



Bilancio di Sostenibilità 2013



Unipol
GRUPPO

Progetto grafico
inTesta

Impaginazione
Industree S.p.A.

Stampa
Casma Srl - Bologna

Unipol Gruppo Finanziario

Bilancio di Sostenibilità

■ 2013

Indice

Lettera del Presidente	4
Lettera dell'Amministratore Delegato	5
I principali indicatori di performance	6
1/3 L'identità	8
1 Il Gruppo	10
1.1 Il profilo e la vision	10
1.2 L'evoluzione del Gruppo	10
2 L'impianto valoriale	20
2.1 La Missione e i Valori	20
2.2 La gestione della sostenibilità	21
2.3 Il Rapporto Etico	23
3 La Governance	27
3.1 La struttura dell'azionariato	27
3.2 Il sistema di governo	28
4/7 La performance economica	46
4 Lo scenario di riferimento	48
4.1 Lo scenario macroeconomico	48
4.2 Il Settore Assicurativo	48
4.3 Il Settore Bancario	51
5 Le linee strategiche	53
6 Il Bilancio Consolidato	54
6.1 Il Gruppo Unipol	54
6.2 Il Settore Assicurativo	58
6.3 Il Settore Bancario	61
6.4 Il Comparto Immobiliare	64
7 Il valore aggiunto	68

8/14 La performance sociale 70

8 Le relazioni con gli Stakeholder	72
8.1 I portatori di interesse	72
8.2 Le relazioni istituzionali e i rapporti con i media	73
9 Gli Azionisti	76
9.1 Il capitale e l'andamento degli scambi azionari	76
9.2 La relazione con gli investitori	81
9.3 Le politiche di investimento	83
10 I Dipendenti	88
10.1 L'approccio socialmente responsabile nelle politiche del personale	88
10.2 L'occupazione	89
10.3 Il rapporto con le Organizzazioni Sindacali	94
10.4 Il rapporto con i dipendenti	95
10.5 Il contenzioso	108
11 I Clienti	109
11.1 Il rapporto con i clienti	109
11.2 L'innovazione e la qualificazione nell'offerta	115
11.3 Il servizio	123
12 Agenti e agenzie	147
12.1 La presenza sul territorio	147
12.2 I servizi a supporto della rete	152
13 I Fornitori	156
13.1 La modalità di gestione e selezione	156
13.2 Le dimensioni e le caratteristiche dei fornitori	157
13.3 Il coinvolgimento e la partecipazione dei fornitori	159
14 La Comunità	161
14.1 Le iniziative di valore sociale	161
14.2 La Fondazione Unipolis – Sintesi del Bilancio di Missione	170

15/16 La performance ambientale 178

15 Gli impatti ambientali	180
15.1 L'energia e l'efficienza energetica negli edifici	181
15.2 I consumi idrici	183
15.3 La mobilità	184
15.4 L'utilizzo di materiali consumabili	184
15.5 La gestione dei rifiuti	185
15.6 Le emissioni di CO ₂	185
16 Le azioni a favore dell'ambiente	187
16.1 Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale	187
16.2 Iniziative di sensibilizzazione	189

Impostazione e verifica metodologica 190

1 Nota metodologica	192
2 Tabella dei contenuti del Report: Linee Guida GRI G4	195
3 Relazione della Società di Revisione	198



L'anno del cinquantenario della nascita di Unipol si è chiuso, di fatto, con la costituzione di UnipolSai Assicurazioni, avvenuta il 6 gennaio 2014. È stato così suggellato un passaggio storico per la vita del Gruppo Unipol. Davvero non poteva esserci compleanno migliore per noi, per quella grande comunità di donne e uomini che è stata costruita durante oltre mezzo secolo.

Possiamo esprimere, tutti, grande soddisfazione e un legittimo orgoglio per il risultato così importante che abbiamo conseguito in due anni di impegnativo lavoro, che colloca Unipol ai vertici del sistema assicurativo italiano e tra i principali protagonisti dell'economia nazionale. Per tutti, dobbiamo intendere l'insieme degli Stakeholder che hanno condiviso e si sono impegnati perché si raggiungesse questo obiettivo: gli azionisti, a partire da quelli cooperativi, che hanno sostenuto uno sforzo assai rilevante; il gruppo dirigente, che con competenza, dedizione e passione ha saputo affrontare e gestire un'operazione complessa, difficile, piena di ostacoli e di insidie; i lavoratori, che hanno compreso il valore non solo economico, ma anche sociale dell'acquisizione, perché – al di là dell'indispensabile processo di riorganizzazione – essa è fortemente proiettata a garantire lo sviluppo duraturo dell'impresa; gli agenti, che hanno giocato e giocano un ruolo fondamentale all'interno della maggiore rete distributiva del settore assicurativo. Si può e si deve aggiungere che questo nuovo grande Gruppo imprenditoriale costituisce un beneficio per la comunità nazionale, per l'Italia. Che ha molto bisogno di imprese forti, solide, sane, trasparenti, competitive e utili a un Paese provato da una profonda crisi, dalla quale stenta ancora a uscire per riprendere un cammino virtuoso di sviluppo e di maggior benessere collettivo.

Ecco: Unipol oggi, assai più di ieri, è un importante patrimonio per l'Italia. E soprattutto lo è per il suo futuro. Rappresentiamo una parte molto significativa della ricchezza economica, sociale, culturale e civile del nostro Paese. Ed è sulla base di ciò che possiamo misurare la reale dimensione e il valore in termini di sostenibilità di Unipol. Essere sostenibili, infatti, significa operare perché le imprese siano gestite in modo corretto, trasparente e responsabile, capaci di durare nel tempo, in grado di distribuire i benefici prodotti in misura equilibrata a tutti i portatori di interesse. Si tratta di obiettivi mai raggiunti una volta per sempre, sottoposti come sono alla prova del tempo, dei cambiamenti, delle sfide che il mercato e la società ci propongono quotidianamente. Il nostro impegno, quindi, deve essere quello di metterci continuamente in gioco, di accettare queste sfide e, anzi, di essere noi stessi a cimentarci in percorsi di innovazione che ci consentano di guidare processi di cambiamento per essere maggiormente in grado di rispondere ai bisogni nuovi delle persone, delle imprese, della società.

Il Bilancio di Sostenibilità 2013 – l'ultimo di un percorso di rendicontazione sociale iniziato nell'ormai lontano 1993 – ci racconta, anche con la concretezza e la precisione dei numeri, come in questi anni sia proseguito lo sforzo per rendere più coerente la relazione tra i Valori che abbiamo posto alla base della vita del nostro Gruppo, le strategie, le politiche e le scelte imprenditoriali adottate per rispondere alle esigenze di tanti milioni di clienti – persone, famiglie, imprese – attraverso il lavoro delle persone che lavorano in e per Unipol, come dipendenti, agenti, collaboratori, fornitori. I risultati conseguiti ci incoraggiano a proseguire e a moltiplicare il nostro impegno per il futuro. Con la consapevolezza che le nuove dimensioni del Gruppo Unipol generano maggiori attese e quindi ci caricano di nuove e più rilevanti responsabilità. Le scelte che sono al centro del Piano Industriale, insieme alle politiche e agli obiettivi del nuovo Piano di Sostenibilità che presenteremo nei prossimi mesi, hanno esattamente questo scopo e questa ambizione: rispondere adeguatamente alle domande e ai bisogni dei nostri Stakeholder, assumendoci pienamente le nostre responsabilità. Per dare un contributo al Paese, ai suoi cittadini, per riaprire una prospettiva di sviluppo e di benessere per l'intera comunità. La speranza e l'augurio è che tutti coloro che hanno ruoli e ricoprono responsabilità si impegnino a fare altrettanto.

Pierluigi Stefanini



Ora che tutti noi, colleghe, colleghi, agenti e collaboratori siamo diventati parte di un'Azienda, un Gruppo più grande, leader del mercato italiano, abbiamo davanti a noi una sfida ancora più stimolante: farla diventare, con il nostro impegno, con il nostro lavoro quotidiano, una grande Azienda, un grande Gruppo. Il miglior riferimento per il settore assicurativo italiano.

Il lungo, impegnativo e faticoso percorso che ha portato alla nascita di UnipolSai Assicurazioni – pur se contrassegnato anche dai tanti onerosi adempimenti burocratici e normativi – ha permesso, anzitutto, di salvaguardare un importante patrimonio industriale di competenze ed esperienze italiane. In secondo luogo, ha dato origine al primo gruppo assicurativo italiano nel comparto danni – e uno dei primi in Europa – in grado di svolgere con serietà e rigore il proprio ruolo di tutela dei rischi al servizio di milioni di clienti e dell'intero Paese. Abbiamo promosso e realizzato questa operazione, in un momento di gravissima crisi finanziaria ed economica del nostro Paese, durante il quale, quasi nessuno, all'interno e dall'estero, investiva.

Noi, al contrario, abbiamo fatto una scelta diversa. Per Unipol e per il Paese. Una scelta coerente con i nostri valori, con una filosofia imprenditoriale che cerca di coniugare sempre l'indispensabile esigenza di efficienza e redditività economica, con obiettivi di carattere sociale, attraverso modalità di governo e gestione dell'impresa trasparenti e rispettose, del mercato così come delle persone. In sostanza, con una strategia sostenibile e, quindi, di lungo periodo. Ci muove l'idea di fondo che il nostro dovere è quello di valorizzare pienamente l'impresa per consegnarla, ancora più forte e competitiva, a chi verrà dopo di noi. Questo significa perseguire lo sviluppo e la redditività dell'azienda insieme ad un rapporto equo con tutti i suoi portatori di interesse, con tutti gli Stakeholder.

I risultati conseguiti in questo primo anno di attività da parte del nuovo Gruppo Unipol, ci confermano nella scelta che abbiamo compiuto. Il Piano Industriale e di integrazione ha già prodotto frutti importanti. In termini di redditività e di solidità patrimoniale e finanziaria, ma anche di coesione interna, tra i collaboratori, come tra gli agenti. Anche a fronte dei sacrifici che ci sono stati imposti, abbiamo operato per gestire i processi di riassetto e riorganizzazione avendo attenzione alle persone che lavorano in Unipol e per il Gruppo. Certo, molto resta ancora da fare e tutti i nostri colleghi, gli agenti e i collaboratori sono chiamati a lavorare insieme, con spirito aperto e inclusivo, per portare a termine l'attività di integrazione e per condividere e realizzare gli ambiziosi obiettivi che ci siamo dati.

Anche in questa occasione intendiamo, cioè, svolgere pienamente quel ruolo di "soggetto sociale" che è uno dei tratti più originali e caratterizzanti di Unipol e che non viene meno oggi che siamo cresciuti e abbiamo assunto una nuova, così ampia, dimensione. Anzi, essere diventati una grande gruppo nazionale ci carica di ulteriori e ancora più grandi responsabilità.

Abbiamo prima di tutto la responsabilità di garantire servizi qualificati a tanti milioni di clienti – persone, famiglie, aziende e professionisti – che si affidano a noi per la tutela dei rischi, presenti e futuri. Lo stiamo facendo, anche attraverso nuove modalità che si fanno carico del difficile momento economico che il Paese sta attraversando, con iniziative di sostegno al reddito, come il pagamento rateale delle polizze. Ma abbiamo, e dobbiamo sempre di più avere, tutti, la consapevolezza che il mondo e la società cambiano e cambiano in fretta. Emergono nuove forme di rischio, prima sconosciute, determinando nuovi bisogni ed esigenze diverse dal passato. Questo ci chiama a un'attività di ricerca, elaborazione e definizione di risposte più complesse e articolate. Per questo dobbiamo fare dell'innovazione una costante del nostro lavoro. Solo così saremo all'altezza della sfida che abbiamo di fronte e potremo giocare un ruolo da protagonisti nel futuro.

Carlo Cimbri

I principali indicatori di performance

Ambito	Indicatore	Dato 2013	Perimetro di rendicontazione
Performance economica	Raccolta assicurativa diretta	(€) 16.804.000.000	Nuovo Gruppo
	Raccolta bancaria diretta	(€) 10.809.000.000	Nuovo Gruppo
	Impieghi della banca verso la clientela	(€) 10.398.000.000	Nuovo Gruppo
	Raccolta premi comparto danni	(€) 9.857.000.000	Nuovo Gruppo
	Raccolta premi comparto vita	(€) 6.985.000.000	Nuovo Gruppo
	Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto	68,2%	Nuovo Gruppo
	Combined ratio	92,9%	Nuovo Gruppo
	Solvency ratio	1,6	Nuovo Gruppo
	Risultato netto consolidato	(€) -79.000.000	Nuovo Gruppo
	Valore aggiunto netto consolidato	(€) 4.543.000.000	Nuovo Gruppo
Azionisti	Performance del titolo - Azioni ordinarie UGF Holding	189%	UGF Holding
	Performance del titolo - Azioni ordinarie Fondiaria-SAI	151%	Fondiaria-SAI Assicurazioni
	Performance del titolo - Azioni ordinarie Milano Assicurazioni	157%	Milano Assicurazioni
	Numero di investitori incontrati (società)	281	UGF Holding, Fondiaria-SAI e Milano Ass.
	Numero di analisti incontrati (società)	10	UGF Holding, Fondiaria-SAI e Milano Ass.
Dipendenti	Numero totale dipendenti	12.249	Nuovo Gruppo
	Numero nuovi assunti	317	Nuovo Gruppo
	Percentuale di donne	49%	Nuovo Gruppo
	Percentuale di donne dirigenti	10%	Nuovo Gruppo
	Turnover	4%	Nuovo Gruppo
	Incidenza percentuale del numero di infortuni sul numero dei dipendenti	1,6%	Gruppo Unipol
	Ore medie di formazione erogate per dipendente	18,00	Gruppo Unipol
	Investimento medio in formazione per dipendente	(€) 273	Gruppo Unipol
	Percentuale laureati sul totale dei dipendenti	44%	Gruppo Unipol
Clienti	Numero assicurati - Comparto Assicurativo (esclusa UniSalute)	11.883.173	Nuovo Gruppo
	Numero di clienti - Comparto Bancario	782.633	Nuovo Gruppo
	Numero assicurati - UniSalute	4.837.333	UniSalute
	Rapporto tra impieghi verso la clientela e raccolta diretta	0,988	Nuovo Gruppo
	Velocità di liquidazione sinistri - Comparto Assicurativo	77,4%	Gruppo Unipol
	Numero di segnalazioni di frodi	41.585	Nuovo Gruppo
	Incremento percentuale della velocità di risposta ai reclami rispetto al limite normativo	4,4%	Gruppo Unipol
	Numero di reclami ricevuti (dato in % sul numero di polizze)	0,1%	Nuovo Gruppo
	Valore di sanzioni pagate a IVASS (dato in % su totale premi del comparto danni)	0,05%	Nuovo Gruppo
Agenti	Numero agenzie	4.313	Nuovo Gruppo
	Numero punti vendita agenzie societarie	300	Gruppo Unipol
	Numero filiali bancarie per distribuzione prodotti bancassurance	6.395	Nuovo Gruppo
	Numero totale partecipanti attività di formazione	410.900	Nuovo Gruppo
	Totale giornate uomo di formazione erogate	168.287	Nuovo Gruppo
Fornitori	Numero totale fornitori	3.854	Nuovo Gruppo
	Valore complessivo erogato a fornitori	(€) 511.822.275	Nuovo Gruppo
	Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	98,96%	Nuovo Gruppo
Comunità	Valore complessivo dei contributi	(€) 9.899.135	Nuovo Gruppo
	Valore dei contributi per la tutela del patrimonio artistico-culturale	(€) 1.242.057	Nuovo Gruppo
	Valore dei contributi per la tutela dell'ambiente	(€) 356.454	Nuovo Gruppo
	Valore dei contributi per le generazioni future	(€) 1.583.632	Nuovo Gruppo
	Valore dei contributi in solidarietà	(€) 2.220.545	Nuovo Gruppo
	Contributo destinato alla Fondazione Unipolis	(€) 1.200.000	Nuovo Gruppo
Performance ambientale	Consumi di energia elettrica acquistata	(MWh) 59.155	Nuovo Gruppo
	Consumi di gas da caldaie	(m³) 516.578	Nuovo Gruppo
	Consumi idrici	(m³) 98.883	Gruppo Unipol
	Emissioni di CO ₂ - Scope 1	(ton) 1.194	Nuovo Gruppo
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2	(ton) 17.938	Nuovo Gruppo
Emissioni di CO ₂ - Scope 3	(ton) 8.220	Nuovo Gruppo	





1/3
L'identità

1.1 Il profilo e la vision

Nel 1963 nasceva una piccola compagnia, Unipol (da unica polizza) che, attraverso un'efficace politica di sviluppo, è riuscita a diventare, nell'arco di poco più di mezzo secolo, uno dei gruppi assicurativi più importanti in Italia, assumendo un ruolo significativo per tutto il sistema economico.

La finalità del Gruppo è dare sicurezza e proteggere i cittadini con un sistema assicurativo in grado, innanzitutto, di rilevarne i bisogni di tutela e garanzia; il sistema bancario del Gruppo, invece, risponde alla vocazione di valorizzare il risparmio e sostenere lo sviluppo economico del territorio attraverso la concessione del credito alle imprese, soprattutto di piccola e media dimensione.

Il successo del Gruppo Unipol è stato in parte facilitato dal rispetto dei valori originari, dalla coerenza dei comportamenti, che si è potuta mantenere nel tempo, in particolare attraverso la trasparenza nelle attività economiche, forme di controllo serie e rigorose, assicurando a tutti gli Stakeholder servizi basati sulla qualità e la convenienza.

Nel biennio 2010-2012, per la prima volta, il Piano Industriale è stato elaborato congiuntamente al Piano di Sostenibilità: tale innovativa scelta ha permesso di concretizzare i principi fissati dalla Carta dei Valori e dal Codice Etico. Le giuste connessioni delle dimensioni etiche, economiche, sociali e ambientali hanno contribuito a creare un'identità più nitida e forte del Gruppo.

Nel gennaio 2012 il Gruppo Unipol ha avviato il percorso per l'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin e il successivo progetto di integrazione tra Unipol Assicurazioni, Fondiaria-SAI, Milano Assicurazioni e Premafin. L'operazione ha costituito, per il Gruppo, un'importante opportunità di crescita dimensionale prevalentemente nei rami danni, consegnandogli il ruolo di leadership sul mercato italiano.

