimenti alternativi**, di cui fanno parte *private equity*, *real asset* e *hedge fund*, selezionati attraverso un'apposita *due diligence* volta a individuare attività che abbiano anche una valenza SRI. Il processo prevede che, oltre alle tradizionali analisi finanziarie, siano analizzati i criteri socio-ambientali e di governance e siano mappati i rischi di sostenibilità che possono avere un impatto reputazionale. Gli investimenti con queste caratteristiche ammontano nel 2019 a **385,3 milioni** (erano 326,3 mln al 31/12/2018, con un aumento del **18,1%**). Tra questi, **gli investimenti per il contrasto al cambiamento climatico** hanno visto un incremento da 223,3 a 274,2 milioni di euro (**+22,8%**).

Nella tabella a seguire gli investimenti vengono classificati sulla base del loro impatto positivo sui diversi SDGs.

Investimenti tematici e ad impatto

Tem	Valore € mln	SDGs	Tem	Valore € mln	SDGs
Energia rinnovabile, ecoefficienza	274,2	 	Cura Residenziale e Socio-assistenziale	19,0	
Mobilità sostenibile	33,4		Consumo e Produzione Sostenibile	5,4	
Reti digitali e Infrastrutture	23,0		Housing Sociale	3,2	
Gestione sostenibile delle foreste	22,5		Formazione e cultura	2,4	
			Acqua	2,2	
TOTALE € 385,3 mln					

Fonte: Chief Investment Officer UnipolSai

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.

Secondo la classificazione delle strategie di investimento etico e sostenibile di Eurosif, i suddetti fondi sono classificati come **Investimenti d'Impatto**²³ (*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 immobiliari²⁴):

Percentuale di impatto*	%
Polaris Parma Social House	79,95%
Fondo Housing Toscano	81,34%
Fondo Housing Sociale FVG	67,12%

*Nota: Dati al 30/6/2019

Fonte: Sustainability UnipolSai

La relazione con gli investitori e gli analisti

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, per migliorare visibilità e attrattività del Gruppo nei confronti degli investitori, 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 149 incontri o conference call con analisti e investitori, durante i quali sono state incontrate 235 società. Gli analisti finanziari hanno espresso 7 raccomandazioni neutrali, 2 positive e 1 negativa sul titolo UnipolSai.

²³ 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/>

²⁴ 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.

L'affidabilità del Gruppo è misurabile tramite le valutazioni extra-finanziarie delle agenzie di rating ESG che valutano l'operato di UnipolSai Assicurazioni da un punto di vista delle performance legate alla sostenibilità, ovvero sulla base delle pratiche ESG messe in atto dalla Società. I punteggi ottenuti dalle principali agenzie di rating ESG costituiscono riconoscimento esterno e indipendente della qualità e della trasparenza delle informazioni fornite.

Tali punteggi si riflettono nella presenza dei titoli del Gruppo in oltre 20 indici SRI, appartenenti alle seguenti serie:

SOCIETÀ	UNIPOLSAI ASSICURAZIONI SpA
SERIE DI INDICI SRI IN CUI IL TITOLO È PRESENTE	STOXX
	Solactive ISS
	FTSE4Good
	Standard Ethics
	ECPI
	S&P

Fonte: Sustainability UnipolSai

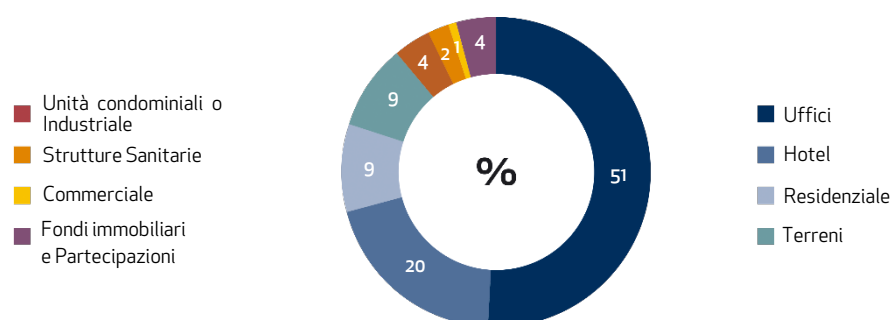
UnipolSai nel 2019 ha ricevuto un **rating EE+²⁵** (in crescita rispetto al precedente EE) da parte di Standard Ethics, fornitore indipendente di *rating* di sostenibilità richiesti dall'azienda.

Il Gruppo è presente anche nei portafogli dei principali Fondi Pensione, che rappresentano *best practice* internazionali in termini di sostenibilità nelle scelte di investimento; tra questi ad esempio il Fondo sovrano norvegese Government Pension Fund Global, il francese FRR – Fonds de Reserve pour le Retraites, il Fondo Pensione governativo californiano CalPERS (che hanno in portafoglio titoli sia di Unipol Gruppo che di UnipolSai Assicurazioni) e il CPP – Canada Pension Fund (che investe in UnipolSai Assicurazioni).

Il portafoglio immobiliare

In campo immobiliare il Gruppo Unipol si configura come uno dei principali operatori in Italia per entità del patrimonio.

Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso



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

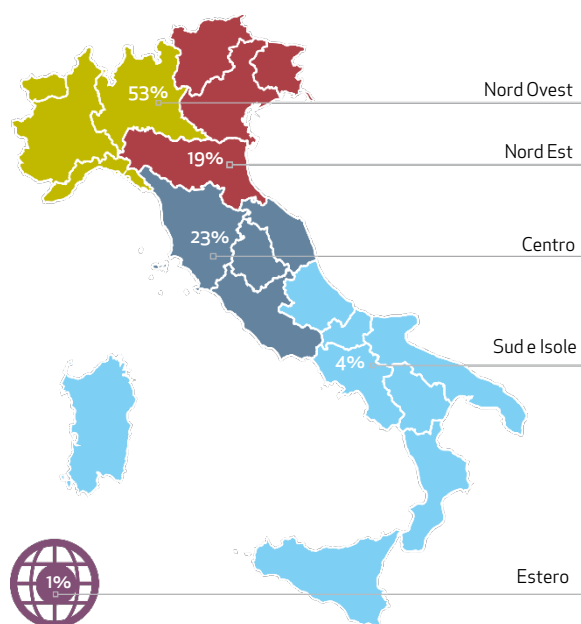
²⁵ Su una scala a 9 gradini che va da F a EEE, dove quest'ultimo rappresenta la valutazione migliore.

Nel 2019 sono state effettuate importanti opere di riqualificazione sulle piazze di Milano e Torino, tra cui i lavori di ristrutturazione dell'hotel Principi di Piemonte a Torino e dell'Hotel Milano Verticale a Milano, entrambi gestiti da Gruppo UNA.

Gli immobili che appartengono al patrimonio del Gruppo si dividono in due macro-categorie:

- immobili "uso terzi", fabbricati di proprietà del Gruppo non utilizzati da società del Gruppo. Tali cespiti sono locati principalmente a soggetti terzi, tramite circa 950 contratti di locazione;
- immobili "strumentali", asset utilizzati prevalentemente per lo svolgimento di attività delle società del Gruppo.

Distribuzione territoriale del Patrimonio Immobiliare



Nell'ambito degli investimenti immobiliari, il Gruppo Unipol adotta un comportamento cautelativo e a tutela dei diritti umani dei più deboli rispetto al fenomeno del *Land Grabbing*, inteso come l'accaparramento coercitivo e su larga scala di terra considerata "inutilizzata" e venduta o affittata a terzi (aziende o governi di altri Paesi), senza il consenso delle comunità che vi abitano o che la utilizzano per coltivare e produrre cibo, come definito nella Dichiarazione di Tirana²⁶.

Nel corso del 2019 è continuata l'attività di *due diligence* 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:

- assets immobiliari di proprietà: screening della storia proprietaria dei beni immobili (edifici e terreni)²⁷ per individuare quelli di proprietà del Gruppo che hanno avuto un passaggio di proprietà da pubblico a privato, 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 consuetudinari²⁸;
- 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.

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 assets:

Percentuale di mappatura del patrimonio (Società italiane)	31/12/2019	Storico*
Patrimonio Immobiliare in essere	100%	100%
Locazioni passive	100%	-
Quote di Fondi Immobiliari	Conclusa la prima fase	-

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

Dall'analisi fatta sul patrimonio immobiliare (parte inerente i terreni e immobili di proprietà) di Gruppo, in essere al 31/12/2019, risulta che nessun asset proprietario è stato acquisito dal Gruppo direttamente da un soggetto pubblico. Le uniche interazioni con

²⁶ 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/>. La Dichiarazione di Tirana, promossa da ILC e firmata nel maggio 2011 da 150 organizzazioni provenienti da 45 Paesi, tra cui l'Italia, afferma la necessità di promuovere un accesso equo e sicuro alla terra, di ridurre la povertà, di promuovere lo sviluppo sostenibile e contribuire all'identità, la dignità e l'inclusione sociale. La traduzione della Dichiarazione di Tirana è disponibile in italiano sul sito www.unipol.it seguendo il percorso Sostenibilità - Download Center - Politiche e Regolamenti - 2019

²⁷ L'analisi a ritroso della storia proprietaria degli assets inizia, per ogni Società del Gruppo, dalla propria costituzione. Ad esempio per il Gruppo Unipol dal 1963, per Unipol Assicurazioni dall'1 settembre 2007 alla effettiva fusione con Fondiaria-Sai S.p.A. (1 gennaio 2014); le Società provenienti dal gruppo Fondiaria-Sai dal 2014, ecc. Unipol Banca è stata esclusa dal perimetro poiché venduta durante l'anno.

²⁸ 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.

un soggetto pubblico sono avvenute nell'ambito di obbligazioni di convenzione urbanistica nelle aree della sede centrale, dove il Gruppo ha costruito opere di urbanizzazione (strade, piste ciclabili, marciapiedi, aree verdi, ecc.) che saranno poi oggetto di cessione gratuita al Comune di Bologna.

Dall'analisi storica dell'origine proprietaria degli assets immobiliari, per l'arco temporale considerato di responsabilità del Gruppo, risulta nel 2019 che 264 milioni, corrispondenti al 6,7% del patrimonio del Gruppo Unipol, hanno origine pubblica, ma il passaggio da pubblico a privato è avvenuto precedentemente all'acquisizione degli immobili da parte del Gruppo.

Riguardo l'analisi storica dell'origine proprietaria degli immobili presenti nei fondi immobiliari, nel corso dell'anno si è conclusa la prima fase dell'indagine che ha portato alla esplicitazione del dettaglio (riferimenti catastali e altre informazioni qualitative) degli investimenti sottostanti ai fondi.



Per informazioni di dettaglio, si rimanda agli "Articoli tecnici" pubblicati nella sezione Sostenibilità – Download center del sito www.unipol.it. Per la versione in italiano della "Dichiarazione di Tirana", si rimanda alle "Politiche e Regolamenti" dell'anno 2019 della stessa sezione

I settori di sviluppo

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

Per quanto riguarda il **settore alberghiero**, i ricavi a perimetro omogeneo della controllata Gruppo UNA sono aumentati rispetto al 2018 del 4,6%, passando da circa euro 122,1 milioni (dato rettificato escludendo le strutture non presenti in portafoglio nel 2019) a circa euro 127,8 milioni, per effetto di un miglioramento sia del tasso di occupazione che delle tariffe. La società ha chiuso l'esercizio con un utile di circa 4 milioni di euro, a fronte di una perdita di 3,5 milioni di euro registrata nel 2018.