A conclusione del lungo iter autorizzativo, accompagnato da importanti operazioni di ricapitalizzazione, il 6 gennaio 2014, è nata, dalla fusione per incorporazione di Unipol Assicurazioni, Milano Assicurazioni e Premafin, UnipolSai Assicurazioni. Ad oggi, la Compagnia opera sul mercato attraverso sette divisioni: Unipol, La Fondiaria, SAI, Milano, Nuova Maa, Sasa e la Previdente. UnipolSai, secondo gruppo assicurativo nel Paese, primo nel ramo danni, è una realtà interamente italiana non solo per quanto riguarda la struttura proprietaria, gli undici milioni di clienti, la rete e il patrimonio immobiliare, ma soprattutto per la storia e la cultura che rappresenta.

1.2 L'evoluzione del Gruppo

Da inizio gennaio 2014, è ufficialmente operativa UnipolSai Assicurazioni. Con il completamento del processo di integrazione ha preso corpo la rinnovata identità del Gruppo Unipol che assume dimensioni da leader nazionale in particolare nel ramo danni e tra i primi dieci gruppi assicurativi in Europa.

Nelle nuove dimensioni del Gruppo Unipol si sintetizzano storie diverse che sono state protagoniste dell'assicurazione in Italia: Unipol Assicurazioni, nata nel 1963 come partner assicurativo del mondo cooperativo e del mondo del lavoro a Bologna; Milano Assicurazioni nata nel 1825, tra le prime compagnie di assicurazioni a operare in Italia; SAI, la Società Assicuratrice Industriale, fondata nel 1921 su iniziativa di un gruppo di industriali di Torino e Milano, con lo scopo principale di assicurare i rischi industriali e La Fondiaria, sorta a Firenze nel 1879 per volontà di imprenditori francesi e rappresentanti della società fiorentina, che fin dal primo decennio di vita inaugurarono rappresentanze estere nelle principali capitali europee e svilupparono nel tempo una forte e diversificata presenza nel mercato assicurativo, oltre a numerose iniziative di carattere immobiliare.

Da queste quattro compagnie assicurative, è nata nel 2014 la nuova compagnia UnipolSai, profondamente radicata nel Paese, e grazie alla solidità della propria tradizione, proiettata verso l'innovazione e lo sviluppo dei propri servizi nei settori non solo assicurativo e finanziario, ma anche immobiliare, agricolo, sanitario, turismo e servizi.

Il percorso storico dell'attuale Gruppo Unipol è scandito da alcune significative tappe e in alcuni casi anche particolarmente difficili e complesse. La prima significativa svolta, che rende esplicita la diversità di Unipol quale compagnia di assicurazione ancorata ai valori dell'Economia Sociale e del mondo del lavoro, si verifica tra il 1972 e il 1974 quando nella compagine societaria fanno il loro ingresso i sindacati confederali, cioè Cgil, Cisl e Uil, alcune delle organizzazioni di categoria della piccola e media impresa Cna, Cia (allora denominata Alleanza contadini) e Confesercenti.

Gli anni Settanta e Ottanta sono anni di crescita nel mercato italiano e di costruzione di rapporti con altre imprese di assicurazione europee, soprattutto con mutue francesi, belghe e con compagnie di espressione della cooperazione tedesca.

Alla metà degli anni Ottanta Unipol raggiunge un traguardo importante: la quotazione in Borsa delle azioni privilegiate di risparmio, che è un vero e proprio spartiacque, reso indispensabile per affrontare una nuova fase di investimento e ottenere quel rafforzamento sul piano finanziario e patrimoniale che ha creato le condizioni per il consolidamento e le successive acquisizioni. La scelta suscita dibattiti molto accesi all'interno del mondo cooperativo, proprio per la forte connotazione sociale di Unipol e per il suo assetto proprietario. Nel 1990 i vertici della Compagnia si spingono al passo decisivo per la quotazione delle azioni ordinarie. Operazione anche questa realizzata con successo, che incontra notevole interesse nel sistema economico finanziario, così come nell'insieme delle società italiane e nei partner europei di Unipol. In tutte queste fasi, non è mai messo in discussione il mantenimento del controllo delle società da parte delle imprese cooperative che aderiscono a Legacoop.

Il periodo successivo, gli anni Novanta, è caratterizzato da un consolidamento delle quote di mercato già raggiunte e da un ulteriore sviluppo della compagine societaria. Dai Danni l'attività si estende al ramo Vita e Unipol comincia a occuparsi di previdenza integrativa, con la gestione dei Fondi Pensione. Nascono prima UniSalute, specializzata nell'assicurazione sanitaria integrativa, e poi Linear, per proporre polizze R.C.Auto tramite canali diretti (telefonico e internet). Alla fine degli anni Novanta, Unipol – tra le prime sei compagnie italiane – entra nel settore bancario con Unipol Banca dando avvio alla strategia di banca-assicurazione.

Dal Duemila comincia la strategia di crescita per linee esterne, cioè con l'acquisizione sul mercato di altre compagnie. Con la loro fusione, nel 2004, nasce Aurora Assicurazioni, controllata da Unipol Assicurazioni la quale diventa così il terzo gruppo assicurativo italiano. Tra il 2005 e il 2006, con la mancata acquisizione della Banca Nazionale del Lavoro e il traumatico cambio al vertice, il Gruppo attraversa una fase di importanti riassetti societari ed organizzativi culminata con la costituzione, nel 2007, della holding Unipol Gruppo Finanziario e con la definizione di un assetto più chiaro e lineare.

Grazie al sostegno dei propri azionisti e al rilancio industriale realizzato attraverso il forte recupero di efficienza operativa e di redditività perseguito attraverso il Piano Industriale 2010-2012, il Gruppo Unipol, nel 2012, interviene nel salvataggio dal rischio fallimento dell'ex Gruppo Premafin. A tal fine il Gruppo prospetta un'operazione tanto ambiziosa quanto impegnativa che, in una fase di profonda crisi economica e sociale del Paese, permette, da una parte, di salvaguardare il patrimonio di competenza e professionalità delle società oggetto di acquisizione e, dall'altra, di costituire il primo operatore assicurativo nel settore Danni in Italia con oltre 12.200 dipendenti, la più grande rete di agenzie del Paese, 16,8 miliardi di euro di raccolta assicurativa e più di 10 milioni di assicurati.

In conformità al nuovo Piano Industriale e successivamente all'ottenimento dell'autorizzazione IVASS, nel 2013 l'impresa è impegnata a sviluppare il progetto di fusione per incorporazione in Fondiaria-SAI di Premafin, Milano Assicurazioni e Unipol Assicurazioni, al termine del quale nascerà UnipolSai.

Con quest'ultima operazione Unipol ha dato un contributo di valore per il sistema economico nazionale e rinnovato l'impegno a generare responsabilità e fiducia nel futuro, per il Gruppo, i suoi Stakeholder e per l'intera comunità.

1963-2013: un appuntamento storico tra presente e futuro

Il 26 marzo 2013 il Gruppo Unipol ha festeggiato i suoi primi cinquant'anni di storia e per farlo ha scelto di dedicare a tutti i suoi dipendenti e alla città di Bologna uno spazio aggregativo multimediale, attraverso il quale raccontare la storia, l'identità e i valori del Gruppo. Nasce così a Bologna, nella piazza sopraelevata di Porta Europa, "C.U.Bo", acronimo di Centro Unipol Bologna. Attraverso i percorsi interattivi, animati ed altamente tecnologici, di C.U.Bo è possibile scoprire l'evoluzione aziendale di Unipol che ha radici antiche ma che oggi si propone con un volto, un assetto societario, una strategia di sviluppo nuovi.

Successivamente, il 26 settembre, il Gruppo Unipol ha voluto condividere una serata con la città in cui è nata, offrendo ai bolognesi un concerto gratuito. Le performance live di Patty Pravo, Ics, Francesco Renga e Malika Ayane hanno animato la Corte della Torre Unipol di via Larga e sono state anche l'occasione per inaugurare l'edificio, che, con la certificazione LEED@GOLD, ha ricevuto il massimo riconoscimento per la sostenibilità e l'innovazione della struttura e del processo di costruzione.

Sempre nell'ambito delle iniziative legate al Cinquantesimo, ha particolare rilievo la partecipazione di Unipol alla festa internazionale della storia, rassegna bolognese che da dieci anni propone alla città un confronto sui temi che legano i vissuti personali e collettivi. Nell'ambito di questa rassegna, il Gruppo ha organizzato il convegno dal titolo "Bene comune tra storia e futuro. Mezzo secolo di Unipol, una storia scritta guardando il futuro".

Le iniziative, per festeggiare i cinquant'anni di Unipol, si sono chiuse con uno spettacolo rivolto alle famiglie dei dipendenti, presso la nuova struttura del Gruppo "Unipol Auditorium" dove si è esibito il piccolo coro dell'Antoniano. L'evento pomeridiano "Tutti in coro. Festeggiamo i nostri cinquant'anni" è stato inoltre legato ad un'iniziativa di solidarietà: i dipendenti presenti allo spettacolo hanno partecipato alla raccolta fondi per contribuire alla distribuzione di 300 pasti destinati agli ospiti della mensa "padre Ernesto" di Bologna.



1.2.1 L'attuale struttura del Gruppo

Il Gruppo Unipol ha al vertice una holding di partecipazioni – Unipol Gruppo Finanziario S.p.A., società quotata in Borsa – che svolge funzioni di direzione e coordinamento di tutte le altre società controllate.

Il Gruppo Unipol opera in tre comparti: Assicurativo, Bancassurance e Bancario.

Al Comparto Assicurativo appartengono la controllata UnipolSai Assicurazioni S.p.A., anch'essa quotata in Borsa, Linear Assicurazioni, UniSalute, Linear Life, Liguria Assicurazioni e Dialogo.

Nel Comparto Bancassurance, il Gruppo opera attraverso il Gruppo Arca con Arca Vita e Arca Assicurazioni e con le società BIM Vita, Incontra Assicurazioni, Popolare Vita, the Lawrence Life Assurance.

Nel Comparto Bancario, il Gruppo Unipol svolge la sua attività attraverso il Gruppo Unipol Banca e il Gruppo BancaSai.

IL COMPARTO ASSICURATIVO

Il Bilancio di Sostenibilità, come anticipato nella nota metodologica, rendiconta separatamente le diverse società che attualmente costituiscono UnipolSai nel rispetto delle strutture di competenza e controllo in essere nel corso del 2013.

Unipol Assicurazioni

Unipol Assicurazioni è la compagnia generalista del Gruppo Unipol, frutto di un percorso di fusioni e di riorganizzazione che ha preso il via nel 2009 con l'integrazione di Unipol Assicurazioni e Aurora Assicurazioni, ed è proseguita con l'integrazione di Navale Assicurazioni, completata a inizio 2012.

Fondiarìa-SAI

Fondiarìa-SAI nasce nel 2002 ed è il frutto di un percorso di fusioni tra la fiorentina Fondiarìa e la torinese SAI. È la compagnia assicurativa italiana leader nel ramo Auto, con una posizione di assoluto rilievo nel settore danni. Opera capillarmente su tutto il territorio nazionale, con una rete di oltre 1.200 agenzie e oltre 4 milioni di clienti.

Milano Assicurazioni

Milano Assicurazioni, nata nel 1825, è una tra le prime compagnie di assicurazioni a operare in Italia; nel 1984 entra a far parte di La Fondiarìa Assicurazioni, che, incorporata in SAI-Società Assicuratrice Industriale, dà vita nel 2002 a Fondiarìa-SAI. Dal 1997 al 2008 incorpora nel tempo La Previdente Assicurazioni e La Previdente Vita, Italia Assicurazioni, Nuova Maa Assicurazioni e Maa Vita Assicurazioni, Sis Assicurazioni e, infine, Sasa e Sasa Vita. La compagnia è un importante operatore del mercato assicurativo nel ramo Auto, con una posizione di rilievo nel settore Danni. Opera capillarmente su tutto il territorio nazionale, con una rete di oltre 1.500 agenzie e oltre 3 milioni di clienti.

A seguito dell'acquisizione del controllo da parte di Unipol Gruppo Finanziario dell'ex Gruppo Premafin, nel gennaio 2014 nasce **UnipolSai**, risultato della fusione di Unipol Assicurazioni, Fondiarìa-SAI, Milano Assicurazioni.

La Compagnia **UnipolSai** opera attualmente attraverso sette divisioni – Unipol, La Fondiarìa, SAI, Milano, Nuova MAA, Sasa e La Previdente – la più grande rete agenziale d'Italia, tramite la quale offre una gamma completa di soluzioni assicurative. La nuova società è leader italiano nei rami danni, in particolare nell'R.C.Auto, e forte di una posizione di assoluta preminenza nei rami vita, occupa il secondo posto nella graduatoria nazionale delle compagnie assicurative per raccolta complessiva.

Linear Assicurazioni

Linear è nata nel 1996 ed è la compagnia del Gruppo specializzata nella vendita diretta, per telefono e tramite internet, di polizze per i veicoli a motore e di un prodotto multi rischi per l'abitazione. Attualmente copre poco meno di un quinto del mercato di R.C.Auto delle compagnie dirette.

Dialogo Assicurazioni

Dialogo Assicurazioni è una compagnia assicurativa diretta che opera in Italia dal 2008, distribuendo polizze sul mercato attraverso i canali web e telefonico. La sua offerta si concentra particolarmente sulle polizze RC per automobili, motocicli e natanti.

UniSalute

UniSalute, nata nel 1995, è la Società del Gruppo che fornisce un servizio di assistenza sanitaria, integrativo rispetto al sistema sanitario nazionale, in un'ottica di *management care*. Ad oggi, gran parte del portafoglio è costituito da polizze collettive, i cui contraenti sono le imprese che pagano le coperture sanitarie nel quadro della contrattazione sia collettiva di categoria che aziendale (si tratta di grandi società industriali, italiane e internazionali, banche e Organizzazioni Socie). UniSalute ha un proprio Centro Medico polispecialistico a Bologna e opera con oltre 7.000 strutture sanitarie convenzionate.

IL COMPARTO BANCASSURANCE

Il Gruppo Arca

Il Gruppo Arca, attivo nel segmento della Bancassurance, è stato acquisito da Unipol nel 2010 e nel corso del 2012 ha completato il suo percorso di integrazione nel Gruppo Unipol. Le due principali società, Arca Vita e Arca Assicurazioni, si occupano del ramo vita e del ramo danni e distribuiscono i loro prodotti esclusivamente tramite oltre duemila sportelli di più di 30 banche convenzionate, prevalentemente Banche Popolari. In particolare, il Gruppo Unipol ha sottoscritto un accordo decennale di partnership nell'attività di Bancassurance con la Banca Popolare dell'Emilia-Romagna (Bper) e con la Banca Popolare di Sondrio (Bpsol).

Con l'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin, il Gruppo Unipol ha rafforzato il presidio nel Comparto Bancassurance grazie alle società Bim Vita, Popolare Vita, Incontra Assicurazioni, The Lawrence Life Assurance, The Lawrence RE.

BIM Vita

È la società di Bancassurance dell'ex Gruppo Premafin, nata nel 2001 da un accordo tra Banca Intermobiliare e Fondiaria-SAI con l'obiettivo di fornire un servizio completo ai clienti nelle aree della protezione, della previdenza e del risparmio. I prodotti della società BIM VITA sono distribuiti da Banca Intermobiliare e da Banca IPIBI.

Popolare Vita

Compagnia di Bancassurance, frutto della joint venture tra il Gruppo Banco Popolare e Fondiaria-SAI, è caratterizzata da un'offerta in particolare nell'ambito dei prodotti assicurativi del ramo vita proponendo soluzioni innovative di investimento, di risparmio e di previdenza integrativa con speciale attenzione al servizio ai clienti e alle reti di territorio.

The Lawrence Life Assurance

The Lawrence Life Assurance Company Ltd è una compagnia irlandese che sviluppa prodotti Vita di ramo III operando in regime di libertà di prestazione di servizi su tutto il territorio della Comunità Europea.

IL COMPARTO BANCARIO

Il comparto è composto dal Gruppo Bancario Unipol che comprende la Capogruppo Unipol Banca e opera con le società Unipol Leasing, Unipol Fondi, Unicard, a cui si è aggiunto dal 2012 il Gruppo BancaSai.

Unipol Banca

È la Capogruppo del Settore Bancario ed è specializzata nel segmento *retail* e piccole e medie imprese, oltre a offrire tutti i caratteristici prodotti bancari, quali risparmio, mutui, finanziamenti. È orientata a un modello integrato banca-assicurazione, per offrire al cliente la gamma di prodotti e servizi più completa.

BancaSai

La Banca nasce nel 2001 a Torino ad opera di Fondiaria-SAI e nel 2006 diventa Gruppo bancario attraverso la controllata Finitalia specializzandosi nel credito al consumo, con particolare attenzione all'erogazione di prestiti

personali e al finanziamento dei premi dei clienti delle compagnie dell'ex Gruppo Premafin attraverso quattro filiali bancarie, internet banking e Call Center per il servizio clienti.