Ad oggi il Gruppo UNA è presente in 10 regioni d'Italia, con circa 5.000 camere distribuite in 39 hotel, resort, ville e aparthotel, con tre distinti brand: Una Esperienze, UnaHotels e Unaway, che interpretano le esigenze delle diverse tipologie di viaggiatori.

Per quanto riguarda l'**attività sanitaria**, Casa di Cura Villa Donatello ha fatto registrare nel 2019 un giro d'affari pari a euro 26,4 milioni, in miglioramento di circa il 13,6% rispetto al dato del 2018 (euro 23,3 milioni). 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 realizzato un utile pari a euro 0,3 milioni, in leggero aumento rispetto al 2018.

Per quanto riguarda l'**attività agricola**, le vendite di vino confezionato della società Tenute del Cerro hanno registrato un incremento del 12,9% rispetto al dato al 31/12/2018, passando da euro 6,8 milioni a euro 7,7 milioni. Il dato complessivo dei ricavi presenta un incremento rispetto al 2018 di circa il 7,5%, passando da euro 8,7 milioni a euro 9,4 milioni.

Nel 2019, la società **Marina di Loano** ha confermato il trend positivo già riscontrato negli anni precedenti, incrementando il numero dei contratti di ormeggio stanziali (+10% rispetto al 2018). Marina di Loano è in grado di accogliere oltre 900 imbarcazioni da 6 a 80 metri di lunghezza. A testimonianza dell'eccellenza dell'infrastruttura e dei suoi servizi, Marina di Loano ha ottenuto dal Rina la certificazione Marina Excellence 24 Plus, i "5 Timoni" e "50 Gold". L'ente internazionale di certificazione ha attestato la sicurezza e la qualità dei servizi turistici e ricettivi della struttura loane. La Società Marina di Loano è certificata ISO 14001.

UNIPOLSAI E L'OCCUPAZIONE

12.274

Dipendenti

54%

Dipendenti Donne

26,9%

Dipendenti donne in posizione di responsabilità

77%

dei dipendenti coinvolti nella campagna di autovalutazione

I dipendenti

La tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori è un tema prioritario definito nel Codice Etico, nella Politica di Sostenibilità, in politiche aziendali e linee guida che tengono conto dei vari ambiti di attività e delle diverse normative applicabili.

Le persone sono protagoniste di una delle direttrici strategiche del Piano 2019-2021; il Gruppo si è impegnato infatti a investire nelle professionalità e nelle competenze, in modo integrato con gli investimenti in tecnologia, per accelerare l'evoluzione di un modello operativo sempre più orientato verso la semplificazione e l'efficienza.

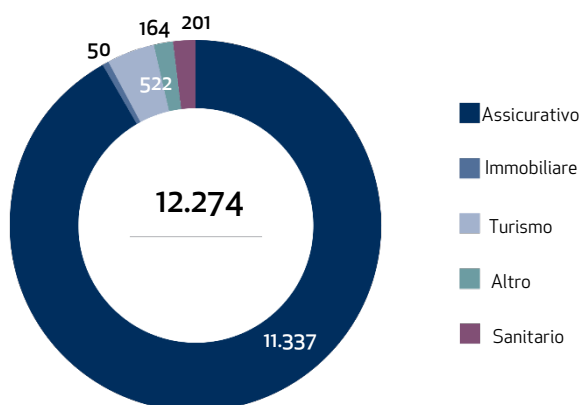
Tra gli investimenti volti al raggiungimento degli obiettivi si segnala l'accantonamento di circa 90 milioni di euro al Fondo di Solidarietà e l'impegno ad assumere 300 nuovi colleghi su aree di business nell'arco Piano Strategico 2019-2021.

Il 95,7% di dipendenti (di cui il 46,4% uomini e il 53,6% donne) 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 67 lavoratori, mentre l'incidenza dei lavoratori stagionali, impiegati nei settori turistico ed agricolo, è pari allo 0,3% del totale dei dipendenti. Complessivamente, l'1% circa dell'organico è costituito da stagisti, tirocinanti e personale di tipo interinale.

Nel corso del 2019, nell'ambito dei contratti Assicurativo e Commercio 144 dipendenti sono stati stabilizzati.

Il numero di dipendenti che hanno operato in regime di part-time è pari a 2.181, corrispondente al 17,8% del totale organico; per l'86,4% si tratta di donne (il 28,5% della popolazione femminile totale).

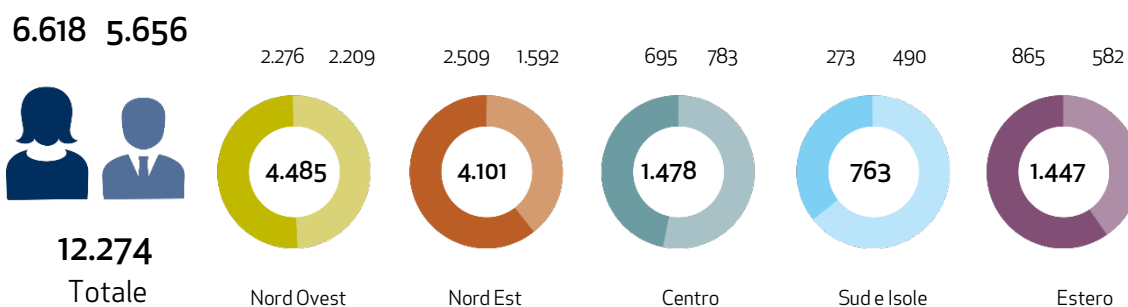
Dipendenti per settore



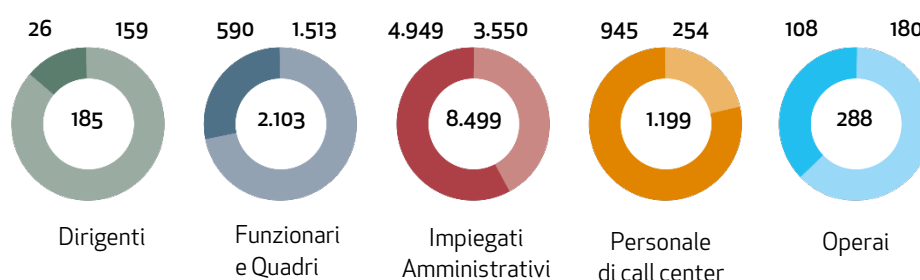
Il numero dei dipendenti del Gruppo UnipolSai al 31 dicembre 2019 ha visto un incremento del 2,8% rispetto alla fine dell'esercizio precedente, dovuto per lo più all'acquisizione, avvenuta nel corso del secondo semestre, delle società Car Server e Gieffe Flotte e alla costituzione di Centri Medici Dyadea, per complessive 199 persone. A parità di perimetro, l'occupazione complessiva del Gruppo UnipolSai fa registrare comunque un incremento del 1,02%.

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

Dipendenti per area territoriale



Numero dipendenti per inquadramento



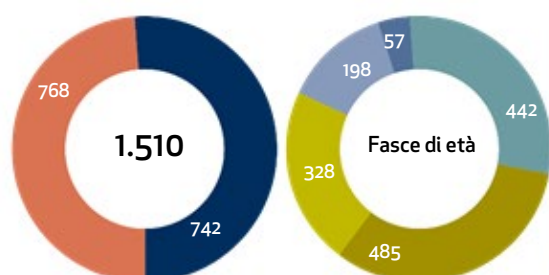
Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

Nel corso dell'esercizio sono stati assunti 1.510 dipendenti, mentre 1.170 sono i dipendenti cessati, con un indice turnover in assunzione (12,3%) superiore di circa 3 punti percentuali rispetto all'indice di turnover in cessazione (9,5%). Il tasso di turnover per dimissioni volontarie è 1,61%.

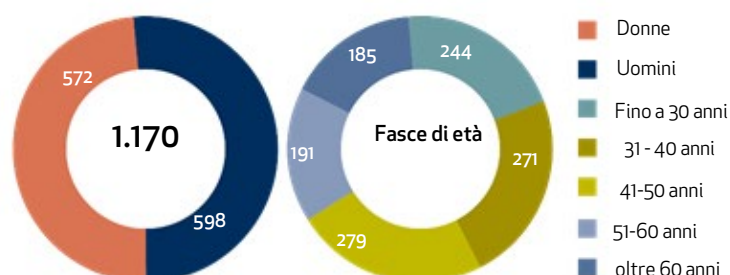
L'indice di turnover²⁹ complessivo dei dipendenti del Gruppo, a perimetro omogeneo rispetto all'organico al 31 dicembre 2019, è stato del 21,8%. L'impiego di contratti a tempo determinato nel settore alberghiero per effetto della stagionalità dell'attività svolta influenza significativamente i dati sul turnover: l'indice di turnover dei dipendenti assicurativi è pari a 11,42%, mentre il turnover al netto del solo settore alberghiero è pari a 14,28%.

Turnover per genere e per fasce d'età

(Assunzioni)



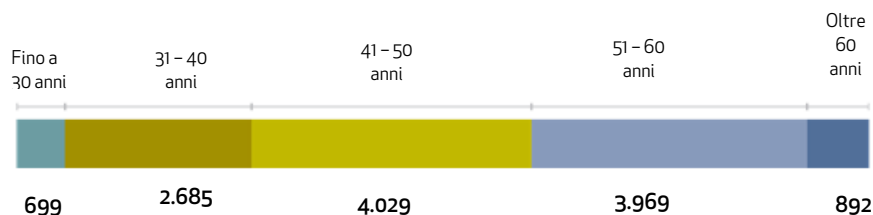
(Cessazioni)



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

²⁹ Rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico.

Numero dipendenti per fasce d'età



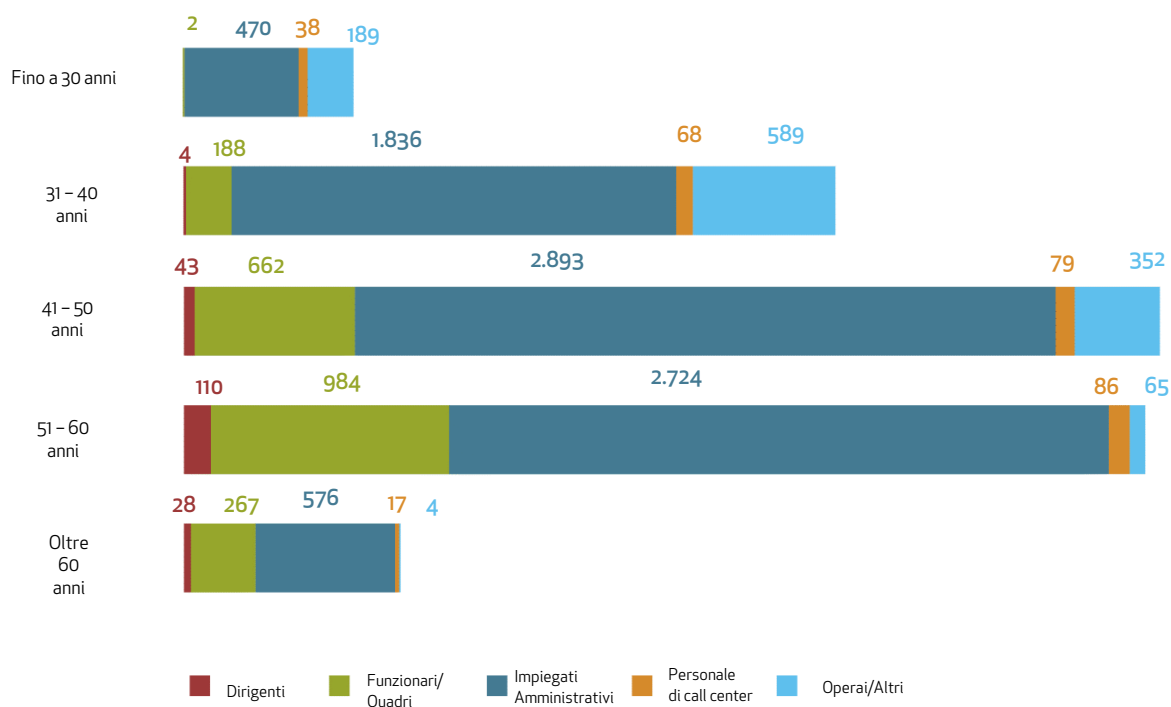
Fonte: Governance, Legal Affairs and Human Resources Co-General Manager UnipolSai

L'età media del personale in servizio al 31 dicembre 2019 si attesta a 47 anni, come nel 2017, mentre l'anzianità media di servizio si conferma a poco più di 16 anni come nel 2018.