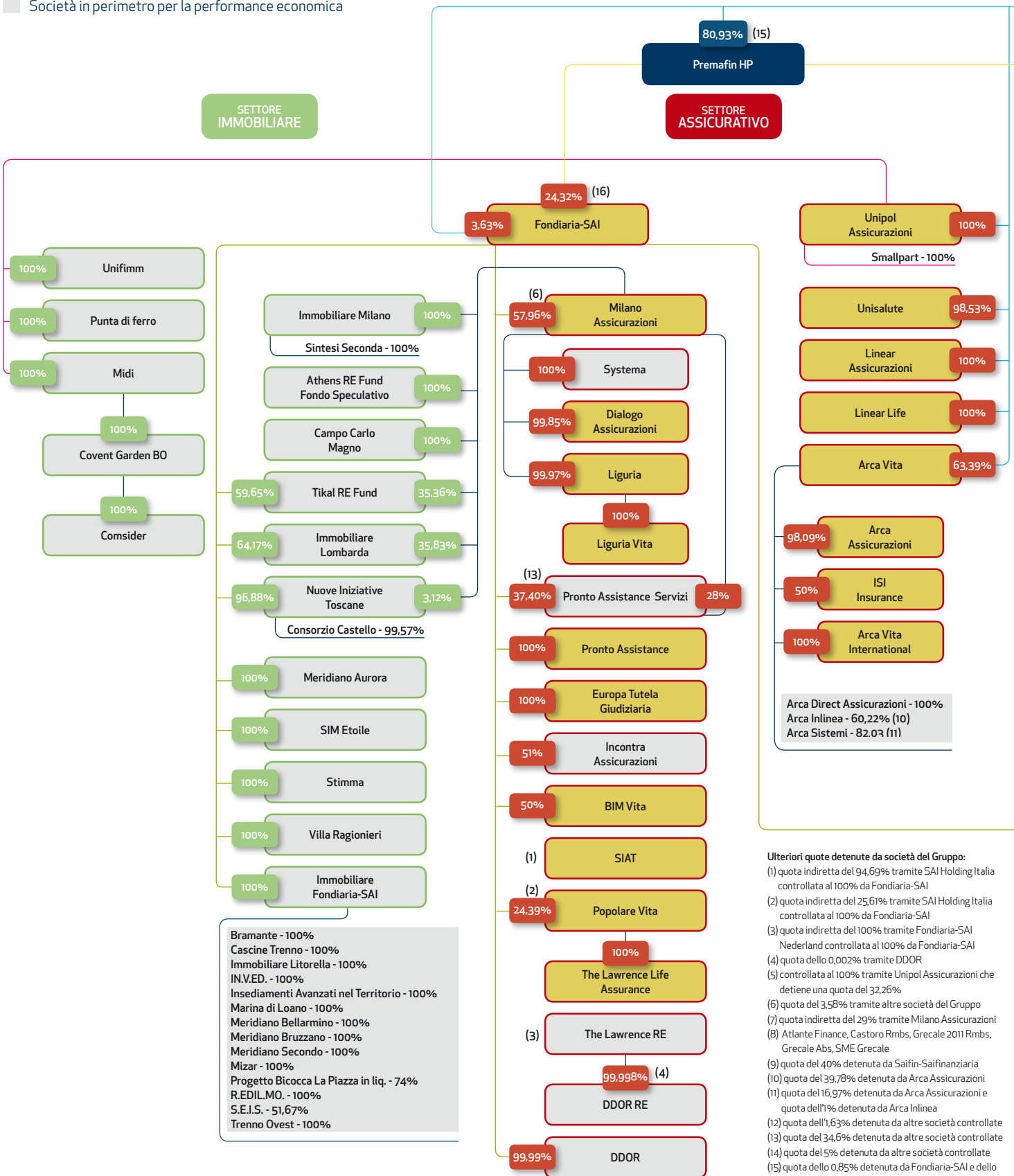
ALTRE ATTIVITÀ

A seguito dell'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin, il Gruppo Unipol diventa uno dei principali operatori nel real estate in Italia per entità del patrimonio gestito (per un valore di quasi 5 miliardi di euro) e vanta un team di professionisti in grado di svolgere non solo attività di asset e property management, ma anche di promuovere e coordinare progetti di sviluppo immobiliare e riqualificazione urbana.

Attraverso UnipolSai, il Gruppo è inoltre un importante attore del settore alberghiero italiano (grazie alle 20 strutture che la controllata Atahotels gestisce in alcune delle principali città e delle più rinomate località turistiche), nonché del settore agricolo, in cui opera attraverso Saiagricola, proprietaria di circa 4.300 ettari di terreni nel centro e nord Italia e riferimento a livello nazionale nella produzione di vino di alta qualità.

■ Società in perimetro per la performance economica, sociale e ambientale

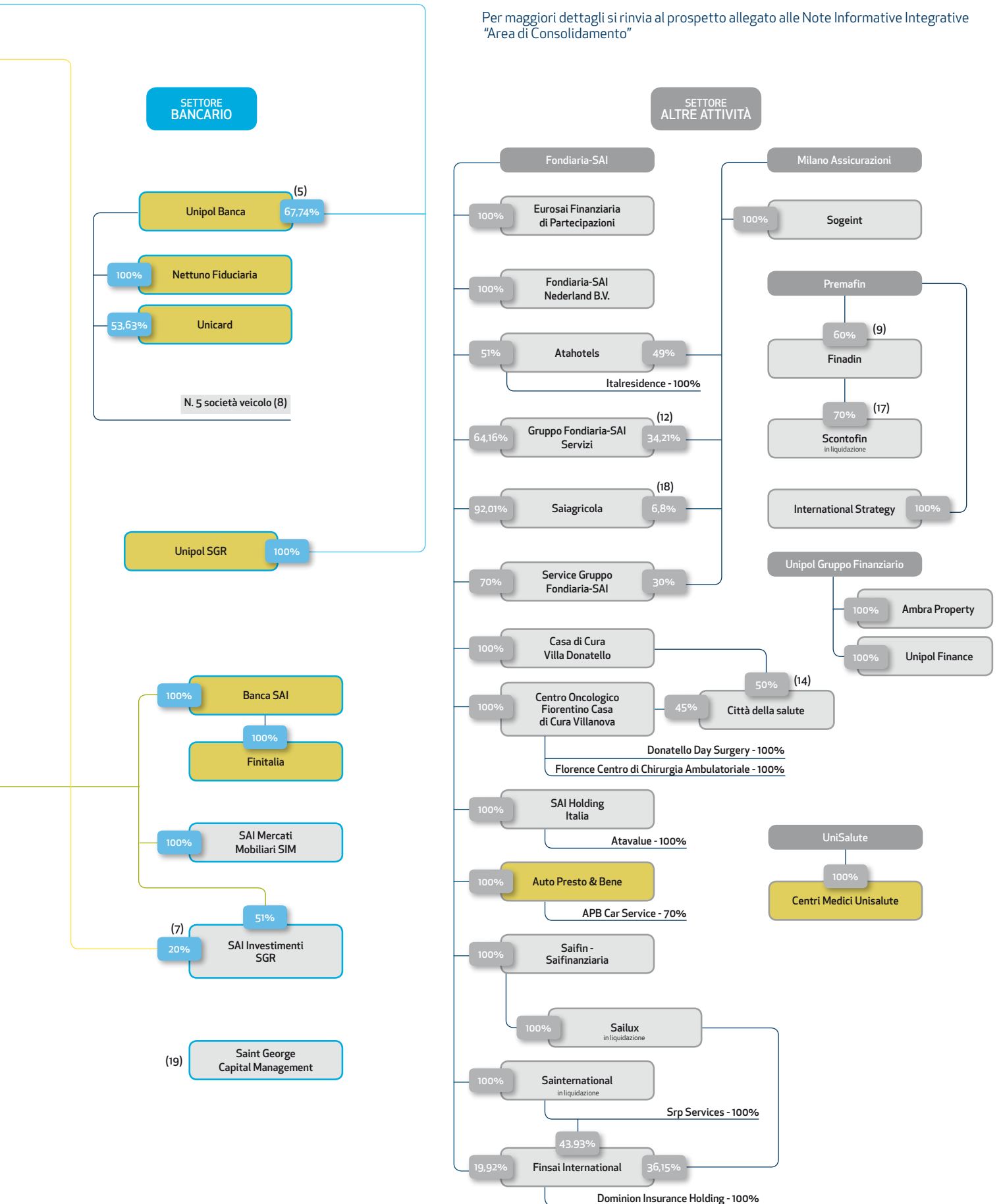
■ Società in perimetro per la performance economica



- Ulteriori quote detenute da società del Gruppo:**
- quota indiretta del 94,69% tramite SAI Holding Italia controllata al 100% da Fondiaria-SAI
 - quota indiretta del 25,61% tramite SAI Holding Italia controllata al 100% da Fondiaria-SAI
 - quota indiretta del 100% tramite Fondiaria-SAI Nederland controllata al 100% da Fondiaria-SAI
 - quota dello 0,002% tramite DDOR
 - controllata al 100% tramite Unipol Assicurazioni che detiene una quota del 32,26%
 - quota del 3,58% tramite altre società del Gruppo
 - quota indiretta del 29% tramite Milano Assicurazioni
 - Atlante Finance, Castoro Rmbs, Grecale 2011 Rmbs, Grecale Abs, SME Grecale
 - quota del 40% detenuta da Saifin-Saifinanziaria
 - quota del 39,78% detenuta da Arca Assicurazioni
 - quota del 16,97% detenuta da Arca Assicurazioni e quota dell'1% detenuta da Arca Inlinea
 - quota dell'1,63% detenuta da altre società controllate
 - quota del 34,6% detenuta da altre società controllate
 - quota del 5% detenuta da altre società controllate
 - quota dello 0,85% detenuta da Fondiaria-SAI e dello 0,43% da Milano Assicurazioni
 - quota del 3,092% detenuta da Finadin e quota indiretta del 19,35% detenuta da Unipol Gruppo Finanziario tramite Unipol Finance controllata al 100%
 - quota del 19% detenuta da Sailux in liquidazione
 - quota dell'1,19% detenuta da Pronto Assistance
 - quota del 100% detenuta da Saifin - Saifinanziaria

(metodo integrale - quote dirette detenute sul capitale totale)

Per maggiori dettagli si rinvia al prospetto allegato alle Note Informative Integrative "Area di Consolidamento"



1.2.2 L'attività internazionale di Unipol nel 2013

Nel 2013 Unipol ha ulteriormente delineato il proprio ruolo all'interno delle tre organizzazioni internazionali a cui da decenni aderisce, tutte di matrice cooperativa e mutualistica: due associazioni di rappresentanza, Icmif a livello globale e Amice in Europa, ed un raggruppamento di imprese europee dell'economia sociale, Euresa.

A fine anno, Unipol ha inoltre aderito al CSR Europe. Fondato da Jacques Delors per promuovere le sinergie tra mondo dell'impresa e impegno sociale, CSR Europe è il principale network europeo di imprese per la responsabilità sociale (oltre 70) e opera come piattaforma per le aziende che desiderano promuovere la crescita sostenibile e contribuire positivamente alla società.

Sul fronte del GEIE Euresa, Unipol ha operato intensamente per dar forma e contenuti al modello snello e *business-oriented* approvato nel 2012, in attesa di modifiche organizzative che potrebbero concretizzarsi nel biennio 2014-2015. Risorse ed energie sono state dedicate, in particolare, allo sviluppo di progetti concreti e innovativi nel settore Auto.

È stata sviluppata, ad esempio, un'applicazione per la constatazione amichevole su *smartphone*, una sorta di versione elettronica del modulo blu, nella prospettiva di offrire agli assicurati una soluzione facile e complementare rispetto al supporto cartaceo. Il prototipo, che riguarda per ora i soli danni materiali ed è utilizzabile con iPhone e Samsung, è stato presentato ad alcune Federazioni nazionali del Settore Assicurativo, Ania compresa, riscuotendo un notevole interesse.

Il secondo progetto riguarda la telematica di bordo, nell'ambito di una ricerca più ampia che Unipol sta conducendo con l'Università di Bologna (dipartimento di Fisica e Astronomia, laboratorio di Fisica della Città) sul tema della mobilità. L'obiettivo è sviluppare un'interfaccia relativamente semplice tra applicazioni esistenti ed applicazioni del tutto nuove, allo scopo di permettere il dialogo tra scatole nere, *smartphone/tablet* ed altre fonti esterne di geolocalizzazione. Il tutto per favorire una guida sicura, rispettosa dell'ambiente, "intelligente".

Sul piano delle attività di interesse comune per tutti i partner, nel 2013 Unipol ha ospitato la riunione di uno degli organi interni di Euresa, nonché due incontri di Euresa dedicati alla gestione delle risorse umane e alle nuove tecnologie al servizio del marketing (*social network* compresi).

Nel Consiglio di Gestione di Euresa GEIE e nel consiglio di Amministrazione di Euresa Holding siedono oggi per il Gruppo Unipol il Presidente e l'Amministratore Delegato.

Sul fronte dell'Associazione europea delle cooperative e mutue di assicurazione (Amice), nel giugno 2013 è stata nominata Presidente Hilde Vernailen, Presidente del Comitato di Direzione di P&V in Belgio e componente del Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario.

Il primo impegno del nuovo Presidente di Amice ha riguardato la revisione delle linee strategiche dell'Associazione per il periodo 2013-2019, per rendere la struttura più efficiente ed incisiva. Basata a Bruxelles, con oltre 110 membri diretti e altre 1.000 società aderenti indirettamente, rappresenta una parte significativa del settore assicurativo europeo di matrice mutualistica e cooperativa. Unipol è presente nel Board di Amice.

Come tutte le organizzazioni di rappresentanza, anche Amice articola la propria attività in gruppi di lavoro e *task force*. In questo quadro, il primo ottobre Unipol ha ospitato a Bologna la riunione del gruppo dedicato alla *Corporate Social Responsibility* (CSR), in cui si è parlato di strategie di rendicontazione e modelli di *governance* della sostenibilità. Il 14 novembre Unipol ha organizzato inoltre un incontro di valenza internazionale, a cui alcune società di Amice si sono collegate via web, sul ruolo dell'assicurazione per promuovere l'adattamento al cambiamento climatico. Nell'occasione, Unipol ha invitato Steve Ryan, estensore del Libro Verde sull'assicurazione contro le calamità naturali (Commissione europea, DG Mercato interno, unità Assicurazioni e Pensioni).

Nel novembre 2013 anche la Federazione internazionale delle cooperative e mutue di assicurazione (Icmif) ha rinnovato la Presidenza, tornata in Europa con lo svedese Anders Sundström, succeduto al neozelandese John

Balmforth. L'Icmif è un'organizzazione globale che rappresenta più di 220 cooperative e mutue di assicurazione operanti in oltre 70 paesi nei cinque continenti. Il Gruppo Unipol è presente nel Board dell'Icmif con il Presidente e presidia inoltre l'Intelligence Committee (IC), organismo nato per individuare e proporre le aree di lavoro da sviluppare nell'ambito della Federazione. L'IC si è riunito due volte, a Coburg in aprile e a Dubai in novembre.

Per acquisire maggiore visibilità, accrescere le competenze e insieme il valore aggiunto per gli aderenti, nonché provare ad influenzare le scelte strategiche globali, la Federazione ha deciso di puntare sul monitoraggio delle altre istituzioni internazionali: Financial Stability Board, gruppi G-8/G-20, Nazioni Unite, Fondo monetario internazionale, IAIS-l'Associazione internazionale che raggruppa le autorità di vigilanza sulle assicurazioni, OCSE.

Esponenti del Gruppo Unipol partecipano a due *steering group* di Insurance Europe, che da Bruxelles svolge essenzialmente un'azione di rappresentanza delle 34 Associazioni nazionali e di lobbying presso le istituzioni comunitarie: Auto all'interno del comitato Danni e Solvency nell'ambito del comitato Economia e Finanze.

Sul piano bilaterale e per il secondo anno consecutivo, nell'ottobre 2013 Unipol ha ricevuto a Milano una delegazione della maggiore compagnia aderente all'Icmif, la giapponese Zenkyoren.

2.1 La Missione e i Valori

Unipol promuove e sostiene la cultura della responsabilità sociale d'impresa attraverso la coerenza dei propri comportamenti, con trasparenza, rigore e capacità competitiva, assicurando una crescita sostenibile e di lungo periodo accompagnata da un'adeguata redditività e vantaggio di tutti gli Stakeholder.

Nel 2013 il percorso di fusione di Unipol con l'ex Gruppo Premafin e il conseguente processo di riorganizzazione ha fatto sì che la cultura e i valori del Gruppo si confrontassero con le nuove storie e realtà, arricchendosi, ma conservando l'impianto valoriale originario che in questi cinquant'anni è stato progressivamente aggiornato ed innovato senza perdere il legame con le proprie radici.

La Carta dei Valori è stata definita nel 2008, con la partecipazione di tutti i dipendenti e una rappresentanza della rete agenziale, dalla quale è stato elaborato il Codice Etico. I Valori Guida del Gruppo sono cinque: Accessibilità, Lungimiranza, Rispetto, Solidarietà e Responsabilità e sono tutti orientati a delineare i comportamenti del Gruppo e di tutti gli Stakeholder.

L'**Accessibilità** serve a generare maggiore capacità organizzativa nell'Azienda mediante l'impegno ad essere un interlocutore disponibile, in grado, attraverso un confronto reciproco e un continuo dialogo, di offrire risposte e soluzioni.

La **Lungimiranza** è l'impegno dell'impresa a sviluppare progetti a medio e lungo termine secondo un disegno strategico in modo da garantire, nei processi organizzativi, continuità, sostenibilità ed efficienza, escludendo in questo modo ogni forma di dispersione e spreco delle risorse. La lungimiranza intreccia con anticipo i segnali e le tendenze del mercato, permettendo una politica gestionale basata sulla continuità dei risultati, secondo strategie di sviluppo sostenibile.

Il **Rispetto** si basa sul riconoscimento delle persone come parte costitutiva di una relazione stabile, basata sulla dignità e sull'ascolto responsabile delle esigenze di tutti gli interlocutori. Questo aspetto diventa parte integrante di ogni processo che ha per fondamento la qualità dei servizi e delle attività.

La **Solidarietà**, intesa come la tutela dell'esistenza e del benessere delle persone, delle famiglie e delle imprese, è importante per il Gruppo perché favorisce e genera fiducia creando un clima di collaborazione reciproca che si risolve in efficienza gestionale.

La **Responsabilità** si realizza nel momento in cui si è in grado di rispettare gli impegni gestionali, sia a livello individuale che collettivo, con correttezza, nel rispetto delle regole e con trasparenza. La responsabilità per l'attività del Gruppo è il presupposto necessario per essere accreditati e affidabili.

2.2 La gestione della sostenibilità

Management e Strategia

Il 2013 è stato un anno contraddistinto, anche in tema di sostenibilità, dal processo di integrazione delle aziende dell'ex Gruppo Premafin nel Gruppo Unipol. Le priorità strategiche, determinate dal nuovo assetto organizzativo, hanno dato nuovo impulso alla progressiva incorporazione della sostenibilità nelle scelte strategiche.

La consapevolezza e l'approccio orientato all'integrazione della sostenibilità nelle scelte di business, acquisito in Unipol negli anni, hanno guidato i contributi della sostenibilità alla redazione del **Piano d'Integrazione**. Infatti, attraverso i due strumenti, una **"Piattaforma"** e un **"Cantiere"**, il Gruppo Unipol ha declinato la sostenibilità nell'identità, nella vision stessa dell'impresa, nei sistemi, nelle politiche e nei processi decisionali. In questo senso, un contributo significativo alla sostenibilità è stato dato dai Direttori di tutte le Aree aziendali e dai referenti di sostenibilità, figure chiave all'interno delle Direzioni per sensibilizzare il management operativo sulle loro responsabilità verso la sostenibilità.

Nel **Cantiere Sostenibilità**, i gruppi di lavoro hanno lavorato alla stesura del **Preventivo di Sostenibilità 2014** per rafforzare l'impegno e la consapevolezza nel gruppo dirigente sui temi della sostenibilità e al tempo stesso hanno contribuito alla redazione del **Piano di Sostenibilità 2013-2015** che integra, supporta, accompagna e garantisce il raggiungimento dei target del Piano d'Integrazione attribuendo obiettivi di gestione operativa, misurabili e verificabili, per tutte le funzioni aziendali. Nel periodo 2013-2015 il Gruppo intensificherà ulteriormente le politiche di sostenibilità già avviate nel precedente piano triennale. Obiettivi principali del Piano di Sostenibilità sono l'innovazione di processo e di prodotto orientato a offrire soluzioni capaci di rispondere alle esigenze delle persone e delle famiglie, l'estensione del modello di gestione aziendale sostenibile alle nuove realtà entrate a far parte del Gruppo per fare della sostenibilità una leva strategica di competitività sul mercato, l'attenzione all'ambiente nella gestione del rischio e nelle performance dell'azienda, il consolidamento delle politiche verso il personale attraverso programmi di sviluppo delle attitudini e delle competenze individuali che abbiano al centro etica, diversità, leadership, dialogo e welfare.

I componenti del Cantiere Sostenibilità hanno, inoltre, da una parte, definito la struttura del **Bilancio di Sostenibilità 2013** con l'obiettivo di descrivere in modo uniforme e trasparente l'evoluzione del perimetro societario e, dall'altra, hanno elaborato diversi percorsi di diffusione della Responsabilità Etica e Sociale nel nuovo Gruppo per sensibilizzare soprattutto gli Stakeholder interni rispetto alla cultura del Gruppo Unipol. L'obiettivo principale di entrambe le attività rimane l'estensione dei meccanismi di governance della Responsabilità Etica e Sociale all'intero Gruppo, la piena integrazione della sostenibilità nelle attività quotidiane e una comunicazione efficace dei valori condivisi e dei principi di sostenibilità con gli Stakeholder.

La **piattaforma Sostenibilità** ha invece avuto il compito di supportare e di facilitare tutti i cantieri di lavoro nella valutazione e gestione efficace dei rischi e delle opportunità in tema di sostenibilità nelle singole Direzioni aziendali. Durante l'anno, nella Piattaforma Sostenibilità, i gruppi di lavoro trasversali a molte funzioni aziendali hanno verificato l'avanzamento delle azioni con impatti di sostenibilità. Nei prodotti, si segnalano le attività per l'integrazione del cambiamento climatico nelle strategie e nell'offerta e le attività della Direzione Finanza che ha lavorato per migliorare la gestione dei rischi ambientali e sociali mediante l'elaborazione di policy volte a regolare settori sensibili. Sul piano dell'innovazione sociale, particolare attenzione è stata posta allo sviluppo di percorsi di supporto ed accelerazione per sostenere e favorire la nascita di startup legate al core business Unipol.

¹ Strategia rinnovata dell'UE per il periodo 2011-14 in materia di responsabilità sociale delle imprese, COM (2011) 681, ottobre 2011

² Proposta di Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio recante modifica delle direttive 78/660/CEE e 83/349/CEE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di talune società e di taluni gruppi di grandi dimensioni" (COM/2013/0207 final - 2013/0110 (COD)

Reporting

Nell'ambito delle **attività di reporting**, un forte impulso al miglioramento è arrivato non solo dall'impegno a combinare business con i principi etici e di sostenibilità, ma anche dalla crescente attenzione per i temi della sostenibilità da parte del mercato, delle istituzioni e degli organismi internazionali per la definizione degli standard. Infatti, in sede europea, oltre alla Comunicazione della Commissione sulla CSR¹ del 2011 che illustrava la correlazione diretta tra sostenibilità e competitività delle imprese, è stata pubblicata nell'ottobre del 2013 una proposta di Direttiva del Parlamento Europeo per la rendicontazione di informazioni non-finanziarie al fine di rafforzare la trasparenza². Altro fattore trainante nell'anno 2013 è stata la pubblicazione e l'affermazione della nuova versione dello standard di rendicontazione di informazioni non finanziarie, Global Reporting Initiative (GRI-4), che anche il Gruppo Unipol utilizza per la redazione del proprio Bilancio di Sostenibilità. Nel corso del

2013 il Gruppo ha seguito attivamente gli sviluppi della nuova versione delle linee guida, partecipando a workshop e webinar organizzati dal GRI sull'argomento. Inoltre, l'IIRC (International Integrated Reporting Council) ha pubblicato, nei primi mesi del 2013, il draft³ sul reporting integrato che ha fornito un framework per riunire le informazioni finanziarie, ambientali, sociali e di governance in modo chiaro, conciso, coerente e comparabile. In quest'ottica, forte di un'esperienza ventennale nella rendicontazione delle informazioni non finanziarie, il Gruppo Unipol ha introdotto nel proprio Bilancio Consolidato 2013 elementi di conformità ai criteri di redazione integrata delle informazioni rilevanti, finanziarie e non finanziarie, su strategia, governance, performance e prospettive di medio-lungo periodo.

A supporto dell'attività di reporting, nel 2013 è proseguita la diffusione di SAP Sustainability Performance Management, sistema automatizzato ed informatizzato di raccolta ed elaborazione dei dati e degli indicatori del Bilancio di Sostenibilità che garantisce un processo di accountability inclusivo, trasparente ed efficace (maggiori dettagli sono forniti nella Nota Metodologica).

In quest'ambito, hanno grande importanza tre attività svolte: l'assurance del Bilancio di Sostenibilità 2013; l'analisi di materialità per identificare e dare priorità ai temi da includere nel Bilancio di Sostenibilità; l'identificazione puntuale delle fonti dato per l'estensione del perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità alle società dell'ex Gruppo Premafin. Attraverso queste ultime due attività, il Gruppo Unipol ha individuato in modo strutturato quali informazioni devono riferirsi al nuovo assetto organizzativo e quali lasciare a perimetro ante acquisizione. La scelta degli argomenti e degli indicatori su cui incentrare la convergenza del processo di rendicontazione per il 2013 è stata guidata dalla valutazione degli impatti economici, ambientali e sociali significativi, strategici o che potrebbero in modo sostanziale influenzare le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder interni ed esterni.

Coinvolgimento degli Stakeholder

Nell'ambito delle iniziative volte al coinvolgimento degli Stakeholder nella gestione della sostenibilità, il Gruppo Unipol ha sviluppato diverse iniziative con l'obiettivo di diffondere la cultura sulla CSR all'interno e all'esterno dell'organizzazione. Per la comunicazione e la diffusione esterna del Bilancio di Sostenibilità si è scelto di organizzare incontri pubblici articolati nei territori di maggior rappresentatività per rafforzare la presenza istituzionale di Unipol.

Con l'obiettivo di supportare lo sviluppo di riflessioni sul tema, di promuovere una cultura della sostenibilità ai diversi livelli della società e di stimolare il network con altre imprese, Unipol ha mantenuto in coerenza con gli anni passati la sua partecipazione attiva ad associazioni e network di scopo. Ha preso parte con continuità al Direttivo di Impronta Etica, associazione di imprese per la responsabilità sociale, organizzazione partner del CSR Europe, con cui Unipol ha elaborato una posizione condivisa sulla proposta di direttiva europea sulla rendicontazione di informazioni non finanziarie inviata ai rappresentanti del Governo italiano che sono coinvolti nella discussione sulla proposta di direttiva in sede europea; ad Acquisti & Sostenibilità, organizzazione non-profit orientata a sviluppare iniziative di sostenibilità lungo la catena di fornitura (fornitore-cliente); al "CSR Manager Network", che riunisce i professionisti della responsabilità sociale in aziende e società di consulenza, per favorire il *benchmarking* e lo scambio di prassi e al "Forum per la Finanza Sostenibile", associazione multistakeholder per la promozione della CSR all'interno del settore degli investimenti finanziari in Italia. Con quest'ultima realtà, il Gruppo ha lavorato attivamente per supportare la Settimana dell'Investimento Sostenibile e Responsabile 2013, partecipando in particolare alla realizzazione della rilevazione Doxa sul profilo ed i comportamenti dell'investitore socialmente responsabile.

A livello internazionale, Unipol ha partecipato ai gruppi di lavoro tematici delle associazioni a cui aderisce contribuendo con le proprie esperienze e competenze, di cui maggiori dettagli sono disponibili nella sezione "l'attività internazionale".

³ www.theiirc.org/international-ir-framework/

2.3 Il Rapporto Etico

Premessa

Nel corso del 2013, il Comitato per la Sostenibilità, nella sua funzione di Comitato Etico, ha tenuto quattro riunioni. L'attività svolta durante l'anno è stata dedicata in particolare a due ambiti: l'estensione del Codice Etico del Gruppo Unipol alle Società dell'ex Gruppo Premafin acquisite durante il 2012; l'esame e la valutazione delle segnalazioni pervenute al Responsabile Etico circa presunte violazioni del Codice Etico. È inoltre stato avviato il percorso volto all'aggiornamento del Codice Etico, così come indicato nel precedente Rapporto, approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Unipol nel marzo 2013.

È opportuno evidenziare la rilevanza della scelta compiuta dalla Capogruppo Unipol Gruppo Finanziario di proporre ai Consigli di Amministrazione delle Società Premafin, Fondiaria-SAI Assicurazioni e Milano Assicurazioni l'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol. Il 13 e 14 febbraio 2013, infatti, i Consigli delle tre principali Società appartenenti all'ex Gruppo Premafin hanno fatto propri e approvato sia la Carta Valori che il Codice Etico di Unipol; una scelta compiuta successivamente anche da numerose altre società dello stesso ex Gruppo Premafin, che sono entrate sotto il controllo della Capogruppo.

La Capogruppo ha così inteso affermare, anche nell'ambito valoriale, quella funzione di "direzione e coordinamento" che l'acquisizione prima e il progetto di fusione poi – che, come noto, ha dato vita con effetto 6 gennaio 2014 a UnipoSai Assicurazioni – hanno assegnato a Unipol Gruppo Finanziario. Ciò appare tanto più importante perché conferma che il progetto che Unipol ha inteso realizzare con l'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin e la successiva fusione si è connotato certamente per la grande valenza industriale e finanziaria, ma altresì per gli aspetti di trasparenza, correttezza, rispetto delle regole – e in ultima analisi di elevato profilo etico – che caratterizzano il modo di operare del Gruppo Unipol sul mercato. La complessa e lunga operazione di acquisizione, così come le modalità adottate per realizzare il processo di integrazione societaria e organizzativa, testimonia un impegno diretto ad affermare il pieno rispetto delle leggi e, insieme, dei valori e dei principi di comportamento in grado di garantire quel rigore nella gestione dell'azienda che costituiscono uno dei capisaldi del fare impresa da parte di Unipol.

La gestione dei contatti e delle segnalazioni

Così come negli anni precedenti, anche nel 2013 la maggioranza dei contatti e delle segnalazioni è pervenuta al Responsabile Etico tramite la casella di posta elettronica dedicata; anche se non sono mancate segnalazioni giunte in forma cartacea. Peraltro, dopo l'approvazione del Codice Etico del Gruppo Unipol da parte dei Consigli di Amministrazione delle principali Società dell'ex Gruppo Premafin, è stata effettuata un'attività di comunicazione, interna verso i dipendenti – con l'utilizzo delle intranet aziendali – ed esterna – segnatamente tramite i diversi siti internet – per l'insieme degli Stakeholder, volta ad informare circa le modalità con le quali è possibile rivolgersi al Responsabile Etico e al Comitato Etico, secondo quanto previsto dal Codice.

Durante l'anno trascorso, al Responsabile Etico sono pervenute richieste di informazioni e segnalazioni di varia natura in numero complessivo pari a 109 (130 erano state quelle del 2012). La riduzione è in larga misura da ascrivere al calo – da 33 a 4 – delle questioni sollevate da parte di singoli azionisti aventi come oggetto l'acquisizione del dell'ex Gruppo Premafin e gli aumenti di capitale deliberati ed attuati nel corso del precedente esercizio sociale.

Da segnalare che nei mesi successivi all'adozione del Codice Etico di Unipol, sono pervenute al Responsabile Etico anche alcune segnalazioni da parte di Stakeholder di riferimento delle Società acquisite.

Le comunicazioni e le segnalazioni giunte al Responsabile Etico risultano variamente articolate in relazione ai contenuti, alle motivazioni e agli scopi indicati. In particolare, le segnalazioni che attengono a presunte e specifiche – o tali considerate – violazioni del Codice Etico, sono state 4 (furono 12 nel 2012).

Le segnalazioni relative a disservizi, ritardi e contenziosi nell'ambito dei rapporti commerciali tra Compagnie del Gruppo e/o Agenzie con clienti, liquidazione dei sinistri, così come con la Banca, sono state 68 (85 nel 2012). Da parte di singoli azionisti sono pervenute 4 segnalazioni e richieste di chiarimenti riguardo le operazioni societarie connesse all'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin (33 nel precedente esercizio).

Vanno poi ricordati contatti (33) di varia natura – richieste di informazione, attività attinenti i temi della responsabilità sociale d'impresa, ecc. – alcuni dei quali hanno riguardato apprezzamenti per l'impegno etico del Gruppo. Da evidenziare che la maggior parte di questi ultimi sono pervenuti da persone (dipendenti e collaboratori) di Società appartenenti all'ex Gruppo Premafin.

Per quanto attiene alle segnalazioni e ai contatti che hanno riguardato aspetti riconducibili a disservizi e a reclami relativi a problematiche di natura commerciale e gestionale connesse ai business assicurativo e bancario, come di consueto si è provveduto a coinvolgere le funzioni interessate, le quali hanno provveduto a interventi volti a rispondere alle questioni poste dai clienti e dai diversi Stakeholder. In tutti gli altri casi si è risposto direttamente, oppure sono state inoltrate le richieste alle specifiche funzioni aziendali interessate.

Le segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico

Le segnalazioni pervenute, ed espressamente riconducibili a presunte violazioni di quanto previsto dal Codice Etico, sono state affrontate e gestite secondo quanto prescritto dal Codice stesso e dalle prassi consolidate nel corso di questi anni di attività. Sono state effettuate verifiche approfondite delle situazioni esposte dagli autori delle segnalazioni, con il coinvolgimento delle persone e delle strutture aziendali interessate e/o chiamate in causa, sempre, tuttavia, con attenzione a mantenere il massimo di riservatezza, così come prescritto dal Codice Etico. Alcuni casi, quelli di più semplice e chiara soluzione, sono stati gestiti direttamente dal Responsabile Etico, previa valutazione con il presidente del Comitato Etico. Negli altri casi l'esito dell'istruttoria è stato sottoposto al Comitato Etico per le determinazioni del caso sulla base delle attribuzioni del Codice Etico. Tutto ciò con l'obiettivo di valutare l'effettiva violazione del Codice Etico e la sussistenza di elementi tali da richiedere un eventuale intervento delle funzioni e degli organi aziendali preposti. Nel corso del 2013 sono stati 4 i casi vagliati in stretta correlazione con quanto stabilito dal Codice Etico.

Essi sono così sintetizzabili:

1. Un dipendente di Unipol Banca ha segnalato che la Direzione del personale aveva assunto ingiustificati provvedimenti disciplinari a suo carico, oltre che provveduto ad un cambio di ruolo nell'organizzazione. Tutto ciò, secondo la segnalazione, sarebbe avvenuto in violazione dei principi del Codice Etico. A seguito di approfondite verifiche con le funzioni interessate, si è potuto accertare che il dipendente in questione, si era reso protagonista di un grave episodio di litigio con un collega, nella sede di lavoro, sfociato in una vera e propria colluttazione con conseguenti danni fisici per entrambi i contendenti, i quali hanno fatto ricorso alle cure mediche del Pronto Soccorso ospedaliero. Da qui i provvedimenti disciplinari assunti nei confronti dei due dipendenti coinvolti e, quindi, non soltanto del ricorrente. Peraltro, tali provvedimenti hanno originato un contenzioso da parte del dipendente autore della segnalazione che, tramite legale, ha contestato all'azienda sia i provvedimenti disciplinari che il cambio di ruolo, considerato un ingiustificato demansionamento.

La vicenda è stata attentamente esaminata dal Comitato Etico che, sulla base dell'istruttoria e della documentazione acquisita, ha provveduto a rispondere alla segnalazione del dipendente. Senza entrare nel merito dello specifico episodio che ha originato la controversia con l'azienda, il Comitato Etico ha ritenuto che a fronte di un contenzioso in atto, ed essendo pendenti ricorsi presso altri organi deputati a dirimere il contrasto, esso non ha titolo a pronunciarsi. Ciò a maggior ragione, in quanto il ricorso al Responsabile Etico è stato effettuato dal dipendente soltanto successivamente all'apertura del contenzioso con l'azienda.

La risposta del Comitato Etico, anche in questo caso, conferma un orientamento già assunto in passato a fronte di analoghe situazioni. Infatti, in pendenza di contenziosi tra dipendenti e azienda che fanno riferimento a leggi e normative sul lavoro e che attengono al pronunciamenti di altri organi, il Comitato Etico ritiene di non potere intervenire. Il Codice Etico, infatti, in quanto strumento di autoregolamentazione, ha una funzione di composizione bonaria di eventuali controversie e non può essere chiamato a pronunciarsi su procedimenti in corso, non avendo funzione sovraordinata ad altri organi giurisdizionali. Il Comitato Etico si è peraltro dichiarato disponibile a riesaminare la situazione una volta concluso il contenzioso in corso, a fronte di esplicita richiesta in tal senso.