Rispetto al 2018 la quota percentuale di personale in servizio over 60 passa dal 6,2% al 7,2%.

I laureati costituiscono il 42,6% dell'organico e i diplomati il 46,7.

Dipendenti per qualifica e per fascia di età



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

Formazione, sviluppo e valorizzazione dei collaboratori

Il Gruppo UnipolSai, a supporto del raggiungimento dei propri obiettivi strategici, investe su una pluralità di leve riguardanti il capitale umano, dalla formazione alla semplificazione del modello organizzativo, dai piani di sviluppo all'armonizzazione contrattuale.

Nell'ambito della formazione, opera UNICA, la Corporate Academy del Gruppo, focalizzata sulla formazione professionale di tutte le strutture presenti sul territorio italiano, con l'obiettivo di accrescere le conoscenze in ottica diffusa, rafforzare la cultura d'impresa, condividere il modello manageriale. Il 2 luglio 2019 l'Academy ha ottenuto la Certificazione di Qualità **ISO 9001:2015**.

L'investimento diretto e indiretto in formazione è stato di 8,8 milioni di euro nel 2019 (-24% rispetto al 2018 a perimetro omogeneo): gli investimenti diretti per dipendenti sono stati pari a 1,9 milioni di euro, mentre gli investimenti indiretti sono stati 6,9 milioni di euro.

Nel corso dell'anno è stato coinvolto in attività formative organizzate da Unica il 94% dei potenziali destinatari (pari a 9.937 dipendenti), in significativo incremento rispetto all'anno precedente; sono state erogate **213.087 ore di formazione** (tra aula e webinar), di cui il 55% a uomini (in media 20 ore per dipendente) e il 45% a donne (in media 14 ore per dipendente).

Le ore di formazione risultano inferiori di circa 26 mila rispetto all'esercizio precedente, anche in relazione all'avvio del nuovo Piano Industriale che comporta il differimento delle iniziative formative, in attesa che vengano attivate le azioni previste dal Piano stesso. Tra le iniziative del 2018 particolare rilevanza aveva assunto il Percorso Manageriale in Gestione e Sviluppo dei Collaboratori (Master e Advanced), la cui fase conclusiva ha coinvolto in aula nel 2019 circa la metà delle persone rispetto all'anno precedente; infine, nel 2018 si è verificato un picco di fruizioni di corsi obbligatori (Sicurezza, MOG, Antiriciclaggio, GDPR, Cyber Security) in modalità e-learning, dovuto anche alla messa in campo di azioni di sensibilizzazione.

Formazione erogata ai dipendenti per qualifica e ore medie per qualifica

3.712 (20,6 ore medie)	56.714 (26,6 ore medie)	129.020 (14,7 ore medie)	14.838 (11,9 ore medie)	8.803 (5,4 ore medie)
Dirigenti	Funzionari e Quadri	Impiegati amministrativi	Personale call center	Operai/ Altri

Totale ore uomo erogate: 213.087 (17,4 ore medie per dipendente)*

*il dato non include la società Car Server acquisita da UnipolSai nel corso del secondo semestre 2019

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

L'attività formativa nel corso dell'anno si è concentrata nella realizzazione di corsi a contenuto obbligatorio e normativo, tecnico, commerciale, manageriale e comportamentale, nonché nella formazione delle nuove professionalità a supporto del Piano Strategico.

Tra questi si annoverano anche le ore erogate per gli adempimenti obbligatori e quelle svolte nel rispetto del Regolamento IVASS n. 40/2018, necessarie a trasmettere la conoscenza dei prodotti assicurativi e all'aggiornamento sulle normative di settore.

Tra le iniziative a contenuto obbligatorio e normativo si possono segnalare i corsi relativi al tema Privacy-GDPR, con una particolare attenzione agli aspetti di Marketing e alle problematiche legate alla profilazione e clusterizzazione di clienti e potenziali tali attraverso l'uso di sistemi di *Customer Relationship Management*; le sessioni in materia di Market Abuse; i corsi obbligatori sulla Sicurezza sul lavoro e sull'Antiriciclaggio.

A queste si sono aggiunte altre iniziative di carattere normativo volte ad adempiere alle prescrizioni del legislatore europeo e dell'IVASS. Tra queste:

- Il ruolo dei responsabili di Business nella gestione della Continuità Operativa: sono state avviate le sessioni d'aula dedicate ai responsabili e ai delegati delle unità di business impattate dai piani di Continuità Operativa di Gruppo, volte a sensibilizzare circa i possibili scenari di crisi e le procedure da adottare (secondo quanto previsto dal Regolamento IVASS n.38/2018).
- Assessment tecnico-normativo POG (Product Oversight and Governance): è stata avviata la mappatura delle conoscenze e delle competenze del personale incluso nel perimetro POG di Gruppo al fine certificare quanto previsto dal Regolamento Delegato UE 2017/2358.

Tra la formazione di natura manageriale, si evidenziano come maggiormente significativi:

- il percorso **Change Manager**, volto a fornire strumenti, competenze e mindset per agire con efficacia il nuovo ruolo di Change Manager in azienda e in agenzia;
- il percorso **Tutor Vendite** e il percorso **Welfare e Vita**, volti a rafforzare e specializzare le competenze delle Agenzie;

- il percorso in **Gestione e Sviluppo dei collaboratori**, iniziativa avviata nel 2016 e dedicata a potenziare la consapevolezza del ruolo del manager dei circa 1.800 Responsabili di collaboratori delle diverse società del Gruppo. A fine 2019 il numero totale dei Responsabili che hanno terminato il corso è pari a 1.458.

L'investimento nella formazione dei colleghi più giovani è proseguito con l'avvio della seconda edizione dell'**Unipol Insurance Master Program**, che coinvolge 20 neolaureati (selezionati tra 982 candidati) in un percorso formativo interfunzionale integrando attività d'aula ed esperienza sul campo, e con la seconda edizione del Laboratorio Unipol Innovation, nell'ambito del progetto **Next Generation**, dove 47 giovani dipendenti hanno lavorato sulla propria capacità di sviluppare proposte innovative di business.

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.

Nell'ambito degli "HRC Best Practice Awards – Digital Learning" UNICA è stata premiata per l'impegno profuso nella crescita delle competenze professionali e manageriali necessarie ad operare con successo sui mercati finanziari e assicurativi.

Il percorso di consolidamento delle abilità digitali e innovative del personale è proseguito attraverso il reclutamento di ulteriori 28 nuovi profili (oltre ai 24 del 2018 e ai 46 del 2017) che hanno arricchito le aree funzionali di Leithà, Alfaevolution e Chief Insurance Telematics Services Officer.

Il Codice Etico e la Politica di Remunerazione delineano i principi e le linee guida per la **valorizzazione delle persone e per il riconoscimento del merito**. 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.

In materia di **valutazione delle prestazioni**, da febbraio 2019 è attivo un nuovo **processo di Performance Management** che ha l'obiettivo di costruire nei dipendenti una maggior consapevolezza delle priorità strategiche, incoraggiando comportamenti e conoscenze tecniche adeguate. I processi attuati per la valutazione delle performance prevedono cinque fasi: la definizione degli obiettivi, la verifica a intervalli infrannuali, la valutazione finale per misurare gap specifici, la calibrazione e armonizzazione delle valutazioni, la condivisione della valutazione con i collaboratori.

Il processo di valutazione, il cui perimetro di applicazione sarà esteso nei prossimi mesi, è caratterizzato da indicatori che contribuiscono a supportare i Responsabili in tema di gestione, evoluzione e crescita dei collaboratori.

Nel 2019 è proseguita la campagna di autovalutazione delle competenze, registrando l'adesione di 7.167 dipendenti su 9.282 coinvolti (pari al 77% a livello di Gruppo UnipolSai).

Nel corso del 2019, il 25% delle posizioni aperte sono state occupate da candidati interni (+3 p.p. sul 2018 con perimetro limitato a UnipolSai Assicurazioni S.p.A), mentre 568 persone, pari al 4,6% dell'intero organico, hanno trovato una nuova posizione all'interno delle Società del Gruppo UnipolSai cambiando attività, mansione 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, attraverso questa Politica, UnipolSai rafforza il suo impegno ad offrire opportunità interne per l'avanzamento.

La promozione delle pari opportunità

Per UnipolSai, la promozione di un ambiente di lavoro in cui sia supportato lo sviluppo professionale, indipendentemente da genere, età, orientamento sessuale, provenienza geografica e credo religioso, è un tema prioritario in un contesto di rispetto reciproco e di benessere organizzativo. Inclusione e non discriminazione sono principi guida presenti nel Codice Etico del Gruppo e nella Politica in materia di Sostenibilità e attraversano sia progetti in corso che attività in definizione.

Le donne costituiscono il 54% dell'organico; il 14% dei dirigenti sono donne mentre, considerando complessivamente tutte le posizioni di responsabilità, inclusi i funzionari, esse e rappresentano il 26,9% della popolazione in tali ruoli (in incremento di 0,4 p.p. sull'esercizio precedente).

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.

Tra le attività portate avanti dal Gruppo per mettere in pratica questi impegni vi sono:

- la definizione di specifiche linee guida sul tema all'interno delle Politiche di gestione del personale, in un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo;

- la sottoscrizione di accordi con le Organizzazioni Sindacali, che UnipolSai ritiene un interlocutore chiave per la costruzione di un buon ambiente di lavoro;
- l'adozione di un Codice di buone prassi che, oltre a evidenziare i valori e la missione dell'azienda, evidenzia una serie 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, che rimane a disposizione di ciascun dipendente sulla Intranet aziendale di Gruppo, e l'osservanza dei relativi 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.

Promuovere in modo concreto le pari opportunità tra i dipendenti significa anche migliorare costantemente le condizioni di benessere e produttività dei disabili in azienda. Attraverso la figura del **Disability Manager**, il Gruppo UnipolSai ha l'obiettivo 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. A questo fine si è definita una politica aziendale coordinata, basata sull'ascolto e la proattività, che consente di gestire i casi di disabilità nel modo più equo ed efficace possibile, per migliorare le condizioni di benessere organizzativo delle persone con disabilità in ottica di empowerment individuale. L'incarico di Disability Manager per le Società del Gruppo è stato affidato al Responsabile della Funzione Normativa del Lavoro, in staff alla Direzione Risorse Umane.

Al 31 dicembre 2019 il numero di persone con disabilità o appartenenti a categorie protette è pari a 570. Il Gruppo, oltre ad assumere nuovi collaboratori di categorie protette, ha continuato ad affiancare i colleghi con disabilità già in forze, così da poter indirizzare interventi concreti per il miglioramento della qualità della vita nel contesto di lavoro, laddove necessario.