2. Un ex Agente Unipol Assicurazioni ha segnalato al Responsabile Etico la presunta violazione del Codice Etico di cui si sarebbero resi responsabili sia la Compagnia che la stessa Banca del Gruppo, costringendo lo stesso Agente a recedere dal mandato. In questo caso, il ricorso fa seguito ad una controversia aperta dall'Agente nei confronti della Compagnia e della Banca in sede giudiziaria, che ha dato luogo a procedimenti penali, tuttora in corso. Anche in questo caso, a fronte delle cause aperte e del giudizio penale pendente, appare del tutto incongruo il ricorso al Codice Etico, dal momento che il ricorrente si è rivolto in primis all'autorità giudiziaria. Ed è in quella sede che, evidentemente, l'interessato ritiene di potere far valere le proprie ragioni. Anche in questo caso, quindi, il Comitato Etico ha risposto dichiarando la propria incompetenza, avendo il ricorrente scelto la strada del contenzioso giudiziario e non della possibile composizione bonaria della controversia insorta con Società del Gruppo. Tutto ciò, fatta salva, una sempre possibile riproposizione della segnalazione, ad esito definitivo del procedimento giudiziario.
3. La segnalazione cui si fa riferimento ha riguardato una vicenda strettamente connessa al Rispetto tra le persone, che è uno dei Valori di Unipol. È accaduto che, in una società del Gruppo, una dipendente si sia sentita offesa da uno scritto di una collega, peraltro rivolto a persone esterne all'azienda, nel quale si faceva riferimento in modo molto critico ad un proprio supposto handicap. Il ricorso al Responsabile Etico è apparso immediatamente più che giustificato ed è stato effettuato dalla ricorrente non solo in modo corretto, ma accompagnato da una dichiarata disponibilità ad affrontare la situazione con il desiderio di giungere ad una composizione positiva. La verifica effettuata con le persone direttamente interessate e con la stessa funzione del personale della società, ha permesso di accertare che si è trattato di un comportamento assolutamente censurabile da parte dell'autrice dello scritto, aggravato dal suo ruolo di responsabilità nell'ufficio. Peraltro, la persona che ha fatto ricorso non solo è perfettamente integrata sul posto di lavoro ma, come ampiamente riconosciuto dall'azienda e dai colleghi, svolge con diligenza e impegno le proprie mansioni. Un risultato ottenuto anche grazie ad un percorso individuale che le ha consentito di superare il proprio originario handicap. In questo contesto, si è operato per giungere ad una rapida risoluzione del contrasto, cosa che è avvenuta con il pieno riconoscimento dell'errore da parte della responsabile dell'affermazione offensiva, la quale ha provveduto a scusarsi nel corso di apposito incontro alla presenza del Responsabile Etico. Tale incontro è servito, da un lato, a ricreare un rapporto di reciproca cordialità e stima tra le due colleghe e un clima di serenità nell'ambito dell'ufficio interessato; dall'altro a riaffermare che il rispetto tra le persone, a prescindere dalle loro specifiche situazioni, è un elemento imprescindibile della vita aziendale. Da questo episodio emerge chiaramente come sia utile e necessario continuare a promuovere un'azione di conoscenza e sensibilizzazione dei valori e dei principi che sono contenuti nel Codice Etico presso tutti i dipendenti.
4. Un cliente di Unipol Assicurazioni ha chiesto l'intervento del Responsabile Etico al fine di poter risolvere un delicato problema connesso ad una specifica patologia e ai farmaci che deve assumere, ma che, in base alle normative vigenti, lo avrebbero esposto al "diritto di rivalsa" della Compagnia in caso di sinistro con il mezzo assicurato presso Unipol. L'intervento presso le funzioni tecniche aziendali interessate ha permesso di affrontare e risolvere positivamente il problema posto dal cliente. Si è, infatti, compresa la situazione particolare della persona, garantendo una risposta ad un'esigenza effettiva e, allo stesso tempo, rispondendo ad un delicato bisogno umano. Una situazione che dimostra la concreta possibilità di tenere insieme con coerenza gli obiettivi indifferibili del business e il rispetto delle regole, con l'attenzione alle persone, soprattutto quelle più deboli, sulla base dei Valori, come Accessibilità e Solidarietà, che il Gruppo si è dato.

Considerazioni e proposte

In coerenza con quanto previsto dal Codice Etico, l'attività del Responsabile Etico e del Comitato Etico, anche nel 2013, è stata improntata a promuovere la conoscenza e la sensibilità sui valori e i comportamenti conseguenti, al fine di diffondere una cultura del rispetto e della responsabilità presso tutti i dipendenti e nell'insieme degli Stakeholder del Gruppo. Una scelta tanto più importante nel nuovo contesto che ha visto il concreto avvio del processo di integrazione tra Unipol e le Società provenienti dall'ex Gruppo Premafin. Sulla base di quanto indicato nel precedente Rapporto Etico, è stato avviato il lavoro di aggiornamento del Codice, con l'obiettivo di meglio definire alcuni aspetti che attengono ai principi di comportamento in esso

contenuti e alle relative modalità di attuazione e controllo. Lo scopo è quello di rendere ancora più chiaro, all'interno e all'esterno del Gruppo, che il Codice Etico è uno strumento volontario e di autoregolamentazione, che non può essere invocato e utilizzato a fini impropri. Il Comitato Etico avanzerà perciò al Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario una proposta di aggiornamento del Codice Etico affinché, dopo l'approvazione dell'organo amministrativo della Capogruppo, il nuovo Codice possa essere adottato dalle altre Società controllate. A queste deliberazioni, si propone faccia seguito una organica iniziativa di diffusione, conoscenza e sensibilizzazione che coinvolga tutti i dipendenti, gli Agenti della Compagnia e l'insieme dei collaboratori dell'intero nuovo Gruppo Unipol.

Il Rapporto Etico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Unipol il 13 febbraio 2014.

3.1 La struttura dell'azionariato

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. è controllato da Finsoe S.p.A., che detiene stabilmente il 50,75% del suo capitale ordinario. Finsoe, a sua volta, è controllata da aziende appartenenti al mondo cooperativo e che sono leader in diversi settori (grande distribuzione, costruzioni e servizi).

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. detiene il 63% delle azioni ordinarie di UnipolSai, nata il 06 gennaio 2014 dalla fusione di Unipol Assicurazioni S.p.A., Milano Assicurazioni S.p.A., Premafin S.p.A. e Fondiaria-SAI S.p.A.

La struttura dell'azionariato



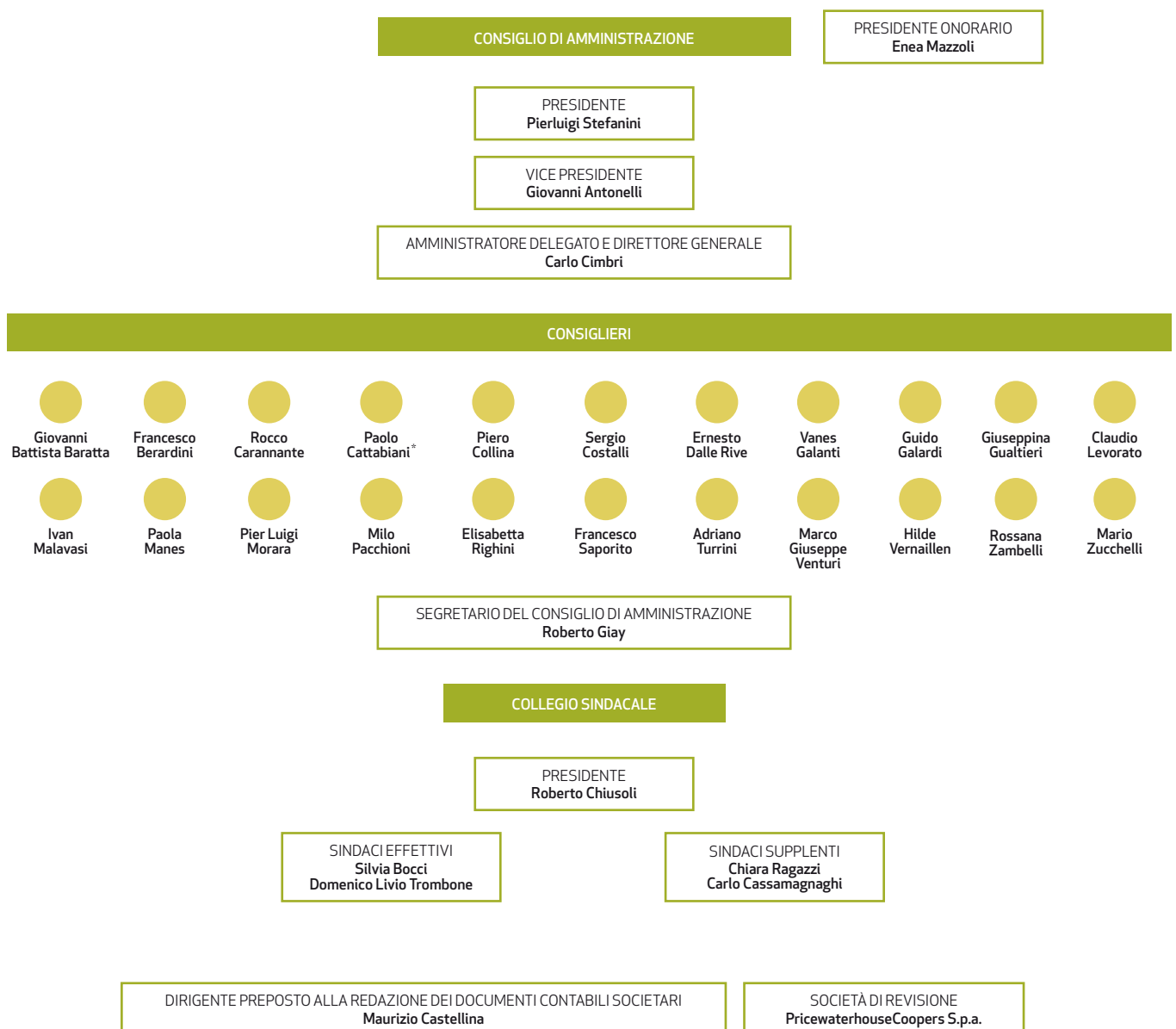
* Unipol Gruppo Finanziario detiene inoltre, tramite la controllata Unipol Finance, il 67,75% di azioni di risparmio di tipo B emesse da UnipolSai.

 Società quotate

3.2 Il sistema di governo

3.2.1 Le cariche sociali

L'Assemblea del 30 aprile 2013 ha nominato il Consiglio di Amministrazione della Società Unipol Gruppo Finanziario S.p.A., composto da 25 membri di cui 11 in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF e 8 qualificati come indipendenti secondo il Codice di Autodisciplina e l'ulteriore criterio restrittivo adottato dalla Società, nonché il Collegio Sindacale, conferendo agli stessi un mandato della durata di tre esercizi e, pertanto, fino all'Assemblea di approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2015. La successiva riunione del Consiglio di Amministrazione del 9 maggio 2013 ha poi nominato Pierluigi Stefanini quale Presidente, Giovanni Antonelli quale Vice Presidente, Carlo Cimbri quale Amministratore Delegato della Società e Enea Mazzoli quale Presidente Onorario. Di seguito si riportano le cariche sociali e direttive del Gruppo.



* Cooptato nella riunione consiliare del 20 marzo 2014 in sostituzione del consigliere dimissionario Marco Pedroni

Il tasso medio di partecipazione degli Amministratori alle riunioni del Consiglio di Amministrazione è stato dell'82% per il C.d.A. in carica fino all'Assemblea del 30 aprile 2013 e dell'87% per quello in carica a partire dall'Assemblea del 30 aprile 2013.

A fronte delle dimissioni del Consigliere Marco Pedroni, rassegnate con effetto dal 20 marzo 2014, l'organo amministrato riunitosi in pari data ha provveduto alla cooptazione, ai sensi dell'art. 2386, primo comma, del Codice Civile ed in conformità all'art. 10 dello Statuto Sociale, di Paolo Cattabiani. Il suddetto Consigliere scadrà alla prima Assemblea utile, ovvero l'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio dell'esercizio 2013.

3.2.2 La Corporate Governance

Il Gruppo Unipol è caratterizzato da un modello organizzativo e funzionale interno che affida alla Società il ruolo di indirizzo e coordinamento, connaturale al proprio ruolo di *holding*, volto a perseguire, tra l'altro, un efficace presidio strategico sull'evoluzione delle diverse aree di attività in cui il Gruppo opera e dei rischi ad esse correlate.

La struttura di *governance* di Unipol è articolata secondo il "sistema tradizionale" di amministrazione e controllo, avendo quale organo principale il Consiglio di Amministrazione (che opera con il supporto dei Comitati consiliari).

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. recepisce, sin dal marzo 2001, il Codice di Autodisciplina delle società quotate promosso da Borsa Italiana S.p.A., in ultimo modificato a dicembre 2011 (il "Nuovo Codice Autodisciplina").

La Società, nel maggio 2007, ha approvato il Codice di Corporate Governance, modificato, da ultimo, il 27 settembre 2012. Le iniziative di riorganizzazione della struttura societaria del Gruppo e la presenza lungo la catena partecipativa di UnipolSai, emittente con azioni quotate sul Mercato Telematico Azionario gestito da Borsa Italiana S.p.A., hanno sensibilmente influito sui principi e principali meccanismi di funzionamento degli assetti di *governance*, che saranno declinati in una nuova versione del Codice di Corporate Governance in corso di predisposizione.

Il controllo della revisione legale dei conti è affidato ad una Società di Revisione, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge in materia.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 3.1 Numero componenti del Consiglio di Amministrazione delle Società del Gruppo nel 2013

Fonte: Direzione Generale Area Legale, Societario e Partecipazioni

Gruppo Unipol		ex Gruppo Premafin	
UGF Holding S.p.A.	25	Fondiarria-SAI	19
Unipol SGR	3	Milano Assicurazioni	9
Fondazione Unipolis	13	Europa Tutela Giudiziaria	5
Unipol Assicurazioni	15	Pronto Assistance	5
Linear	7	Dialogo Assicurazioni	5
Linear Life	7	Liguria	5
UniSalute	13	Liguria Vita	5
Arca Vita	9	SIAT	10
Unipol Banca	15	BancaSai S.p.A.	6
Nettuno Fiduciaria	3	Finitalia S.p.A.	6
Unicard	15	Popolare Vita	10
		Bim Vita S.p.A.	6
		The Lawrence Life	5

Il Consiglio di Amministrazione

L'Assemblea del 30 aprile 2013 ha rinnovato il Consiglio di Amministrazione della Società, composto da 25 membri (il cui elenco nominativo è riportato a pag. 28), conferendo un mandato triennale, vale a dire fino all'Assemblea di approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2015. Lo Statuto prevede che l'organo amministrativo della Società si riunisca con periodicità almeno trimestrale.

Nel corso dell'esercizio precedente, il Consiglio di Amministrazione in carica fino all'Assemblea del 30 aprile 2013 si è riunito quattro volte.

In conformità allo Statuto ed alle norme vigenti, la nomina degli Amministratori è avvenuta sulla base dell'unica lista presentata dal socio Finsoe S.p.A., corredata dalle dichiarazioni con le quali i singoli candidati hanno attestato sia l'inesistenza di cause di ineleggibilità, decadenza e di incompatibilità, sia l'esistenza delle caratteristiche personali e professionali previste per l'assunzione delle rispettive cariche.

Successivamente alla nomina, il Consiglio di Amministrazione ha valutato la compatibilità tra gli incarichi ricoperti da ciascun Amministratore in altre imprese e l'efficace svolgimento delle loro funzioni consiliari ("cumulo degli incarichi"). L'organo amministrativo ha valutato che tutti i componenti del Consiglio di Amministrazione stesso risultano compatibili con l'efficace svolgimento delle loro funzioni.

Il Consiglio di Amministrazione è composto – con eccezione dell'Amministratore Delegato – da Amministratori non esecutivi, ovvero non provvisti di deleghe di gestione e non investiti di ruoli strategici o incarichi direttivi nell'ambito della Società, delle società controllate aventi rilevanza strategica, ovvero della società controllante, conformemente a quanto previsto nel Codice di Autodisciplina. Si precisa inoltre che, con delibera consiliare del 27 settembre 2012, in occasione di alcune modifiche di assetto organizzativo del sistema dei controlli interni, sono state trasferite al Presidente Pierluigi Stefanini le funzioni proprie di Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e, pertanto, per effetto dell'incarico ricevuto, il Presidente del Consiglio di Amministrazione assume la qualifica di amministratore esecutivo (il Codice di Corporate Governance di Gruppo è consultabile nella Sezione Corporate Governance del sito internet della Società www.unipol.it).

Nel corso del periodo di riferimento, il Consiglio di Amministrazione ha provveduto alla verifica annuale della sussistenza in capo agli Amministratori, ai Sindaci effettivi, al Direttore Generale ed al Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari di eventuali situazioni di potenziale conflitto tra cariche ai sensi di quanto disposto in materia di *interlocking directorates*.

In linea con le best practice internazionali, Unipol Gruppo Finanziario rivolge particolare attenzione al requisito dell'indipendenza sostanziale dei membri del Consiglio di Amministrazione applicando sia i principi del TUF (art. 147-ter, comma 4) sia, in maniera restrittiva, le disposizioni contenute nel Codice di Autodisciplina, al fine di garantire la composizione degli interessi di tutti gli azionisti, sia di maggioranza che di minoranza.

A tal fine, il Consiglio di Amministrazione in data 9 maggio 2013 ha effettuato una verifica circa l'indipendenza dei propri Amministratori e Sindaci i cui risultati sono stati resi noti al mercato con un comunicato pubblicato nella medesima data.

Per quanto riguarda la remunerazione degli Amministratori, l'Assemblea degli Azionisti del 30 aprile 2013 ha disposto un compenso annuo pro capite di Euro 40.000, nonché un gettone di presenza di Euro 1.000 per la partecipazione ad ogni riunione consiliare.

Al momento, la remunerazione degli Amministratori non esecutivi non è legata ai risultati economici della società. In data 20 marzo 2014, il Consiglio di Amministrazione della Società ha provveduto ad aggiornare la politica generale per la remunerazione dei componenti degli organi sociali, del Direttore Generale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche di Unipol Gruppo Finanziario per l'esercizio in corso, ed ha approvato, altresì, la Relazione sulla remunerazione predisposta ai sensi dell'art. 123-ter del TUF e ha, inoltre, approvato talune modifiche al regolamento del piano di compensi basati su strumenti finanziari per il triennio 2013-2015, deliberato dal Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. in data 21 marzo 2013, e al relativo documento informativo predisposto ai sensi dell'art. 114-bis del Testo Unico della Finanza, modifiche volte a riflettere la nuova

struttura organizzativa della società. Per informazioni più di dettaglio, si rinvia alla Relazione sulla remunerazione consultabile, insieme al Documento Informativo relativo al piano di compensi basati su strumenti finanziari, nella Sezione Corporate Governance del sito internet della società www.unipol.it.

In linea con le best practice internazionali e con le previsioni del Codice di Autodisciplina, nonché con l'art. A.1 lettera n del Codice di Corporate Governance di Gruppo, il Consiglio di Amministrazione, in data 13 febbraio 2014, ha dato avvio al processo di autovalutazione annuale (Board Performance Evaluation) sulla dimensione, composizione e sul funzionamento dell'organo amministrativo e dei Comitati consiliari. Gli esiti della Board Performance Evaluation saranno esaminati in occasione della prima seduta consiliare utile ad esito del processo di valutazione da parte dell'advisor, formulando, se del caso, osservazioni e proposte in merito.

Presidente e Vice Presidente

Il Presidente rappresenta la Società nei limiti previsti dallo Statuto e ha il potere di impulso sull'operato del Consiglio di Amministrazione, garantendo la promozione della trasparenza nell'attività sociale e avendo cura di rappresentare tutti gli Azionisti. Il Presidente, insieme con l'Amministratore Delegato, in rapporto di continuo dialogo, individuano opportunità e rischi dei business assicurativo, bancario e finanziario in genere, sui quali il Presidente informa il Consiglio di Amministrazione, così che possa compiere le scelte di indirizzo e coordinamento della Società e del Gruppo alla stessa facente capo.

In qualità di Amministratore incaricato del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, al Presidente spetta altresì il compito di sovrintendere la funzionalità di tale sistema.

Il Vice Presidente sostituisce con gli stessi poteri il Presidente in caso di sua assenza o impedimento e, in tale funzione, può accedere a tutte le informazioni all'interno della struttura aziendale.

Amministratore Delegato e Direttore Generale

L'Amministratore Delegato individua le strategie, esamina in via preventiva le operazioni aventi un significativo rilievo economico, patrimoniale e finanziario, assicura il perseguimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione. L'Amministratore Delegato, nella sua veste di Direttore Generale, svolge, in particolare, una funzione di presidio sulla gestione del business del Gruppo, coerentemente con il Piano Strategico.

Sei comitati consiliari

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ambito delle facoltà riconosciutegli dallo Statuto Sociale, ha valutato opportuno, al fine di incrementare l'efficienza e l'efficacia della sua azione costituire al proprio interno sei Comitati aventi funzioni istruttorie, consultive e propositive:

- il Comitato di Presidenza;
- il Comitato Nomine e Corporate Governance;
- il Comitato Remunerazione;
- il Comitato Controllo e Rischi;
- il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate;
- il Comitato per la Sostenibilità/Comitato Etico.

Il **Comitato di Presidenza** ha funzioni consultive e collabora all'individuazione delle politiche di sviluppo e delle linee guida dei piani strategici ed operativi da sottoporre al Consiglio di Amministrazione. Nel corso dell'esercizio il Comitato si è riunito 7 volte.

Il **Comitato Nomine e Corporate Governance** svolge un ruolo propositivo e consultivo nell'individuazione della composizione ottimale del Consiglio di Amministrazione e nella definizione del sistema di governo societario. Nel corso del 2013 si è riunito 3 volte.

Il **Comitato Remunerazione** svolge funzioni istruttorie, propositive e consultive. Nel corso del 2013 il Comitato si è riunito 4 volte.

Il **Comitato Controllo e Rischi** svolge, nei confronti del Consiglio di Amministrazione, funzioni propositive,

consultive, di istruttoria e di assistenza in merito alle valutazioni e decisioni dell'organo amministrativo relative, principalmente, al sistema dei controllo interno e di gestione dei rischi e all'approvazione dei documenti contabili periodici. Il Comitato svolge questo compito interfacciandosi con le Funzioni Audit, Risk Management e Compliance del Gruppo nonché con il Collegio Sindacale e con l'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Nel corso del 2013 il Comitato si è riunito 8 volte.

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate ha funzioni consultive, dialettiche e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione e delle strutture aziendali di Unipol e delle società operative in materia di operazioni con parti correlate (le 'Operazioni'), in conformità a quanto previsto dal Regolamento emanato dalla Consob con delibera n.17221 del 12 marzo 2010 e successive modifiche e dalle procedure adottate da Unipol per l'effettuazione delle Operazioni. Nel corso dell'esercizio il Comitato non si è riunito non essendosi verificati i presupposti.

Il Comitato per la Sostenibilità/Comitato Etico si è riunito 8 volte nel corso del 2013, di cui 4 volte in qualità di Comitato per la Sostenibilità e 4 volte in qualità di Comitato Etico.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è un organo di controllo a cui sono demandati istituzionalmente compiti di vigilanza sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo, organizzativo e contabile.

I membri del Collegio Sindacale sono nominati sulla base di liste presentate dai Soci che al momento di presentazione delle stesse abbiano diritto di voto in Assemblea. L'Assemblea del 30 aprile 2013, sulla base dell'unica lista presentata dal Socio di maggioranza Finsoe, ha nominato il Collegio Sindacale della Società attualmente in carica, composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, conferendo allo stesso un mandato della durata di tre esercizi e, pertanto, fino all'Assemblea di approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2015. Tutti i Sindaci sono iscritti nel Registro dei revisori contabili. Nel corso del 2013 il Collegio Sindacale ha partecipato in veste di invitato alle riunioni del Comitato Controllo e Rischi, acquisendo adeguate informazioni per le finalità di coordinamento delle attività del Collegio con quelle svolte dal suddetto Comitato.

Nel corso dell'esercizio precedente, il Collegio Sindacale in carica fino all'Assemblea del 30 aprile 2013 si è riunito 8 (otto) volte con un tasso medio di partecipazione dell'95,8% e con una partecipazione media alle riunioni del Comitato Controllo e Rischi del 67%, mentre l'organo di controllo in carica a partire dall'Assemblea del 30 aprile 2013 si è riunito 11 (undici) volte con un tasso medio di partecipazione del 100% ed una partecipazione media alle riunioni del Comitato Controllo e Rischi del 100%.

Procedure per la supervisione, la definizione e la gestione dei risultati economici, ambientali e sociali dell'organizzazione, inclusi i rischi e le opportunità rilevanti e l'aderenza o rispetto degli standard, dei codici di condotta e dei principi internazionali riconosciuti.

La principale fonte di regolamentazione interna del sistema di governo societario di Unipol Gruppo Finanziario è rappresentata dal Codice di Corporate Governance di Gruppo, approvato nel settembre 2012 nella nuova versione.

Il Codice descrive la composizione e disciplina le funzioni degli organi sociali responsabili del governo, in quanto partecipi della funzione di gestione di Unipol Gruppo Finanziario e delle società operative dal medesimo, direttamente o indirettamente, controllate. Più nel dettaglio, il Codice disciplina le regole di nomina e le funzioni degli organi sociali responsabili del governo sia della Capogruppo che delle società operative controllate, ed integra il quadro delle regole applicabili in materia, siano esse previste da disposizioni di legge, regolamentari e statutarie, o da pattuizioni contrattuali aventi natura di accordi parasociali (queste ultime limitatamente alle società operative operanti nel Comparto della Bancassurance), ovvero contenute nel Codice di Autodisciplina delle società quotate (applicabile alla Capogruppo, quale emittente quotata) o in altri strumenti di autoregolamentazione, quale il Codice Etico del Gruppo.

A seguito del completamento della Fusione è stata avviata una più complessiva revisione degli assetti organizzativi di Gruppo, finalizzata a perseguire logiche di recupero di efficacia ed efficienza, a supporto del

raggiungimento delle sinergie di costo previste nei Piani Industriali 2013-2015, nel rispetto delle prerogative delle diverse società e delle loro specificità in termini di posizionamento di business. In tale contesto, si è provveduto ad avviare un'attività di razionalizzazione delle strutture organizzative e dei processi di funzionamento, sia all'interno della Capogruppo Unipol che di UnipolSai, concentrando competenze ed attività operative in tale ultima società che, ad esito della Fusione, rappresenta la realtà operativa aziendale di riferimento del Comparto Assicurativo, con l'obiettivo di creare centri di competenza in ciascun ambito di operatività.

In particolare, l'assetto organizzativo della Società prevede che, ai sensi della normativa di settore applicabile, rispondano direttamente al Consiglio di Amministrazione le Funzioni di *control governance*, che operano sotto il coordinamento dell'Amministratore incaricato del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

A far data dal 19 dicembre 2013, le Funzioni "Risk Management" e "Compliance e Antiriciclaggio" riportano gerarchicamente alla Funzione "Chief Risk Officer" (posta a riporto del Consiglio di Amministrazione). Tale assetto delle Funzioni di *control governance* consente, preservando le caratteristiche di indipendenza e separatezza delle singole funzioni di controllo, nonché garantendo il rispetto del principio di separatezza tra funzioni operative e funzioni di controllo, di rafforzare ulteriormente il presidio integrato dei rischi cui è esposto il Gruppo nei diversi ambiti in cui svolge la propria attività.

Con cadenza periodica annuale, semestrale o trimestrale, in ottemperanza a quanto richiesto dalla normativa di settore primaria e secondaria vigente nonché dalle policy di Gruppo adottate, l'organo amministrativo riceve informativa dalle competenti Funzioni sull'operatività di rispettiva competenza.

Per informazioni più dettagliate, si rimanda alla sezione "Corporate Governance" del sito www.unipol.it dove sono reperibili lo Statuto, il Regolamento Assembleare, il Codice di Corporate Governance, le Relazioni Annuali sul Governo Societario e la composizione degli organi societari.

Il Codice di Autodisciplina è invece consultabile sul sito di Borsa Italiana S.p.A., www.borsaitaliana.it.

3.2.3 La Struttura Organizzativa

Nel 2013 le principali attività progettuali di Unipol Gruppo Finanziario sono state indirizzate alla gestione delle attività connesse al progetto di integrazione che ha visto la costituzione ad inizio 2014 della società UnipolSai Assicurazioni per effetto della fusione di Fondiaria-SAI, Unipol Assicurazioni, Milano Assicurazioni e Premafin, nonché al raggiungimento e al consolidamento dei risultati attesi dal Piano Industriale.

Per ottenere il raggiungimento degli obiettivi e nella prospettiva di consentire un più efficace governo e coordinamento del nuovo Gruppo, in funzione della mutata dimensione e complessità del perimetro societario, sono state confermate le **Direzioni Generali di Area** a diretto riporto dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale: la Direzione Generale Area Risorse Umane, la Direzione Generale Area Legale, Societario e Partecipazioni, la Direzione Generale Area Finanza, la Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations e la Direzione Generale Area Immobiliare e Società Diversificate.

I responsabili delle Direzioni Generali di Area sono membri di un **Management Committee**, presieduto dall'Amministratore Delegato, che ha l'obiettivo di assicurare un più strutturato controllo e una più integrata supervisione e indirizzo delle attività svolte dalle società appartenenti al Gruppo, verificandone in particolare gli andamenti gestionali in correlazione con i profili di rischio definiti a livello di singole imprese e di Gruppo.

Più in dettaglio nelle singole aree, nel corso del 2013, al fine di coordinare le iniziative di comunicazione esterna ed interna del Gruppo e al fine di realizzare il “Piano di Comunicazione di Gruppo” e di presidiarne l’aggiornamento, è stato costituito il **“Comitato di Comunicazione di Gruppo”**.

Nell’ambito della funzione Risk Management è stata costituita la funzione **“Research and Development”** con il compito di coordinare le attività inerenti la ricerca finalizzata alla creazione o al miglioramento di prodotti, servizi e processi, in stretta relazione con le funzioni aziendali interessate.

Nell’ambito della Direzione Generale Area Amministrazione e Operations, è stata creata la nuova **“Direzione Pianificazione e Controllo Gestione”** allocando in tal modo sotto la **“Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations”** le attività di pianificazione e controllo di gestione in precedenza collocate in altra Direzione.

Nella **“Direzione Società Immobiliare e Società Diversificate”** è stata creata la funzione **“Società Diversificate non Assicurative”** con lo scopo di rafforzare il governo delle specifiche attività di business, che si affianca alla funzione immobiliare con il compito di presidiare la redditività e la gestione tecnica del business immobiliare.

La struttura organizzativa di UnipolSai

La nuova struttura organizzativa di UnipolSai Assicurazioni S.p.A., quale risultante dalla fusione per incorporazione di Unipol Assicurazioni S.p.A., Premafin HP S.p.A. e Milano Assicurazioni S.p.A. in Fondiaria-SAI S.p.A., è stata definita in coerenza con l’assetto organizzativo del Gruppo e in continuità con il modello già implementato presso le società oggetto di aggregazione.

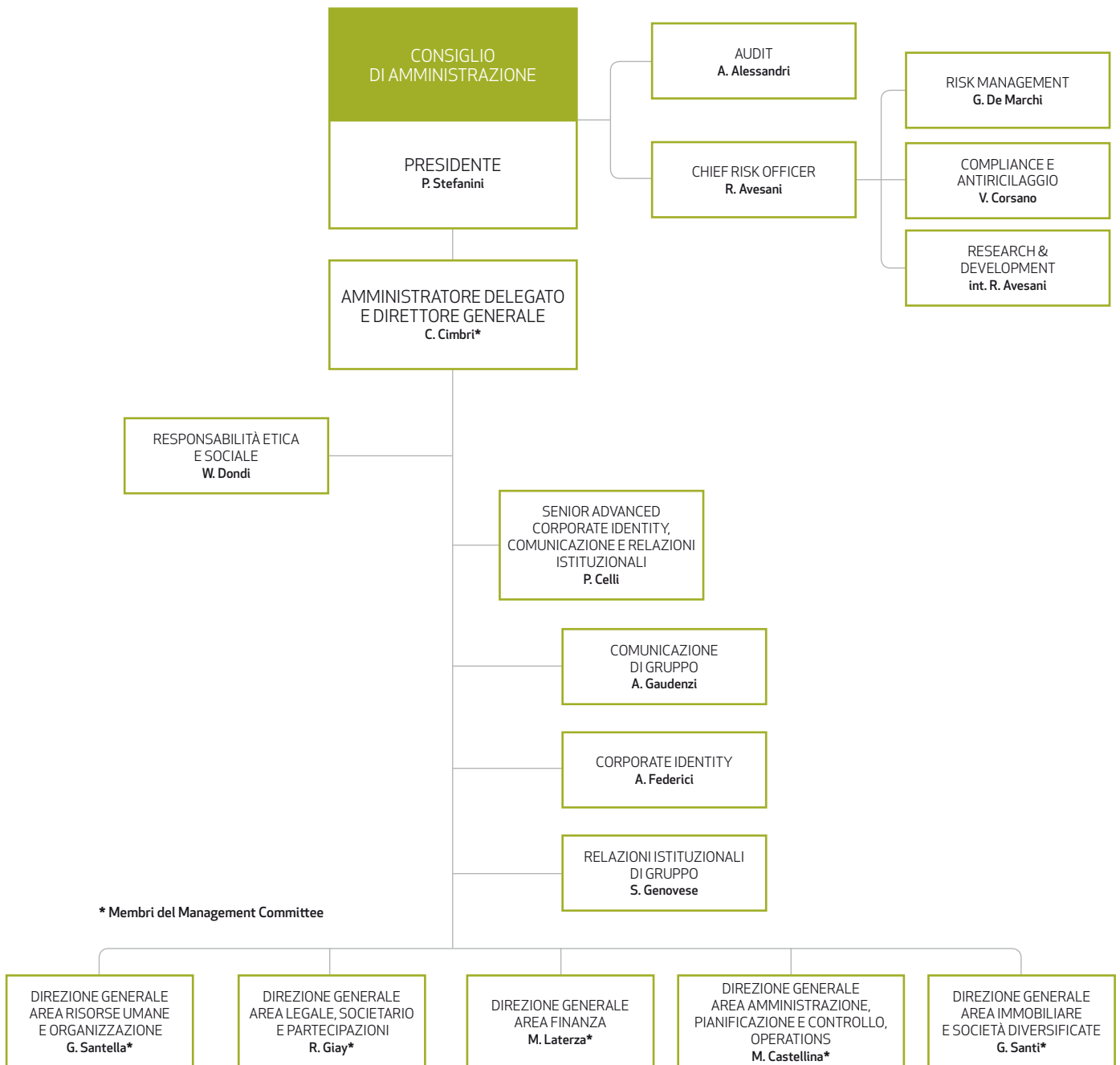
Nel corso del 2013, infatti, le diverse aree aziendali sono state riorganizzate replicando lo stesso modello organizzativo in Unipol Assicurazioni, in Fondiaria-SAI e in Milano Assicurazioni in vista della prevista fusione e uniformando nel contempo anche il modello dei poteri.

In funzione di questo, il modello organizzativo di UnipolSai prevede:

- a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione le funzioni di *control governance* **“Audit”** e **“Chief Risk Officer”**. Quest’ultimo avrà il compito di garantire un presidio integrato dei rischi cui è esposta la Compagnia e a cui riportano le Funzioni **“Risk Management”** e **“Compliance e Antiriciclaggio”**;
- a diretto riporto dell’Amministratore Delegato le direzioni di *staff*, che hanno il compito di attuare operativamente le linee guida e gli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione, nello specifico la **“Direzione Risorse Umane e Organizzazione”**, la **“Direzione Legale, Societario e Partecipazioni”**, la **“Direzione Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations”** e la **“Direzione Immobiliare e Società Diversificate”**. Riportano all’Amministratore Delegato anche le funzioni **“Comunicazione”**, **“Corporate Identity”** e **“Relazioni Istituzionali”**;
- riportano inoltre all’Amministratore Delegato le funzioni dedicate alla gestione del *business*, nello specifico la **“Direzione Generale Assicurativa”**, che ha la responsabilità di coordinamento delle attività assuntive Danni, liquidative e commerciali e la **“Direzione Finanza, Vita e Cauzioni”**, che ha la responsabilità di coordinare le attività di gestione dei portafogli finanziari della Compagnia, nonché di presidio delle attività assuntive e liquidative dei rami Vita e del ramo Credito e Cauzioni;
- riportano alla Direzione Generale Assicurativa la **“Vice Direzione Generale Assicurativa Area Danni”**, che definisce le linee guida delle politiche assuntive, garantisce l’assistenza e il supporto tecnico/gestionale alle reti di vendita, definisce le politiche liquidative e garantisce il raggiungimento degli obiettivi economici e dei risultati tecnici attesi nell’ambito della liquidazione dei sinistri e la **“Vice Direzione Generale Assicurativa Area Commerciale”**, che partecipa alla definizione delle politiche tecnico-commerciali della Direzione Generale Assicurativa e definisce le linee guida per lo sviluppo del business dei diversi canali distributivi;
- riportano alla **“Direzione Finanza, Vita e Cauzioni”** la **“Direzione Finanza”** che assicura la gestione degli attivi finanziari di UnipolSai, delle altre Compagnie del Gruppo, della Capogruppo e dei Fondi Pensione, la **“Direzione**

Vita che assicura il coordinamento delle attività connesse all'emissione, gestione e liquidazione dei contratti Vita e la funzione **"Cauzioni e Credito"** che assicura il coordinamento delle attività assuntive e liquidative del ramo Cauzioni e Credito.