In continuità con gli anni precedenti sono stati realizzati interventi di formazione sulla cultura inclusiva verso la disabilità, tra cui:

- Progetto Ma.Po. «Conoscere la disabilità: metodi, strumenti e tecnologie per il mantenimento del posto di lavoro»; il progetto coinvolge i colleghi di differenti aree aziendali in incontri di formazione e sensibilizzazione per sostenere il mantenimento del posto di lavoro di persone che, nell'arco della loro vita lavorativa, hanno sviluppato la Sclerosi Multipla e monitorarne gli sviluppi;
- percorsi di formazione di dirigenti e responsabili di risorse;
- giornate di approfondimento specifiche dedicate alla Commissione Pari Opportunità;
- sensibilizzazione di colleghi che lavorano con persone con disabilità;
- formazione mirata alle persone con disabilità.

Il Gruppo ha attivato accordi individuali di *smart working* "personalizzati" per le specifiche esigenze dei colleghi con disabilità; ha realizzato la riconversione verso nuovi ruoli professionali, laddove richiesto e/o necessario; ha individuato degli «adattamenti ragionevoli» a supporto di dipendenti con patologie degenerative e ingratescenti, fornendo una dotazione di tecnologie assistive specifiche e la relativa formazione a supporto dell'utilizzo.

Nel novembre 2019 è stato promosso un incontro dedicato al tema dell'inclusione nel mondo del lavoro chiamato "**HackDiversity**", il primo hackaton formativo in Italia che ha visto la fondamentale partecipazione di persone diversamente abili alla creazione alle attività finalizzate a individuare proposte innovative per un sistema distributivo accessibile a persone con disabilità.

Anche nel corso del 2019 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.

La salute e sicurezza dei lavoratori

Nel Gruppo UnipolSai è in vigore un Sistema di Gestione in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro, ispirato allo standard BS OHSAS 18001:2007, che struttura in materia di prevenzione e cultura della salute un approccio incrementale rispetto a quanto previsto dalla normativa. Nel Sistema 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, attraverso la definizione di una Politica, di procedure e di responsabilità, e attivando un processo di monitoraggio orientato al miglioramento continuo.

I punti cardine di questo approccio sono:

- 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.

Il Sistema di Gestione è riesaminato su base almeno annuale per verificarne l'idoneità, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza nel soddisfare i requisiti della norma di riferimento e della legislazione applicabile e nel raggiungere gli obiettivi stabiliti. Dal riesame emergono l'indicazione di opportunità di miglioramento e la necessità di apportare modifiche al sistema stesso, compresi gli indirizzi di Gruppo, obiettivi e traguardi.

Nel 2019 si registra un numero complessivo di infortuni sul lavoro pari a 182, di cui 125 in itinere. A parità di perimetro, il numero complessivo è diminuito del 5% rispetto al 2018, per effetto del decremento degli infortuni in itinere.

Infortuni*

Numero complessivo di infortuni	182	Frequenza per settore ³⁰	Gravità per settore ³¹
di cui % subiti da uomini	35%	Assicurativo 2,1	Assicurativo 0,18
di cui % subiti da donne	65%	Immobiliare 9,6	Immobiliare 0,79
di cui % sul luogo di lavoro	31%	Turismo 8,3	Turismo 0,49
di cui % in itinere	69%	Sanitario 7,5	Sanitario 0,16
		Altro 0	Altro 0,06

*Il dato non include la società Car Server acquisita da UnipolSai nel corso del secondo semestre 2019

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

In conseguenza degli infortuni registrati nel 2019, i giorni lavorativi persi sono stati oltre 4.500, pari al 2% dei giorni di assenza complessivi.

La mancata presenza sul luogo del lavoro per cause diverse dalle ferie, relativa a tutte le società assicurative italiane del Gruppo, si attesta, al 31 dicembre 2019, a circa il 9,2% delle giornate lavorative (nello specifico, al 6,5% per gli uomini e all'11,6% per le donne), stabili rispetto al 2018.

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 (circa 5.300 visite effettuate), sono proseguite l'attività volontaria di sorveglianza sanitaria e la valutazione di rischio di stress lavoro-correlato secondo le Linee Guida INAIL 2017.

Per le iniziative volontarie di prevenzione sono state effettuate 2.500 visite in tutto il Gruppo incluso l'estero, tra cui somministrazioni di vaccini anti influenza stagionale e somministrazione di farmaci, nonché attività di prevenzione cardiovascolare (oltre 5.200 visite).

Per le società del settore assicurativo operanti in Italia sono da tempo in vigore i percorsi formativi di base in tema di sicurezza, completati da 9.317 dipendenti e 152 dirigenti. Sono inoltre attivi i percorsi di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti in base alle scadenze previste dalla normativa.

Per le società operanti in Serbia, la formazione sulla sicurezza si è concentrata sul primo soccorso e antincendio, coinvolgendo complessivamente 1.373 partecipanti. Nelle società diversificate, sono stati formati 642 lavoratori e 29 dirigenti³² in diversi temi di sicurezza e salute dei lavoratori.

Nelle società assicurative operanti in Italia è stata erogata la formazione per gli addetti alle emergenze, nello specifico per le figure di addetti al Primo Soccorso, addestrati all'utilizzo del defibrillatore e addetti Antincendio, nonché quella per le figure previste dalla normativa (quali Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, Rappresentanti del lavoro sulla Sicurezza e Responsabile Operativo delle Emergenze).

³⁰ Tasso di frequenza=(numero eventi solo luogo di lavoro/ numero di ore lavorate da tutti i dipendenti) x 1.000.000. L'esclusione degli infortuni in itinere è dovuto al fatto che nessun infortunio in itinere si è verificato quando il trasporto è stato organizzato da una società del Gruppo

³¹ 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. Nel calcolo sono stati considerati sia gli infortuni in itinere che quelli sul luogo di lavoro. Fonte norma UNI 7249.

³² Nella definizione di formazione dirigenti in tema di sicurezza, per il Gruppo UNA rientrano anche le figure dei vicedirettori delle strutture alberghiere.

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.

Il sistema di welfare

Il Gruppo ha da tempo attivato un sistema di welfare con l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti. Architrave di questa strategia è il **welfare di primo livello**, frutto della contrattazione con le rappresentanze sindacali, composto da strumenti quali i fondi pensione dei dipendenti, le casse di assistenza sanitaria estesa ai familiari, la prevenzione sanitaria, le coperture infortuni anche extraprofessionali, 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 **16 Fondi Pensione** e **16 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 10.200 tra dipendenti e dirigenti. Complessivamente, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai sono stati quasi 20 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 10.400 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	98,3%	83,06%
Totale contributi (€/mln)	4,3	52,3
Incidenza dei contributi aziendali	58%	33%

Cassa assistenza	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	96,7%	84,7%
Totale contributi (€/mln)	2,1	19,4
Incidenza dei contributi aziendali	93%	88%

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.

L'investimento del Gruppo è incentrato sulla progettazione e promozione di servizi capaci di rispondere ai bisogni più importanti delle diverse fasi e condizioni di vita di colleghe e colleghi, migliorare la qualità della vita e consentire la sinergia tra l'attività lavorativa e le responsabilità della vita familiare. Le iniziative del Gruppo rivolte ai colleghi e ai loro familiari, raccolte sotto il logo "noiUnipol", sono declinate in 3 ambiti: "per Te", che comprende i servizi volti a supportare la conciliazione della molteplicità dei ruoli che le persone ricoprono nella vita quotidiana e dare nuovi stimoli; "per i tuoi Figli", che include le iniziative per i figli da 0 a 25 anni, accessibili attraverso una piattaforma integrata; "per la tua Famiglia", dove sono inserite le iniziative a sostegno dei colleghi *caregiver* che si prendono cura di familiari non autosufficienti.

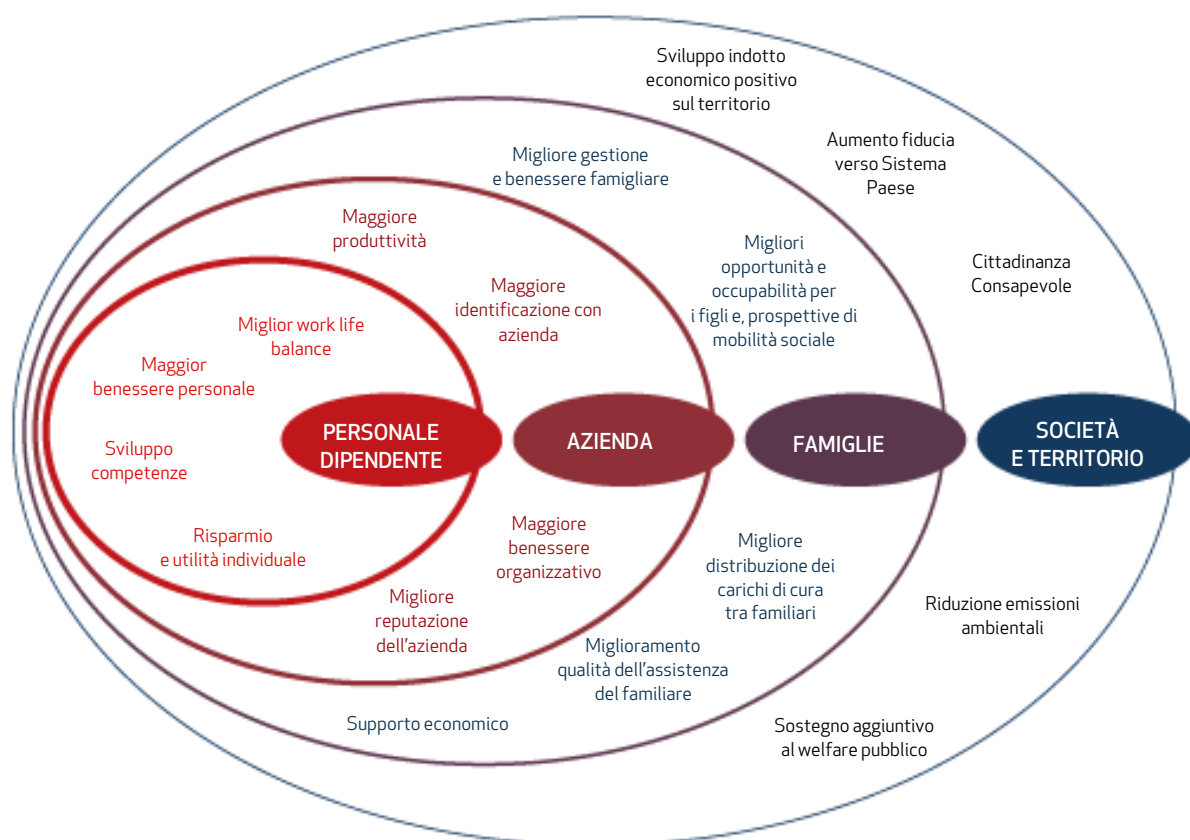
Nel 2019 è stata avviata una **valutazione dell'impatto sociale del Welfare** volta a comprendere e misurare i cambiamenti generati nelle condizioni delle persone e nell'ambiente in cui lavorano e vivono, che siano riconducibili alle iniziative realizzate come "noiUnipol". L'ambito di monitoraggio del primo report di impatto si è concentrato su cinque iniziative, utilizzando diversi tipi di indicatori sia quantitativi sia qualitativi, volti ad analizzare input, attività, output ed outcome di medio e di lungo periodo.