Organigramma Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. al 31 dicembre 2013



3.2.4 Il Modello Organizzativo di Gestione

Il D. Lgs. 231/2001 (il "Decreto 231") ha introdotto la responsabilità amministrativa degli enti quale conseguenza di alcuni reati posti in essere, nell'interesse o a vantaggio dell'ente, da amministratori, manager, dipendenti e rappresentanti dello stesso. L'articolo 6 del Decreto 231 prevede l'esonero dalla suddetta responsabilità per l'ente che dimostri di avere adottato ed efficacemente attuato un Modello di Organizzazione e Gestione ("MOG") idoneo a prevenire il verificarsi degli illeciti in esso considerati, e di aver istituito un organo di controllo interno avente il compito di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del MOG.

Il MOG è strutturato in una "parte generale" e in "parti speciali". La parte generale contiene un'introduzione normativa e le regole e i principi ispiratori. Le parti speciali trattano l'interpretazione delle norme rispetto alle varie categorie di reati, l'esemplificazione delle condotte rilevanti, le attività sensibili all'interno del Gruppo e i presidi e gli strumenti di controllo adottati dalla società.

Il MOG adottato da Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. prevede l'istituzione di un Organismo di Vigilanza composto da tre membri del Comitato di Controllo e Rischi, dal Direttore Legale, Societario, Partecipazioni e dal Responsabile della Funzione *Audit*.

Questo organo è chiamato a relazionare annualmente al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale sullo stato di attuazione del MOG, evidenziando le attività di verifica e di controllo compiute e i relativi esiti, le eventuali lacune e i suggerimenti per le eventuali azioni da intraprendere e il piano annuale delle verifiche predisposto per l'anno successivo.

Uno dei presupposti per dare efficace attuazione al MOG è rappresentato dall'adeguata formazione dei suoi destinatari. In tale prospettiva è stato definito un programma formativo messo a disposizione dei dipendenti attraverso la piattaforma e-learning denominata "Unipol Web Academy" focalizzato sul Decreto 231, sul MOG, sulla normativa Antiriciclaggio, in materia di normativa relativa al c.d. "Market Abuse" e alla sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008.

Inoltre sono stati predisposti i seguenti ulteriori interventi formativi:

- incontri formativi "*face to face*" per le figure apicali in tema di Decreto 231 e MOG;
- sessioni in aula in materia di:
 - MOG per i responsabili operativi e per le strutture aziendali che svolgono attività ritenute potenzialmente sensibili ai sensi del Decreto 231;
 - Antiriciclaggio rivolte alla rete agenziale;
 - "Salute e sicurezza nei posti di lavoro – video terminalisti", disposto ai sensi del nuovo accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, in adempimento agli artt. 34, comma 2, e 37, comma 2, del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni.
- predisposizione di un *kit ad hoc* per la formazione dei collaboratori dei responsabili operativi ad opera dei responsabili;
- formazione in aula rivolta a tutte le figure professionali delle aree aziendali sensibili alla direttiva "*MAD – Market Abuse Directive*", allo scopo di sensibilizzare i dipendenti ad una regolamentazione organica delle informazioni privilegiate secondo quanto prescritto nelle norme comunitarie e nazionali.

Tutte le attività formative sopra descritte proseguiranno anche nel corso del 2014, successivamente al completamento del progetto di adeguamento dei MOG delle varie società appartenenti al Gruppo Unipol.

Detto Progetto prevede che venga effettuata una nuova mappatura dei processi sensibili comprensiva delle fattispecie di reato che sono state introdotte nell'ambito della disciplina di cui al Decreto 231 e dovrà tenere conto del nuovo perimetro del Gruppo nonché delle modifiche organizzative intervenute e dell'evoluzione degli orientamenti giurisprudenziali.

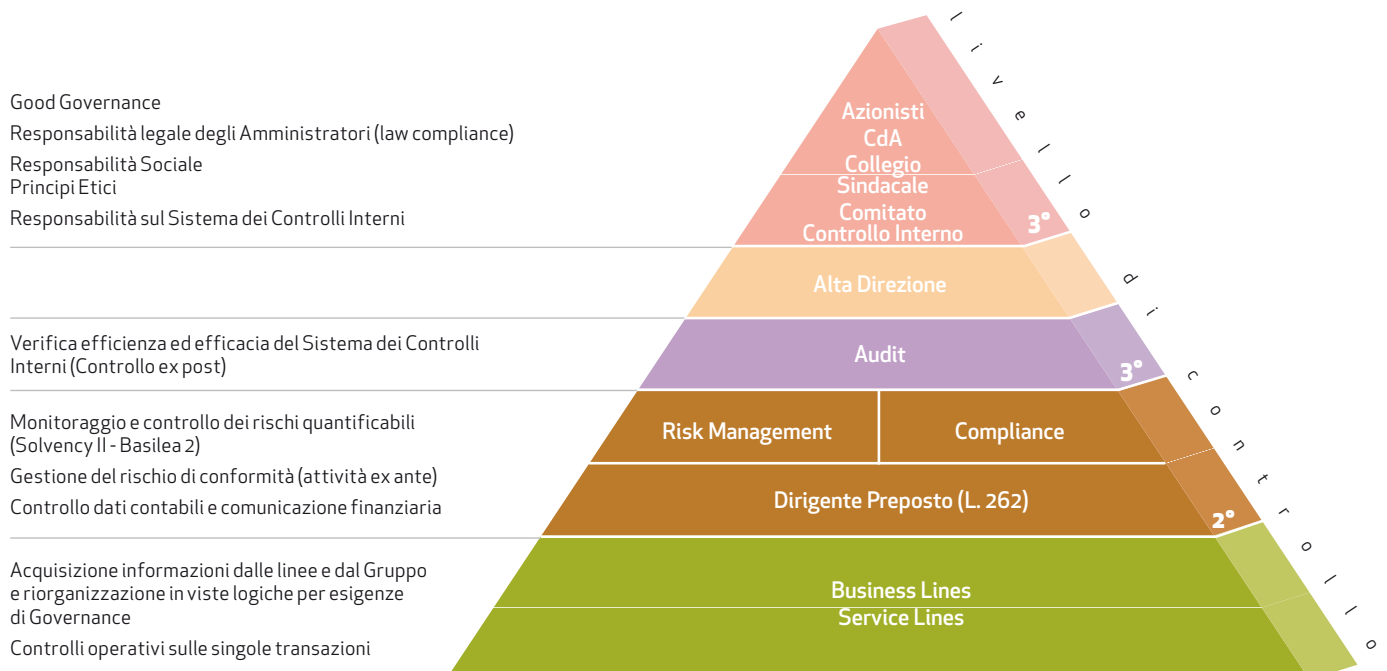
Il Modello di Organizzazione e Gestione è reperibile nella sezione Corporate Governance del sito www.unipol.it.

3.2.5 Il Sistema di Controlli Interni e di Gestione dei Rischi

Il sistema dei controlli interni del Gruppo risponde alle normative di riferimento ed è articolato secondo i seguenti livelli:

- controlli di linea:** verifiche svolte sia da chi mette in atto una determinata attività, sia da chi ne ha la responsabilità della supervisione, generalmente nell'ambito della stessa unità organizzativa. Sono i controlli effettuati dalle stesse strutture produttive o incorporati nelle procedure automatizzate, oppure eseguiti nell'ambito dell'attività di back-office. Sono parte essenziale del Sistema dei Controlli Interni e richiedono lo sviluppo e l'assimilazione della cosiddetta "cultura del controllo", che sola può garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali. Questi controlli sono previsti e descritti dalle procedure e rilevati in fase di mappatura dei processi. Sono identificati come controlli di primo livello.
- gestione dei rischi:** attività specifiche affidate a strutture diverse da quelle operative. Le strutture che svolgono tali attività hanno la finalità di concorrere alla definizione delle metodologie di misurazione dei rischi, di verificare il rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative, di identificare possibili azioni correttive e/o di mitigazione dei rischi e di controllare la coerenza dell'operatività con gli obiettivi ed i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali. In particolare fanno parte di queste attività i controlli sui rischi assuntivi, sui rischi di credito, sui rischi patrimoniali e di investimento, sui rischi operativi nonché sui rischi di non conformità alle norme e reputazionali. Appartengono a questa categoria le attività svolte dalle funzioni di Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio, il Dirigente Preposto, etc. Sono identificati come controlli di secondo livello.
- revisione interna:** attività di verifica sulla completezza, funzionalità e adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni (inclusi i controlli di primo e secondo livello). Tali attività sono identificate come controlli di terzo livello.

Modello di Risk and Control Governance



Audit

La Funzione Audit di Unipol Gruppo Finanziario (UGF) svolge l'attività di sua competenza sulla Capogruppo stessa ed esercita attività di indirizzo e controllo nei confronti delle Società operative, sulla base del rapporto funzionale con le omologhe Funzioni decentrate; queste ultime, istituite presso UnipolSai, Unipol Banca, BancaSai ed Arca Vita, operano per loro stesse e per le Società operative con le quali hanno stipulato contratti di esternalizzazione. La Funzione di Audit opera nell'ambito dei compiti e delle responsabilità definite dalle specifiche direttive emanate dal Consiglio di Amministrazione, oltre che nel rispetto della normativa vigente in materia di controlli interni e gestione dei rischi.

La struttura di Audit è autonoma, anche gerarchicamente, rispetto a quelle operative, risponde al Consiglio di Amministrazione di UGF e opera sotto il coordinamento del Presidente, quale Amministratore Incaricato del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Il responsabile della Funzione è nominato dall'organo amministrativo ed i compiti a lui attribuiti sono chiaramente definiti ed approvati con delibera del Consiglio di Amministrazione, che ne fissa anche poteri, responsabilità e modalità di reportistica.

Nello svolgimento dei propri compiti, la Funzione struttura la propria attività sulle Società del Gruppo Unipol, secondo l'articolazione richiamata al primo capoverso, in audit dei processi di sede (assicurativi, gestionali, finanziari, IT e bancari), e verifiche di compliance/ispettive sulle reti commerciali, sulle filiali bancarie, sui promotori finanziari, sulle strutture liquidative e sulle frodi interne.

Le attività del 2013 hanno riguardato le verifiche previste dalla pianificazione annuale presentata al Consiglio di Amministrazione ed al Comitato Controllo e Rischi di UGF (parzialmente rivisto nel corso dell'anno per rimodularlo in funzione di esigenze nel frattempo intervenute), nonché altre attività progettuali e di consulenza; sono state svolte infine varie attività non pianificate a fronte di richieste da parte degli Organi di Vigilanza, nonché degli Organi di Controllo e dell'Alta Direzione.

A fronte delle attività pianificate per il 2013, sono state emesse 63 relazioni di audit relativi a processi delle varie società del Gruppo, di cui 39 relative all'ex Gruppo Unipol e 24 relative all'ex Gruppo Premafin. Ad esse si aggiungono 43 attività di audit mirate, di cui 6 sono in corso di svolgimento, la maggior parte delle quali non previste a piano e avviate anche in seguito a richieste dell'Alta Direzione, del Collegio Sindacale e dell'Istituto di Vigilanza.

Per quanto riguarda le verifiche ispettive e di compliance sulle reti commerciali, ne sono state effettuate 292 sulla rete agenziale ex Unipol Assicurazioni, di cui 56 a distanza e 706 sulla rete agenziale ex Fondiaria-SAI. Con riferimento alla rete liquidativa sono stati effettuati 23 interventi, di cui 20 relativi ad Unipol Assicurazioni e 3 a Fondiaria-SAI, nonché 18 ispezioni di antifrode liquidativa interna (13 riferibili alla realtà Unipol Assicurazioni e 5 a Fondiaria-SAI). In ambito bancario, per quanto riguarda Unipol Banca, sono state svolte 181 ispezioni sulla rete delle filiali (di cui 20 a distanza), 79 verifiche sulla rete dei promotori finanziari (di cui 34 a distanza) e 13 sui centri impresa; riguardo a BancaSai è stata svolta un'ispezione sulla filiale di Torino (in loco) e 45 sulla rete dei promotori (in loco).

Fra le attività progettuali si segnala, oltre al coinvolgimento a vario grado di tutte le risorse della Funzione nel progetto di fusione delle rispettive Funzioni Audit e delle modalità di conduzione delle verifiche e di reporting, la partecipazione al Tavolo Congiunto tra le funzioni di controllo del Gruppo e Organizzazione, funzionale all'implementazione di una metodologia congiunta di rappresentazione e di reporting verso l'Alta Direzione dei risultati dell'attività svolta.

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

I più significativi rilievi che hanno richiesto dei provvedimenti disciplinari sulle reti e sui dipendenti sono stati esaminati in sede di Comitato per la Valutazione delle Situazioni Irregolari (la cui composizione comprende l'Alta Direzione e il responsabile dell'Audit), istituito per valutare proprio i casi di irregolarità più significativi o comportamenti fraudolenti. Il Comitato è uno strumento trasparente e strutturato che consente alla Direzione della Capogruppo di effettuare analisi e prendere decisioni in merito a fatti e comportamenti che generano significativi rischi legali, economici e reputazionali in cui potrebbe incorrere il Gruppo.

Risk Management

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

Il Risk Management esplicita le sue valutazioni sul sistema di gestione dei rischi e sull'adeguatezza patrimoniale rispettivamente all'interno del processo *Own Risk Solvency Assessment* per il Comparto Assicurativo e *Internal Capital Adequacy Assessment Process* per il Comparto Bancario, assicurando un coordinamento delle attività svolte nell'ambito della gestione dei rischi dalle diverse strutture aziendali, in linea con le *best practice* di mercato e nel rispetto della normativa imposta dagli Organi di Vigilanza. In capo alle singole funzioni operative rimane tuttavia la responsabilità della gestione operativa dei rischi inerenti la propria attività, dovendo essere le strutture stesse dotate degli strumenti e delle competenze adeguate.

In tale contesto il Risk Management, di concerto con le altre strutture di controllo, fornisce il proprio supporto per diffondere e rafforzare la cultura del rischio presso il personale del Gruppo, al fine di creare la consapevolezza del ruolo attribuito alle singole entità aziendali nel Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi e un pieno coinvolgimento.

Nell'ambito della Governance e del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi del Gruppo sono stati istituiti dal Consiglio di Amministrazione, ovvero dall'Amministratore Delegato, alcuni Comitati interni aziendali, prevalentemente composti dai Responsabili delle Direzioni, con funzioni di attuazione e presidio delle politiche di indirizzo, di coordinamento e di strategia operativa definite dal Consiglio di Amministrazione e dall'Alta Direzione.

Risk Management

STRATEGIC RISK MANAGEMENT



RISK CONTROL PROCESSES
EXTREME RISKS MANAGEMENT
RISK & ECONOMIC CAPITAL MODEL

Risk Management Culture

GOVERNANCE



STANDARD FORMULA
STRESS TEST
MODELLO INTERNO
POLICY
REPORTING

Rischi tecnico-assicurativi Danni
Rischi tecnico-assicurativi Vita
Rischi di mercato
Rischi di Credito
Rischi operativi e altri rischi

Attraverso tale modello, il Gruppo misura e gestisce i rischi a cui è esposto, anche a seguito delle proprie scelte strategiche e delle proprie peculiarità, e in conformità alla normativa vigente. In particolare, all'interno della Risk Management Policy sono indicate le specifiche linee guida sulla gestione dei rischi derivanti dalle attività di business svolte dalle società del Gruppo Unipol.

Con riguardo al Sistema di gestione dei rischi, il Gruppo si è dotato di un adeguato e robusto processo di gestione, all'interno del quale risultano comprese le seguenti attività di:

- identificazione dei rischi più significativi per il Gruppo, classificati secondo una tassonomia che tiene in considerazione sia la struttura di Gruppo sia le specificità dei business gestiti dalle diverse Compagnie operative;
- valutazione, che consiste nella misurazione del rischio e determinazione dell'incidenza di un evento potenziale sul conseguimento degli obiettivi aziendali;
- controllo dello stato di evoluzione dei rischi e reporting sia interno che esterno;
- mitigazione che, realizzata in coordinamento con tutte le strutture/funzioni coinvolte, consente di individuare e proporre azioni/interventi necessari e/o utili a mitigare i livelli di rischio presenti o prospettici che non sono in linea con i livelli di rischio definiti in ambito aziendale.

Nell'ambito delle attività svolte nel 2013 il Risk Management ha proseguito l'attività di affinamento del modello interno Solvency II e di utilizzo dello stesso ai fini di misurazione e monitoraggio del rischio e di supporto alle funzioni operative di business.

Ha poi svolto l'attività di monitoraggio dei rischi e predisposto la reportistica periodica in merito alle risultanze dei controlli eseguiti, (monitoraggio risk appetite, limiti Investment Policy ecc.) sottoposta al Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo e delle Società Operative. Inoltre ha reso l'informativa semestrale sull'attività complessiva svolta ai membri del Comitato Controllo e Rischi e del Consiglio di Amministrazione di Unipol e delle Società Operative.

In relazione ai rischi monitorati, con frequenza trimestrale, ha fornito una valutazione della situazione patrimoniale e finanziaria del Gruppo, secondo i principi generali di Solvency II (in corso di definizione).