Vista l'innovatività di tale analisi, e l'importanza di un confronto con soggetti esterni autorevoli quando si intraprendono percorsi di valutazione delle proprie iniziative, il Gruppo ha coinvolto un Comitato per la supervisione scientifica del progetto, coordinato

dall'Università LUMSA di Roma e composto da esperti in valutazione d'impatto, che ha validato gli aspetti metodologici dell'analisi e i risultati ottenuti.

Lo studio ha portato a individuare gli effetti prodotti dalle iniziative in diversi ambiti e in relazione a una pluralità di beneficiari, dimostrando come l'impegno del Gruppo in questo ambito possa essere considerato un sistema di welfare "generativo" e che produce valore aggiunto diffuso.

Principali impatti sociali delle iniziative di welfare



Per l'analisi di impatto sono state utilizzate metodologie diverse tra cui *survey*, confronto con altre esperienze sviluppate, bibliografia scientifica ed analisi di dati da fonti pubbliche e letteratura. Di seguito sono presentate alcune evidenze sui cinque ambiti di analisi:

- L'analisi di "Maam" (*Maternity as a Master*), il master *online* per futuri o neo genitori che allena le competenze *soft*, trasversali a genitorialità e ruolo professionale, ha evidenziato il potenziamento della capacità di tenere insieme l'identità di genitore con quella di lavoratore. Tra i partecipanti alle diverse edizioni del Master è stato rilevato un incremento nell'identificazione con l'azienda (su una scala 1-7 si è passati da 3,8 a 4,7 come valutazione complessiva), e un miglioramento nelle competenze trasversali per l'83% dei partecipanti (con una crescita in media dell'11%, fino a picchi del 35%).
- Nei programmi di orientamento scolastico volti ad accompagnare in modo informato e ragionato le scelte sui percorsi da intraprendere ("Push to Open Junior" per i ragazzi delle scuole Medie e "Push to Open" per i Diplomandi), l'analisi ha fatto emergere che, per i ragazzi, in 1 caso su 3 è aumentata la fiducia in se stessi; nel 23% dei casi il percorso ha modificato l'idea iniziale riguardo alla scuola o alla facoltà cui iscriversi, mentre solo 3% dei ragazzi partecipanti al programma negli anni precedenti ha abbandonato gli studi, a fronte di percentuali molto più significative come dato medio nazionale. Secondo il 50% dei genitori il risparmio di tempo nel reperimento delle informazioni, sia da parte loro che dei loro figli, è maggiore di 10 giorni, e sempre per il 50% è diminuito il livello di ansia e preoccupazione legata alla scelta.
- Per le Borse di studio Intercultura che consentono a figlie e figli dei dipendenti di svolgere un programma estivo o annuale all'estero, il modello di analisi ha registrato impatti sul benessere e sulle competenze dei partecipanti, soprattutto sulla capacità di essere autonomi e di gestire la propria quotidianità e gli imprevisti.

- L'analisi del programma Fragilità, a sostegno dei *caregiver* con un *contact center* dedicato ed una rete integrata di servizi su scala nazionale ha fatto emergere un miglioramento nella dimensione del benessere e delle competenze e nell'identificazione con l'azienda, aumentata dopo l'utilizzo dei servizi in questione da 3,2 a 4,3 (su una scala da 1 a 7). In termini di impatto sulla famiglia vi è una migliore distribuzione dei carichi ed un miglioramento della qualità dell'assistenza del familiare, così come nel risparmio di tempo nella ricerca di informazioni relativa all'assistenza dei familiari non autosufficienti.
- Per i Servizi Libera Tempo (quali per esempio consegna farmaci, lavanderia, calzoleria in azienda, consegna di frutta e verdura biologica), offerti nelle principali sedi del Gruppo, si evidenziano risparmi economici (oltre 100.000 €) e di tempo (oltre 2.500 ore risparmiate) per i dipendenti, oltre a una facilitata conciliazione nei tempi di vita familiare e professionale. L'impatto ambientale è stato quantificato in 23.000 km risparmiati, con conseguenti mancate emissioni di CO₂.

Partecipazione e clima aziendale

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 74,8% (72,2% nel 2018) di dipendenti "Supporter"³³ e una quota del 35% di dipendenti "Ambassador" (32,5% nel 2018), ossia di coloro che, tra i Supporter, attribuiscono ad UnipolSai una reputazione eccellente³⁴. L'indice reputazionale registrato presso il personale dipendente è pari a 81,4 (su una scala da 1 a 100), cresciuto di 3 punti rispetto al 2018, con risultati in aumento per tutte le fasce d'età.

Ai risultati positivi, che confermano un trend costante negli ultimi tre anni, ha contribuito l'attività di comunicazione e ingaggio portata avanti a livello di comunicazione interna. Futur@, l'intranet di Gruppo, ha raggiunto i 4.700 utenti medi giornalieri (erano 4.400 nel 2018 e 2.900 all'inizio del precedente Piano Industriale nel 2016).

Una particolare attenzione è stata riservata a supportare la diffusione dei contenuti del nuovo Piano Strategico, attraverso la realizzazione di un video, in occasione della presentazione del Piano agli analisti, visto da più di 6.000 colleghi, il racconto sulla intranet degli incontri territoriali, attraverso quattro video report suddivisi in capitoli, e la pubblicazione della registrazione integrale, suddivisa in capitoli, la predisposizione sulla intranet di una sezione dedicata. Tutti i dipendenti sono stati coinvolti in una survey sui contenuti del Piano Strategico, a cui ha risposto il 67%. Anche grazie a queste iniziative il livello di Allineamento Strategico dei dipendenti, misurato all'interno dell'indagine sulla reputazione, ha raggiunto nel 2019 il punteggio di 67,3 (+0,7 punti sul 2018, in crescita di 4,8 punti rispetto all'inizio del 2016).

I dipendenti sono stati coinvolti complessivamente in 13 survey nel corso del 2019, con oltre 9.800 rispondenti.

Per semplificare ed efficientare il modello operativo è stata avviata l'iniziativa del "Digital Workplace di Gruppo", si pone all'interno della direttrice strategica "Persone e Tecnologia" del Piano Industriale 2019-21. Futur@, la intranet di Gruppo, andrà configurandosi come unico punto di accesso per tutti i sistemi aziendali; in questo contesto, il Digital Workplace diventerà un ambiente in grado di innescare dinamiche di creazione di valore professionale nonché ottimizzazione del lavoro quotidiano.

L'iniziativa, partita ad aprile 2019 con un pilota che ha coinvolto la Direzione Sinistri (circa 2.000 colleghi) e che vedrà una progressiva estensione su altre Direzioni, approfondisce in particolare tre macro-aree – comunicazione, conoscenza e collaborazione – attraverso una fase di ascolto (interviste a prime e seconde linee), una fase di comprensione (survey e workshop) e una fase di ideazione degli scenari pensati sulle reali esigenze dei colleghi coinvolti.

Il valore creato da UnipolSai sul territorio attraverso gli eventi realizzati direttamente o tramite CUBO viene condiviso con i dipendenti: oltre 4.000 vi hanno partecipato nel corso del 2019.

Il Gruppo è entrato nella classifica stilata da Forbes *World's Best Employers* 2019, che individua le 500 aziende globali dove si lavora meglio tra le 2.000 più grandi aziende quotate del mondo, coinvolgendone i dipendenti. Il Gruppo Unipol è tra le dieci aziende italiane presenti in classifica e occupa la posizione 398.

La mobilità sostenibile

Nel Gruppo UnipolSai è attivo il Sistema della Gestione della Mobilità Sostenibile Aziendale (SGMS), con lo scopo di contribuire a ridurre in modo significativo i livelli di congestione del traffico urbano e di inquinamento atmosferico, con conseguenti vantaggi a livello ambientale, sociale ed economico.

L'attività di Mobility Management è articolata in una serie di politiche e procedure che definiscono una strategia integrata finalizzata alla gestione degli spostamenti dei dipendenti, attraverso l'informazione sulle diverse offerte di trasporto, la riorganizzazione ed il continuo miglioramento dei servizi di trasporto aziendali esistenti e la programmazione di nuove soluzioni, sulla base della specifica necessità di spostamento delle persone e della loro disponibilità al cambiamento.

³³ la percentuale indica la quota di rispondenti che ha espresso la più alta disponibilità a comportamenti di supporto verso Unipol Gruppo.

³⁴ 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.

Tale attività è coordinata dal Mobility Manager, che propone e governa programmi ed interventi di mobilità sostenibile anche attraverso l'elaborazione ed implementazione di Piani degli Spostamenti Casa Lavoro (di seguito "PSCL") dei dipendenti nelle diverse sedi (dal 2016 al 2018 sono stati realizzati i PSCL di 10 città diverse che includono circa 40 sedi).

Tra le azioni più significative adottate nel 2019 si segnalano l'incentivazione economica per l'acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici, utilizzata nel corso dell'anno da 2.130 dipendenti (2.055 nel 2018), pari a oltre il 24% della popolazione aziendale di riferimento. Dai dati raccolti tramite i PSCL, è stato possibile calcolare il risparmio degli effetti inquinanti grazie all'uso del Trasporto Pubblico Locale negli spostamenti casa-lavoro, pari a 3.346.329 tonnellate di emissioni di CO₂ non emesse.

È stata potenziata la flotta di biciclette elettriche aziendali, composta a fine 2019 da 86 bike con oltre 5 mila prelievi nell'anno. La pianificazione degli interventi di ciclabilità, prevede interventi su tutte le piazze per aumentare la propensione dei dipendenti all'utilizzo della bicicletta, soprattutto per coloro che hanno la residenza a una distanza compresa tra i 3 e i 10 chilometri dalla sede di lavoro (il 25% dei dipendenti inclusi nell'analisi dei PSCL, che rappresentano il 70% del totale, ha una distanza casa lavoro inferiore ai 5 km).

È in corso un processo di ottimizzazione delle navette aziendali, con l'obiettivo di ridurre i costi e rendere più efficiente il servizio in termini di maggiore fruibilità e puntualità.

Per promuovere la mobilità sostenibile sono proseguite le iniziative di car pooling, car sharing e servizi di infomobilità pubblicate sul sito UnipolEcomobility e rafforzati da programmi formativi rivolti ai dipendenti e agenti, di guida sicura, Ecoguida e sicurezza stradale per ridurre gli incidenti stradali.

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 65% 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. Questo modello di confronto è articolato su tre livelli di interlocuzione:

- "politico": con la presenza dei coordinatori delle cinque sigle sindacali, per la trattazione degli argomenti che richiedono un approccio politico-strategico;
- "negoziale": con la partecipazione dei coordinatori delle cinque 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.

Tale approccio ha consentito di gestire con maggiore efficacia temi come la flessibilità organizzativa e le soluzioni attuative della direttrice "Persone e tecnologia", prevista nel Piano Industriale 2019-2021.

Nel corso del 2019, nell'ambito delle attività di attuazione del Piano, è stato sottoscritto un accordo sindacale articolato su tre punti:

- accompagnamento alla pensione con adesione volontaria da parte dei colleghi che raggiungono i requisiti pensionistici entro il 2023, per cui si sono registrate oltre 800 preadesioni;
- valorizzazione del personale attraverso l'attivazione di programmi formativi per la mobilità professionale;
- inserimento di 300 nuovi profili professionali con contratto a tempo indeterminato, che contribuiscano allo sviluppo della capacità competitiva dell'impresa.

Inoltre è stata avviata e sviluppata la trattativa per il rinnovo della Contrattazione Integrativa aziendale (CIA) del comparto assicurativo, che proseguirà nel corso dell'esercizio 2020.

Complessivamente, per tutte le società del Gruppo, nel corso dell'esercizio sono stati svolti 125 incontri e sono stati sottoscritti 18 accordi sindacali. Sono state utilizzate 189.857 ore di permesso sindacale, si sono svolte 62 assemblee sindacali per affrontare prevalentemente le tematiche connesse all'approvazione della piattaforma sindacale per il rinnovo del CIA del comparto assicurativo e sono state effettuate 116 ore di sciopero, come adesione a iniziative di mobilitazione per problematiche di carattere nazionale extra-aziendali, non riguardanti in modo specifico il settore assicurativo.

Al contempo si assiste ad un basso ricorso alle controversie giudiziali con i propri dipendenti, in servizio o cessati: nel 2019 sono state gestite 124 cause su questioni di lavoro di cui 88 pendenti al 31/12/2019.

I costi sostenuti dalle Società per soccombenza a seguito di sentenze passate in giudicato sono stati pari a euro 254.037.

UNIPOLSAI E LA SOCIETÀ

I Fornitori

4.700

imprese con cui il Gruppo
UnipolSai ha scambi commerciali

€ 1.070 mln

erogati ai fornitori

98%

della spesa per forniture effettuata
in Italia

40%

incidenza della spesa coperta da
contratti che includono il Codice
di Condotta Fornitori

Perseguire una Politica degli Acquisti indirizzata a favorire la creazione di valore consente a UnipolSai di contribuire ad uno sviluppo economico e sociale attento alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani.

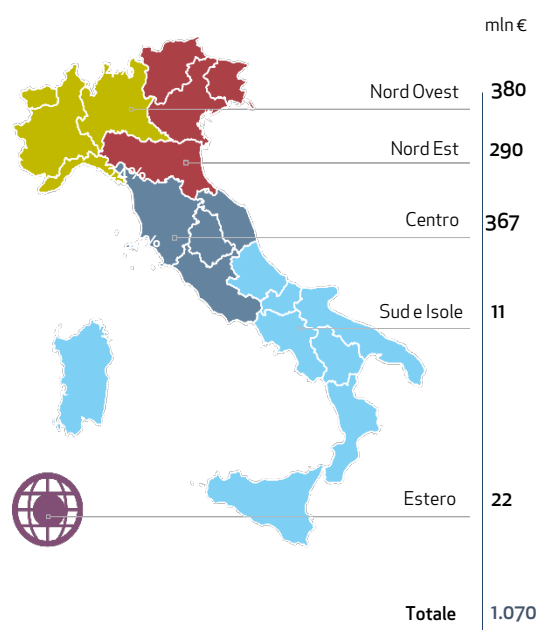
La qualità delle relazioni con i fornitori si fonda sull'impegno di UnipolSai per un approvvigionamento responsabile attraverso un processo di selezione trasparente e imparziale che garantisce neutralità, equità nell'accedere alle offerte e responsabilità integrando criteri sociali e ambientali nella selezione e nella gestione dei fornitori.

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo ha avuto scambi commerciali con circa 4.700 imprese, per una spesa complessiva di 1.070 milioni di euro, di cui il 98% erogata in Italia (esclusi i fornitori esteri della controllata DDOR Novi Sad).

Il Gruppo acquista beni e servizi da 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).

Su questi profili di spesa, la catena di approvvigionamento non si presenta particolarmente complessa, non acquistando materie prime o non dovendo consegnare beni fisici ai clienti. 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 dei 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 il 16% dell'erogato. La rilevante quota di spesa per i sistemi informativi è legata alla centralità delle tecnologie informatiche nello svolgimento delle attività del Gruppo.

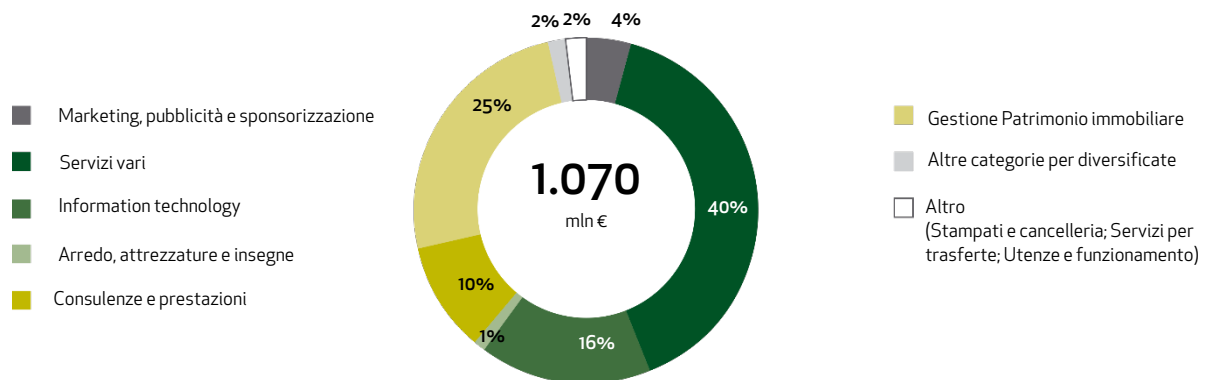
Valore erogato ai fornitori per territori



La rappresentazione grafica non include la società Ddor Novi Sad la cui spesa complessiva ammonta a 13,5 milioni di euro

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

Ripartizione dei fornitori



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

La rappresentazione grafica non include la società Ddor Novi Sad.

La gestione della catena di fornitura

I rapporti con i fornitori sono regolati dal Codice Etico, e dalla Carta dei Valori, dal MOG, dal Codice di Condotta e da Policy interne improntate all'eticità, alla correttezza, alla trasparenza.

Attraverso il **Portale Fornitori**, i fornitori vengono regolarmente censiti, selezionati e monitorati valutandone non solo le caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative, ma anche le informazioni a garanzia della conformità normativo-giuridica.

In fase di **qualificazione**, 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 settembre del 2018); Processo d'acquisto e regole comportamentali a cui devono attenersi i fornitori di Gruppo; Codice etico e Carta dei valori.

In questo modo i fornitori stessi si impegnano a rispettare le misure anticorruzione adottate, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, le leggi vigenti e i Contratti Nazionali del Lavoro, contrastare ogni forma di discriminazione e assicurare al Gruppo le dovute tutele che regolano la materia di affidamento attività a personale/aziende esterne.

In fase di qualificazione sono richiesti ai fornitori, oltre alle informazioni a garanzia della conformità normativo giuridica, della solvibilità finanziaria e delle performance qualitative, anche elementi inerenti la conformità al **rating di legalità** e l'impegno per la sostenibilità, per comprendere il livello di attenzione e di **conformità alle tematiche socio-ambientali** dei fornitori.

Si tratta di dati finalizzati a valorizzare le politiche di sostenibilità adottate dai fornitori e riguardanti il possesso di certificazioni ambientali, la misurazione delle emissioni inquinanti, l'applicazione di politiche aziendali contro la discriminazione e per l'inclusione delle diversità, la gestione della salute e sicurezza dei lavoratori e la conciliazione tempi vita/lavoro. 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 2019, escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, nel 2019, il 38% della spesa complessiva è erogata ai fornitori iscritti all'Albo, 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.

La Politica in materia di esternalizzazione e scelta dei fornitori ("Outsourcing Policy") ha inserito tra i criteri di selezione dei fornitori la sottoscrizione del Codice di Condotta Fornitori (CdCF), adottato a fine 2018 e ispirato ai principi del Global Compact e allo standard ISO20400 sull'Approvvigionamento responsabile.

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 merceologiche³⁵ che presentano un significativo rischio in termini di ESG per il Gruppo.

³⁵ 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.

Il Codice delinea cosa UnipolSai si aspetta dai fornitori in materia di tutela dei diritti umani e dei lavoratori, protezione dell'ambiente e lotta alla corruzione. Inoltre, esso prevede – tra gli altri aspetti – il diritto in capo a Unipol di controllare e ispezionare processi e strutture del fornitore per verificarne la conformità, nonché di intraprendere meccanismi sanzionatori nel caso in cui questi perseverino nella sua mancanza di conformità al CdCF.

Ai fornitori, ad eccezione delle Pubbliche Amministrazioni e dei liberi professionisti lavoratori autonomi ordinistici e non, è richiesto di firmare il CdCF alla sottoscrizione o al rinnovo del contratto. Alla fine del 2019, i contratti che includono il Codice di Condotta Fornitori coprono il 40% della spesa totale per gli acquisti.

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



Fonte: Sustainability UnipolSai

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 UnipolSai fondate sulla selezione e valutazione dei fornitori attraverso il Portale Fornitori di Gruppo.

Nel 2019 è proseguito il percorso intrapreso dal Gruppo verso una riduzione della sua impronta ecologica indiretta, anche attraverso l'adozione di pratiche di acquisto volte a promuovere l'uso efficiente delle risorse naturali.

In merito alla carta, oltre a beneficiare dell'attivazione della funzione di gestione della stampa intelligente (-20% nei volumi di stampa), è proseguita la sostituzione della carta bianca di pura cellulosa con la carta riciclata in tutte le società e nella rete vendita. Questo approccio, considerando i volumi di carta riciclata acquistata nel 2019 (786.500 risme), ha portato una riduzione nei consumi di acqua (-83%), energia (-72%), legno (-100%) e CO₂ (-53%) rispetto all'acquisto della stessa quantità di carta bianca³⁶.

Anche per gli acquisti delle apparecchiature ICT vengono considerati specifici criteri di valutazione ambientale a garanzia di ridotti livelli di consumo di energia e di risorse e si richiede che le apparecchiature fornite siano munite di specifiche certificazioni in merito. Nel corso del 2019 sono stati acquistati 55.200 pezzi fra toner e unità immagini, di cui il 16% di prodotti rigenerati.

³⁶ Fonte Ifeu Heidelberg GmbH 2010

A questo si aggiungono i beni reperibili sul multicatalogo: complessivamente nel 2019 i prodotti *green* ordinati sul multicatalogo sono pari al 25% per un totale di 14.000 prodotti di questo tipo acquistati.

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

Nel corso del 2019 è stato avviato l'utilizzo di sola carta riciclata per lo svolgimento di tutte le attività operative, nella sede milanese e presso gli hotel.

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 strumenti di rivendita dei beni (Auto e non) 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 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 2019 il valore della rivendita di beni sinistrati è stato di 1,1 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

€ 9,4 mln

Valore complessivo dei contributi di sponsorizzazione ed elargizioni

€ 1,1 mln

investimento per la riqualificazione dei Bagni romani di Petriolo

1,1%

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.



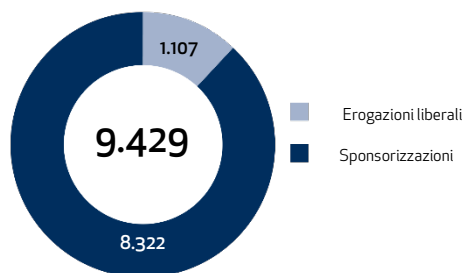
Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina dedicata all'interno del sito www.unipol.it/sponsorshipprogram/Pagine/default.aspx.

Nel 2019 le risorse economiche che il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità sono pari a 9,4 (erano 9,1 milioni di euro nel 2018) suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Il dato complessivo è pari all'1,1% sull'utile ante imposte di 873 milioni di euro (+0,3p.p. sul 2018, in linea con il 2017) e corrispondente ad un contributo medio per dipendente di circa 768 euro.

I contributi alla comunità per ambito e per tipologia *

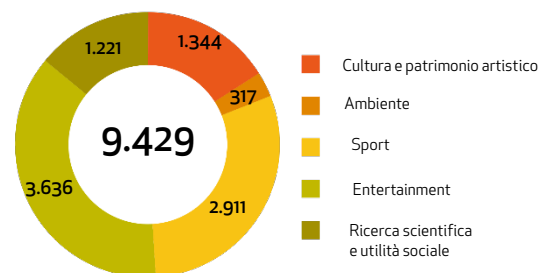
PER TIPOLOGIA

(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

Nell'esercizio 2019 è proseguita la partnership tra UnipolSai e il **C.O.N.I.** (Comitato Olimpico Nazionale Italiano), che intende concretizzare il posizionamento di UnipolSai come realtà vicina alle persone, al Paese e al Sistema Italia, qui rappresentato dal suo movimento sportivo al massimo livello.

La volontà del Gruppo di sostenere lo sport comprende inoltre una serie di iniziative come lo storico sostegno a Briantea 84, squadra di basket composta da persone diversamente abili, e la sponsorizzazione della FIN – Federazione Italiana Nuoto, che prevede anche una parte assicurativa importante: UnipolSai, infatti, garantisce la copertura assicurativa della Federazione, dei suoi Organi Centrali e Periferici, delle Società e dei suoi Tesserati per il triennio previsto dall'accordo.

Tra le altre iniziative sostenute si segnala:

- in **ambito culturale**, la promozione del Festivalletteratura di Mantova e del Festival di Internazionale a Ferrara, nonché il supporto a numerosi altri eventi e realtà culturali, in particolare i teatri di diverse città italiane;
- in **ambito ambientale**, la prosecuzione del progetto "Bellezza Italia – Tuteliamo insieme le meraviglie del Paese", la campagna nata dalla collaborazione tra Gruppo Unipol e Legambiente per proporre e attuare azioni di recupero e riqualificazione di aree degradate del Paese;
- fra i **progetti di ricerca scientifica e utilità sociale**, il sostegno alla Fondazione Banco Alimentare e la promozione del concorso nazionale Wing4Students, l'unico evento di *edutainment* italiano dedicato ai ragazzi per imparare l'inglese in modo divertente e innovativo;
- tra i **progetti di entertainment**, è proseguita anche nel 2019 la collaborazione con Fondazione Musica Insieme, volta a promuovere una formula artistica originale e realizzare eventi culturali di alta qualità e accessibili al grande pubblico. Il Gruppo ha poi continuato a supportare Bologna Jazz Festival, Biografilm Festival e Cineteca di Bologna.

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 2019 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 opera sia attraverso progetti e interventi - propri e in partnership con altri soggetti attivi nella comunità, sia perseguendo attività di ricerca e sensibilizzazione e sostenendo con erogazioni economiche realtà che concorrono a produrre benessere sociale sul territorio nazionale.

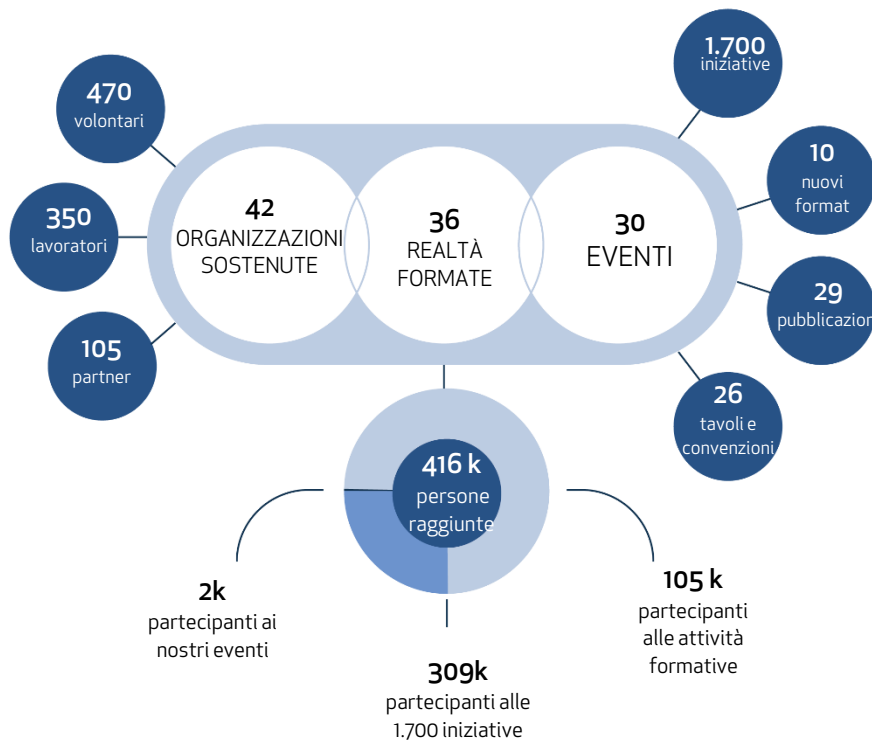
La Fondazione è un soggetto plurale e aperto, abilitatore di altre realtà. Nel 2019 ha adottato per la prima volta un Piano Triennale, con cui si è posta l'obiettivo di affermarsi come luogo di innovazione e sperimentazione, capace di operare a livello nazionale in modo orizzontale e collaborativo, con particolare attenzione al Terzo settore.

Gli ambiti di intervento di Unipolis identificati per il Triennio sono Benessere, Cultura, Lavoro, Mobilità, in coerenza con il core business del Gruppo. In questi la Fondazione declina i propri obiettivi di crescita culturale, sociale e civica, con un impegno particolare per la conoscenza e la formazione. L'incontro tra le diverse generazioni, l'impegno costante a sensibilizzare e diffondere la cultura della legalità e il supporto a processi di sviluppo sostenibile e di coesione sociale rappresentano temi trasversali e rilevanti delle attività della Fondazione. Nel 2019 le risorse economiche sono state indirizzate negli ambiti di intervento secondo la seguente ripartizione: **Benessere 37%, Cultura 23%, Lavoro 18%, Mobilità 18%; Erogazioni solidaristiche 4%.**

Attraverso il processo di valutazione dei propri risultati avviato nell'esercizio precedente e volto a migliorare la gestione e la restituzione degli interventi, oltre a favorire il disegno della strategia e degli obiettivi futuri, nel corso del 2019 è stato pubblicato il primo Bilancio d'Impatto.

A partire dall'inizio dell'anno è stato inoltre implementato un **Open Report**: un portale di integrato al sito istituzionale, per dare evidenza e condividere in itinere il valore sociale, economico e ambientale creato attraverso le attività svolte e i progetti promossi.

I risultati di Unipolis nel 2019



Fonte: Fondazione Unipolis



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 e presente con le proprie attività anche sulla piazza di Milano.

CUBO promuove i valori del Gruppo attraverso iniziative culturali come **mostre, eventi, laboratori** sui temi dell'attualità, dell'innovazione, dell'arte e della memoria per un pubblico molto ampio che spazia dall'adolescenza all'età adulta con particolare attenzione alle scuole.

Il museo dispone di uno spazio multimediale dove è possibile accedere al materiale digitalizzato dell'**archivio storico** e di uno spazio con **simulatori di guida** per i corsi di guida sicura.

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:

- **Mostre:** mostre temporanee di arte tra cui la rassegna invernale "das" (dialoghi artistici sperimentali), incontri con artisti e workshop per tutte le età; mostre con il patrimonio artistico e storico del Gruppo, realizzate nel 2019 sia negli spazi di Bologna che a Milano nella sede del Gruppo Unipol di Corso di Porta Romana;
- **Education:** laboratori per ragazzi e adulti; campi estivi per ragazzi dove l'attenzione è stata posta sul tema della gestione dei media, dell'innovazione e della creatività; moduli didattici per scuole e per adulti sui temi del benessere e della cultura; esperienze interattive dedicate all'educazione e alla sicurezza stradale per ragazzi e adulti in partnership con scuole, scuole guida e forze dell'ordine; attività di Alternanza Scuola Lavoro con ragazzi adolescenti su progetti legati all'arte, agli spettacoli, ai laboratori e all'archivio storico;
- **Eventi:** incontri per il pubblico adulto, spettacoli nelle giornate festive e nelle serate della rassegna estiva "Giardini al CUBO", conferenze e convegni con partner interni ed esterni.

Nel corso del 2019 CUBO ha realizzato oltre 400 iniziative che hanno coinvolto oltre 30.000 persone, di cui 3.200 minori. Le attività sono state realizzate prevalentemente a Bologna, ma si sono svolte iniziative anche a Milano e in altre località fuori Bologna. Complessivamente, per gli ambiti di intervento di CUBO, l'importo erogato nel 2019 è stato pari a 700mila euro.

Tra i progetti più significativi realizzati direttamente dalla Capogruppo si segnala la prosecuzione del percorso di alfabetizzazione assicurativo "Eos, Conoscere l'Assicurazione", rivolto a oltre mille ragazzi delle scuole secondarie superiori: circa 50 classi nelle regioni del Nord e Centro Italia che hanno seguito 6 moduli formativi del progetto didattico "I Casi della Vita". L'attività si sviluppa partendo dalle esperienze personali di rischio degli studenti, per approfondire le dinamiche del processo decisionale, l'elaborazione di soluzioni e la prevenzione, fino all'introduzione dei concetti relativi al rischio d'impresa, alla gestione e prevenzione dei rischi a livello aziendale. Il percorso 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.

A questa iniziativa si è affiancato in via sperimentale il coinvolgimento dei clienti tramite l'utilizzo di strumenti di interazione digitale sui temi assicurativi: con un approccio di *edutainment* tramite brevi indagini fruibili su *smartphone* è possibile accedere a micropillole formative sui servizi assicurativi e coperture incluse nel contratto assicurativo. Al 31/12/2019 sono state inviate circa 3.000 *survey* di cui ad oggi circa 2.500 completate.

Nel 2019 il progetto "Welfare, Italia", avviato dal Gruppo nel 2010, è evoluto in un Think Tank, per fornire un contributo concreto alla definizione di una visione del welfare che supporti lo sviluppo sociale ed economico del Paese, l'inclusività e la sostenibilità. Il Think Tank "Welfare, Italia" ha inoltre l'ambizione di essere una piattaforma permanente di discussione, di condivisione di idee e di valorizzazione di buone pratiche di carattere pubblico, privato, no profit.

Oltre ai contributi a fondo perduto, Unipol opera in logica di creazione di valore condiviso e partnership con gli attori locali in molteplici interventi a supporto delle proprietà immobiliari. Il più significativo è quello realizzato con ItaliaNostra per la riqualificazione dei **Bagni di Petriolo**, rispetto a cui si è conclusa la prima delle tre fasi previste dal progetto, per un investimento complessivo di 1,7 milioni di euro di cui 1,1 nel 2019.

Anche nelle società diversificate si realizzano attività con attenzione sociale e ambientale, in coerenza con i diversi settori di operatività. Il Gruppo UNA, ad esempio, in occasione del World No Tobacco Day 2019, promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, svolge attività di sensibilizzazione sugli effetti nocivi dell'uso del tabacco e dell'esposizione al fumo passivo, avendo concluso il percorso che ha reso tutte le sue strutture in gestione diretta completamente *smoke-free*. UNA ha inoltre aderito alla "Tempi di Recupero Week", settimana internazionale dedicata alla promozione della sostenibilità e dell'etica in cucina, svoltasi a novembre 2019. Gli chef di tre prestigiosi alberghi della collezione UNA Esperienze situati nel Nord, Centro e Sud Italia hanno definito uno speciale "menù del recupero" unendosi al gesto di sensibilizzazione contro lo spreco alimentare proposto da tanti colleghi in tutto il mondo.

Il presidio degli impatti ambientali

9.980 t CO₂eq

Emissioni di CO₂ – Scope 1

38.668 t CO₂eq

Emissioni di CO₂ – Scope 2

-4,4%

riduzione Emissioni di CO₂ t CO₂eq
complessiva a parità di perimetro
2018

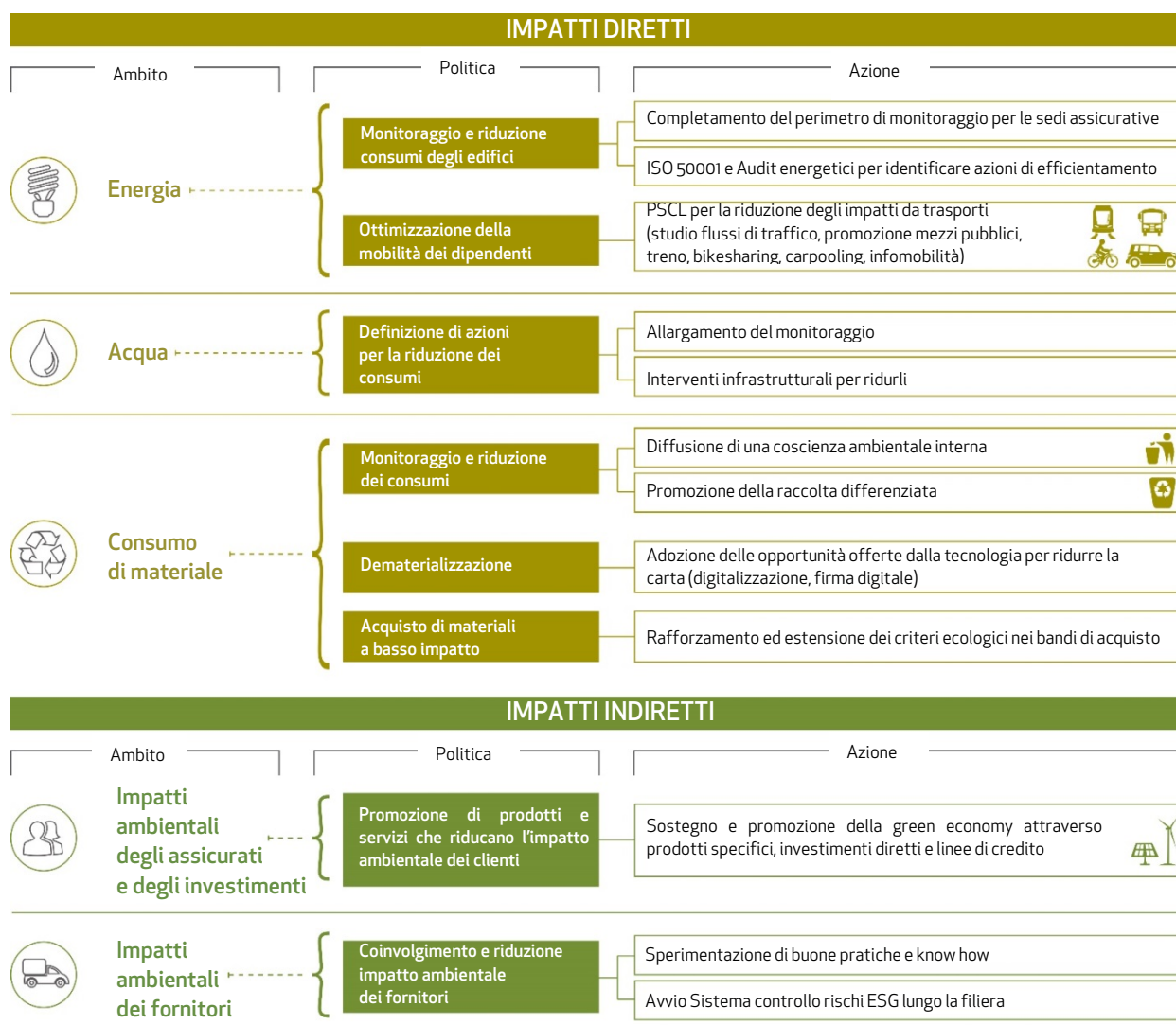
Gli impatti ambientali

UnipolSai 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.

Tutte le attività relative a nuovi edifici o importanti ristrutturazioni di proprietà esistenti (sia per gli immobili strumentali che per gli immobili "uso terzi") sono caratterizzate dall'uso di tecnologie progettate per massimizzare il risparmio energetico, anche facendo affidamento ad energia rinnovabile, mentre per gli edifici esistenti l'obiettivo è migliorare costantemente l'efficienza energetica attraverso gli aspetti di manutenzione e di rinnovo degli impianti.

A fine 2019, tutto il patrimonio immobiliare di UnipolSai era certificato secondo il processo di certificazione standard ISO50001, e le figure interne dell'Energy Manager e del Mobility Manager rappresentano un ulteriore presidio per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo.

Gestione degli impatti ambientali



Dal 2015 la sottoscrizione dei contratti per le forniture di energia elettrica in Italia prevede che il 100% delle forniture provenga da fonte rinnovabile. Anche nel 2019 il Gruppo UNA ha ottenuto la certificazione come società 100% green in termini di consumo energetico, grazie all'acquisto esclusivo di energia proveniente da impianti rinnovabili (idroelettrica, eolica e solare) con una conseguente importante diminuzione di emissione di CO₂.

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

- selezione degli investimenti, tramite l'Investment Policy SRI che prevede l'esclusione a priori, dai nuovi investimenti, di Società legate alla estrazione / generazione di energia elettrica da carbone termico;
- sostegno e promozione di imprese sostenibili, tramite scelte di investimento che tengano conto di criteri ESG;
- politiche di sottoscrizione per il Business Danni e per il Business Vita che escludono dall'attività di sottoscrizione le aziende che derivano una parte preponderante o significativa dei propri ricavi da attività di estrazione di carbone;
- miglioramento della gestione e della prevenzione dei rischi ambientali con adozione di buone pratiche da parte degli assicurati. Come già evidenziato nella sezione "UnipolSai e la Protezione - Il nostro ruolo di Protezione", 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 2019 il Gruppo ha applicato il 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 "UnipolSai nella Società - 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 3³⁷. Questo approccio favorisce una maggior trasparenza e comparabilità dei dati ambientali, anche in confronto con altre Compagnie.

Il monitoraggio delle performance è effettuato applicando il criterio *location-based* per le emissioni indirette (Scope 2): a parità di perimetro rispetto al 2018, ha fatto registrare nel 2019 una complessiva riduzione delle emissioni di CO₂ del 4,4%, assestandosi ad un valore di 48.648 t CO₂ equivalenti (3,96 t CO₂ per dipendente).

La rendicontazione delle emissioni indirette (Scope 3) comprende quelle generate dai viaggi e dai trasferimenti dei dipendenti (pari a 4.240 ton CO₂ eq con un decremento del 1,9% sul 2018) e quelle generate dagli spostamenti dei clienti con dispositivi telematici (pari a 7.478.795 ton CO₂ eq).

³⁷ "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.

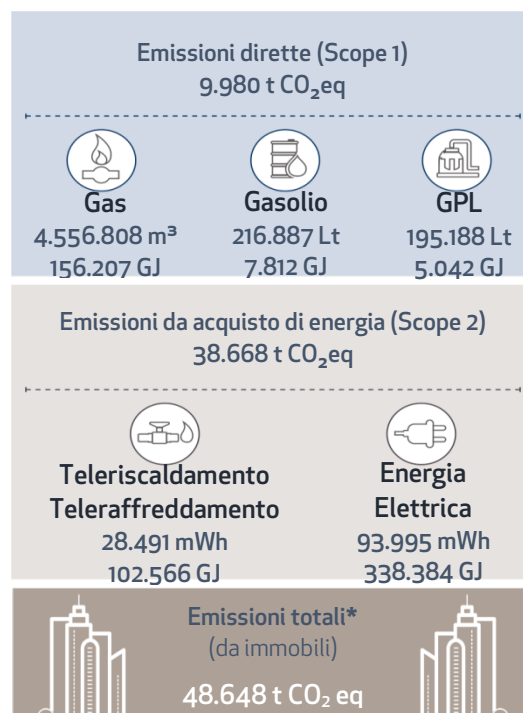
Il processo di certificazione e sorveglianza secondo lo standard ISO 50001 da parte di un organismo indipendente che valuta periodicamente le procedure gestionali e operative, comporta l'impegno a ridurre annualmente i consumi di energia elettrica e termica. I dati relativi al perimetro di Certificazione ISO, che comprende le sedi direzionali, gli immobili ad uso terzi e gli immobili destinati ad attività liquidativa (CLG), evidenziano per il 2019 una riduzione annuale complessiva dei consumi pari al 4,0%.

A 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 e raffreddamento. Il processo di virtualizzazione dei server, ormai concluso, ha permesso di ridurre i consumi di energia elettrica per l'alimentazione e il raffreddamento dell'attrezzatura informatica di circa 26.435 MWh/Anno, corrispondenti a circa 8.526 tonnellate di CO₂ non emessa.

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

Il consumo complessivo nel 2019 è stato di circa 1,2 milione di m³: i consumi idrici** sono stati determinati puntualmente per le società diversificate (circa 600 mila m³ sono da imputare alle strutture alberghiere) e per i grandi immobili delle sedi strumentali, comprese le sedi estere della società serba DDOR Novi Sad, con l'utilizzo di un processo di stima per le altre sedi assicurative.

** la rappresentazione del prelievo idrico da aree a stress idrico non è stata ritenuta materiale ai fini della rappresentazione all'interno del presente documento.



* Il perimetro di interesse rispetto al periodo di rendicontazione 2018 è stato ampliato, con l'inclusione delle sedi strumentali del business Medico Sanitario, mentre non si sono rendicontate le sedi strumentali della società CarServer, acquisita da UnipolSai nel corso del secondo semestre 2019. Per il 2019 si rendicontano dunque i consumi elettrici, di gas e delle altre fonti energetiche per tutti gli altri 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.

UnipolSai, attraverso politiche di dematerializzazione dei documenti e di riciclo interno, è impegnata nella riduzione dei consumi di carta: tutta la carta acquistata risponde ai requisiti di certificazione Ambientale ECOLABEL, certificazione di Qualità ISO 9001:2008, Marchio FSC (Forest Stewardship Council) e ECF (Elemental Chlorine Free). Inoltre, dal mese di aprile 2019 è stato introdotto, in tutte le Società del Gruppo, compresa la rete di vendita, il progetto "carta riciclata", che ha portato alla graduale sostituzione della carta bianca di pura cellulosa con carta riciclata acquistata dall'unica azienda europea del settore con certificazione "Cradle to Cradle®" in tema di sostenibilità.

Per la gestione dei rifiuti, il Gruppo sta seguendo le direttive dei vari Comuni per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, adeguando di conseguenza processi e procedure e procedendo ove possibile al loro recupero o rigenerazione; nel corso del 2019 per le sedi del Gruppo si è proseguito il recupero della carta da macero da aziende specializzate nel riciclo e/o da aziende municipalizzate e nel corso del 2020 si prevede di ottimizzare i servizi con l'utilizzo di piattaforme informatiche per l'organizzazione della raccolta dei rifiuti.

Relativamente alla raccolta dei toner, la procedura in essere per le sedi del Gruppo è stata estesa a tutte le agenzie. 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, e in particolare al Report TCFD

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