Inoltre il Risk Management ha partecipato e collaborato attivamente al dibattito e ai lavori per la definizione di Solvency II nei principali ambiti istituzionali deputati (Insurance Europe, CRO FORUM, IVASS, Ania, CROFI Italia). Il Gruppo è presente in Insurance Europe, all'interno del Solvency II Steering Group, e partecipa alle attività del CRO FORUM in qualità di Full Member dal 2012.

Complessivamente, nel corso del 2013, gli incontri degli organi preposti per l'attuazione delle strategie in materia di rischi sono stati circa 150.

Il Risk Management effettua le prove di stress per tutte le Compagnie operative del Gruppo. In particolare, nel corso del 2012 sono stati svolti 16 Stress Test a livello di singola entità e uno Stress Test a livello di Gruppo Unipol.

All'interno della Direzione Risk Management è stata creata un'apposita funzione dedicata alla gestione dei rischi emergenti e reputazionali. La gestione di tali rischi è infatti integrata nel sistema complessivo di gestione dei rischi (ERM framework) di Gruppo. L'approccio alla gestione dei rischi emergenti è di tipo strategico, nel senso che vengono considerati nella loro doppia valenza di rischio-opportunità, e gestiti con il duplice obiettivo di garantire un'adeguata tutela del Gruppo da future minacce e nel contempo, in ottica proattiva, consentire al Gruppo di cogliere nuove opportunità di business, intercettando con anticipo i trend più significativi per sviluppare elementi di vantaggio competitivo.

In tale contesto, il Gruppo ha avviato un Osservatorio, denominato Osservatorio Reputational & Emerging Risks, che coinvolge un apposito Tavolo Tecnico e le Direzioni di Business. L'Osservatorio si basa su un sistema predittivo consolidato e consente di arricchire la prospettiva interna del Management con la prospettiva esterna degli Stakeholder, identificando i futuri trend rilevanti e verificando in un'ottica di breve e di medio-lungo termine

l'allineamento tra le aspettative dei diversi Stakeholder di riferimento e le risposte del Gruppo.

Per quanto riguarda le iniziative di diffusione della cultura del rischio in azienda, tenuto conto del percorso formativo compiuto negli anni precedenti, attraverso tre fasi che hanno riguardato rispettivamente la normativa Solvency II, il *business use* e il modello interno, si è dedicato il 2014 ad una fase di consolidamento attraverso la messa a disposizione a tutti coloro che hanno partecipato alle iniziative formative precedenti di uno strumento formativo (cruciverba sui temi chiave Solvency II) volto a riattivare la conoscenza e mantenere alta l'attenzione sui temi più attuali nei mesi successivi alla formazione d'aula.

Sono state inoltre previste giornate ad hoc di formazione su Solvency II per circa 50 neoassunti che partecipano al percorso "Vivaio". Il corso ha fornito ai partecipanti la conoscenza degli impatti derivanti dall'adozione del Modello Interno da parte del Gruppo, in termini di supporto al processo decisionale di business; a tal fine, le modalità di erogazione della formazione hanno previsto un approccio dal taglio operativo, con ampio ricorso a casi pratici.

Infine, il Risk Management ha portato all'attenzione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale di tutte le compagnie assicurative del Gruppo un aggiornamento in merito alla normativa di attuazione della Direttiva Solvency II e allo stato di implementazione del Progetto Solvency II del Gruppo.

Compliance

La Funzione Compliance ha la responsabilità di valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle procedure, dei processi e dell'organizzazione interna, al fine di prevenire il rischio di non conformità, definito come il rischio di incorrere in sanzioni, perdite patrimoniali o danni alla reputazione o all'immagine derivanti dalla violazione di normative esterne (leggi, regolamenti, provvedimenti delle Autorità di Vigilanza) e di autoregolamentazione (es. statuti, codici etici, codice di condotta, codici di autodisciplina).

Tale responsabilità si estende nell'ambito del perimetro normativo/societario specificato nella *Compliance Policy*.

Il rischio di non conformità risulta diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale; pertanto la sua corretta gestione rappresenta un tema estremamente rilevante e profondamente connesso con l'operatività corrente, con particolare riferimento ai rapporti con la clientela.

Il compito di valutare che l'organizzazione e le procedure interne dell'impresa siano adeguate al raggiungimento dell'obiettivo di prevenire tale rischio, è attribuito ad una funzione appositamente costituita, che deve possedere i requisiti stabiliti dalla normativa di vigilanza.

La Funzione Compliance informa l'Organo Amministrativo con periodicità semestrale. Anche il Comitato Controllo e Rischi della Società richiede ad ogni riunione l'aggiornamento delle attività svolte da parte del responsabile della Funzione Compliance.

La Funzione Compliance opera attraverso:

- l'identificazione in via continuativa delle norme applicabili e la valutazione del loro impatto sull'intera catena del valore (prodotti, processi, procedure aziendali);
- la valutazione dei rischi di non conformità, l'analisi dei presidi esistenti e l'identificazione di eventuali interventi correttivi che garantiscano la corretta applicazione delle norme;
- il monitoraggio della corretta attuazione e dell'efficacia degli adeguamenti organizzativi proposti, effettuato anche in collaborazione con le altre strutture che integrano il più generale Sistema dei Controlli Interni, in particolare con Internal Auditing e Risk Management;
- la predisposizione di flussi informativi diretti agli Organi Sociali, e alle altre funzioni coinvolte nella gestione dei rischi.

A tale scopo la metodologia utilizzata prevede differenti fasi operative e di lavoro che possono essere distinte in:

- attività *ex ante*: parte dell'operatività della Funzione Compliance che si pone come obiettivo la valutazione di conformità alle norme di nuovi prodotti/progetti/processi, ovvero dell'organizzazione aziendale in relazione all'entrata in vigore di nuove normative. Assumono particolare rilevanza in tale attività le fasi di "analisi della normativa", "valutazione dei rischi" e "identificazione degli adeguamenti" illustrate nella *Compliance Policy*;
- attività *ex post*: attengono più propriamente alla fase del monitoraggio, ossia alla valutazione dello stato di conformità dei processi e procedure aziendali rispetto alle norme, cui si perviene attraverso la valutazione dei presidi esistenti e dello stato di attuazione degli interventi pianificati.

Antiriciclaggio

La Normativa Antiriciclaggio è disciplinata dal Decreto Legislativo 231/2007 che trova applicazione all'interno del Gruppo Unipol per le Imprese di Assicurazione operanti nel ramo vita (Unipol Assicurazioni, Linear Life e Arca Vita) e per le società del Gruppo Bancario Unipol Banca.

Il Provvedimento della Banca d'Italia del 10 marzo 2011 e il Regolamento ISVAP n. 41 del 15 maggio 2012 contengono, invece, le disposizioni attuative in materia di organizzazione, procedure e controlli interni in materia di antiriciclaggio e contrasto al terrorismo.

Presso ognuna delle Società del Gruppo Unipol destinatarie del Decreto è stata istituita un'apposita struttura preposta alla gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo.

Le attività di presidio antiriciclaggio sono finalizzate a garantire il corretto adempimento di quanto previsto dal Decreto, in materia di:

- adeguata verifica della clientela;
- registrazione delle operazioni nell'Archivio Unico Informatico;
- segnalazione delle operazioni sospette;
- formazione del personale.

Gli obblighi di "adeguata verifica della clientela" riguardano esclusivamente l'instaurazione di rapporti continuativi con la clientela.

Le Società del Gruppo Unipol osservano gli obblighi di "adeguata verifica della clientela" di cui all'art. 15 e ss. del Decreto quando:

- instaurano un rapporto continuativo;
- vi è sospetto di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo, indipendentemente da qualsiasi deroga, esenzione o soglia applicabile;
- vi sono dubbi sulla veridicità o sull'adeguatezza dei dati precedentemente ottenuti ai fini dell'identificazione di un cliente.

In particolare, tali obblighi di "adeguata verifica della clientela" vengono assolti attraverso la:

- identificazione del cliente e la verifica dell'identità dello stesso sulla base di un documento valido per l'identificazione ai sensi del DPR 445/2000 (di cui viene conservata una copia);
- verifica dell'eventuale presenza di informazioni che possano ricondurre il cliente ad attività di finanziamento del terrorismo procedendo alle eventuali misure di cui al D. Lgs. 109/07;
- identificazione dell'eventuale titolare effettivo e verifica dell'identità dello stesso;
- raccolta di informazioni sullo scopo del rapporto per il tramite del questionario antiriciclaggio, la cui compilazione è obbligatoria e necessaria per l'instaurazione del rapporto continuativo;
- esecuzione di controlli costanti nel corso del rapporto continuativo, per il tramite dell'analisi di tutte le transazioni concluse, allo scopo di verificare che tali transazioni siano compatibili con il livello di conoscenza che la Società possiede con riferimento al cliente.

Gli obblighi di registrazione vengono assolti attraverso la registrazione nell'Archivio Unico Informatico dei dati relativi ai rapporti continuativi ed alle operazioni di importo pari o superiore a 15.000 euro, indipendentemente dalla circostanza che le stesse siano effettuate con una operazione unica o con più operazioni che appaiono tra di loro collegate per la realizzazione di una cosiddetta "operazione frazionata", e sono acquisiti automaticamente dalle procedure informatiche.

Con riferimento agli obblighi di segnalazione di "operazioni sospette" di cui all'art. 41 del Decreto, si provvede alla valutazione delle operazioni con l'ausilio degli indicatori di anomalia predisposti dalla Banca d'Italia e, in caso di sospetto di riciclaggio, si procede a trasmettere all'Unità di Informazione Finanziaria in via telematica, tramite l'apposito portale INFOSTAT-UIF della Banca d'Italia, le segnalazioni di operazioni sospette.

In relazione agli obblighi di formazione in materia di antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo, sono stati resi disponibili, a beneficio del personale dipendente e di tutti coloro che operano a vario titolo presso le Società del Gruppo, appositi corsi di formazione in modalità *e-learning* sulla rete aziendale e in aula. In particolare, nel corso del 2013 è stato aggiornato il corso "Antiriciclaggio", la cui fruizione complessiva è stata di circa l'80%.

Dirigente Preposto

La figura del Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari è stata introdotta dal Testo Unico della Finanza alla sezione V-bis (Informazione Finanziaria) dalla legge per la tutela del risparmio 262/2005, Disposizioni per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari.

Al Dirigente Preposto è affidata la responsabilità di attestare la corrispondenza alle risultanze documentali, ai libri e alle scritture contabili degli atti e delle comunicazioni diffuse dalla società al mercato e relativi all'informativa contabile, anche infra-annuale.

Al Dirigente Preposto è affidata la gestione dei rischi di non conformità ai postulati di bilancio nell'ambito delle procedure amministrativo-contabili e dei relativi controlli chiave.

Il Gruppo ha inoltre implementato un modello di controllo, a supporto del Dirigente Preposto, per la verifica dell'adeguatezza e dell'effettiva applicazione delle procedure amministrative relative all'informativa contabile e finanziaria che si ispira al CoSo Framework (Internal Control-Integrated Framework emesso dal Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) e al COBIT (Control Objective for IT and Related Technology, schema di best practices creato dall'Information Systems Audit and Control Association e dall'IT Governance Institute), unanimemente riconosciuti come standard di riferimento per l'implementazione e la valutazione dei sistemi di controllo interno.

Un'apposita funzione di staff supporta il Dirigente Preposto nell'espletamento dei propri compiti e si coordina con le altre funzioni aziendali per ottemperare alle disposizioni normative.

3.2.6 La protezione dei dati personali

Al fine di garantire che il trattamento delle informazioni personali avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali, la tutela dei dati della clientela, dei dipendenti e, in generale, di tutti coloro che entrano in contatto con il gruppo Unipol (qui e di seguito intendendolo a perimetro omogeneo, il "Gruppo Unipol" o il "Gruppo") è assicurata, nelle diverse Società del Gruppo, da apposite Funzioni dedicate (congiuntamente le "Funzioni Privacy").

Le Funzioni Privacy delle Società del Gruppo, oltre ad agire nel rispetto di una politica comune, hanno provveduto, altresì, a definire delle linee di intervento prioritario volte a garantire il rispetto degli adempimenti normativi, in particolare sul versante della sicurezza delle informazioni, dell'accesso ai dati da parte di terzi e della produzione della documentazione richiesta per legge.

In proposito, si segnala che, durante l'anno 2013, le Società del Gruppo Unipol hanno:

- in considerazione dell'abolizione del "Documento Programmatico sulla Sicurezza" (conosciuto anche come DPS), predisposto un nuovo documento, denominato "Documento Unico sulla Sicurezza delle Informazioni" (in breve, DUSI), il quale sostituisce ed unifica i DPS di 32 Società del Gruppo, illustrando le politiche aziendali in tema di misure di sicurezza (informatiche, fisiche ed organizzative). L'adozione di tale documento è utile al fine di garantire un elevato livello di sicurezza delle informazioni ed a documentare in via preventiva le soluzioni apprestate in proposito, anche in vista di un'eventuale richiesta in tal senso proveniente dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali;
- monitorato e incrementato le misure a tutela della sicurezza dei dati personali di dipendenti e clienti in materia di videosorveglianza e biometria, predisposte nelle sedi delle Società del Gruppo Unipol nonché nelle relative filiali bancarie;
- fornito supporto all'attività di formazione e aggiornamento nei confronti del personale e delle agenzie delle Società del Gruppo interessate, anche tramite corsi e-learning;
- tenuto conto degli attuali e futuri assetti societari, collaborato in termini di coerenza ed efficienza interna, per la predisposizione a livello di gruppo, di modelli standard da utilizzare per le informative privacy, generalmente adottate dalle Società nei confronti dei soggetti interessati i cui dati siano oggetto di trattamento per le diverse finalità perseguite.

Nell'ottica della massima trasparenza con la clientela, nel corso dell'esercizio 2013 è stata sviluppata l'attività di riscontro a coloro che hanno richiesto informazioni in merito ai dati in possesso delle Società del Gruppo ed ai trattamenti effettuati, ovvero avanzato richiesta di copia di documentazione, oppure formalizzato istanza di cancellazione dei dati personali o di rettifica dei dati personali.

È, inoltre, proseguita l'attività volta ad elevare i livelli di tutela della privacy e di sicurezza delle informazioni; infatti, tramite Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. è stata messa a disposizione dei dipendenti una *Guida all'uso delle Infrastrutture Tecnologiche aziendali*.





4/7

La performance
economica

4.1 Lo scenario macroeconomico

Grazie al contributo determinante della Banca Centrale Europea, la crisi dei debiti sovrani in Europa ha progressivamente assunto toni meno drammatici. L'Euro ha visto un apprezzamento del 45% nei confronti del Dollaro, anche grazie al controllo rivolto ai mercati finanziari. Nel contempo, è aumentata la consapevolezza dell'inefficacia delle politiche di austerità per il risanamento dei conti pubblici.

Secondo la stima rilasciata da Eurostat, il PIL dell'Area Euro è tornato a crescere, ma nelle condizioni attuali è da considerarsi come un debole miglioramento ciclico, ancora fragile e non esteso in tutti i Paesi dell'Unione Monetaria. Mentre la ripresa economica inglese è più rapida, segnando un +2,8%.

Alla base di questo tenue miglioramento troviamo l'attenuazione della politica fiscale e la dinamica positiva delle esportazioni, favorite da un complessivo miglioramento, in questi ultimi mesi, dello scenario economico globale. Apprezzabile l'andamento del PIL negli Stati Uniti, che è cresciuto del 19% nel 2013. Buono anche il risultato conseguito dal Giappone. L'andamento dell'economia dei cosiddetti Paesi emergenti è stata caratterizzata dallo spostamento di importanti masse di capitali verso le economie avanzate, determinando seri problemi ad alcune nazioni (Brasile, Turchia e India), che hanno registrato un deciso rallentamento della crescita economica. Qualche difficoltà si è riscontrata anche in Cina, che si trova ora in una fase di riequilibrio del proprio baricentro economico, spostando somme dalle esportazioni e dagli investimenti, verso i consumi interni.

Se la Federal Reserve sta attuando le prime misure di mitigazione di una politica monetaria espansiva, dall'altra parte la Banca Centrale Europea si trova in condizioni radicalmente diverse. La fragilità della congiuntura europea ha portato l'Istituto di Francoforte ad abbassare il costo del denaro fino al minimo storico dello 0,25%. Secondo diversi osservatori, il processo di diminuzione del livello generale dei prezzi non è ancora stato scongiurato in tutta Europa. Se da un lato non mancano segnali incoraggianti, come l'affievolirsi delle tensioni in alcuni Paesi quali Irlanda e Spagna, dall'altro l'evoluzione congiunturale dell'Eurozona non appare sufficientemente solida e, a dicembre 2013, nell'area dell'euro risultano esservi oltre 19 milioni di persone senza lavoro.

L'Italia, in particolare, si caratterizza per una radicata incapacità a riprendere un percorso di sviluppo. Nel periodo ottobre-dicembre il prodotto interno lordo italiano ha evidenziato, per la prima volta dopo otto trimestri in negativo, una crescita congiunturale dello 0,1% (stima preliminare dell'Istat). Questo risultato rappresenta una conferma che il processo di contrazione dell'economia potrebbe essere giunto al termine. Si tratta, tuttavia, di segnali ancora vaghi, che potrebbero presupporre l'entrata in una fase di stagnazione piuttosto che l'inizio di una vera e propria ripresa economica. A causa del restringimento del reddito disponibile, legato alla diminuzione degli occupati e all'incremento del carico fiscale, le **famiglie** sono impegnate a riorganizzare il loro bilancio familiare, principalmente attraverso un'attenta gestione delle spese. Prometeia stima che alla fine del 2013 le attività finanziarie delle famiglie dovrebbero aver recuperato i livelli pre-crisi, sia per il positivo andamento delle quotazioni dei titoli, sia per l'aumento della propensione al risparmio, in crescita dopo il minimo toccato nel 2012. Risulta, invece, in riduzione l'indebitamento delle famiglie, in parte dovuto alla cautela degli acquisti dei beni durevoli e in parte al ridimensionamento dei crediti al consumo concessi dalle banche.

4.2 Il Settore Assicurativo

Nel corso del 2013 il mercato assicurativo italiano ha evidenziato un forte dualismo: da una parte, l'attività sui **rami danni** ha subito una forte indebolimento, legata alla difficile congiuntura che sta vivendo il Paese; dall'altra, la raccolta di **premi vita** ha beneficiato di un contesto favorevole, costituito da bassi tassi di interessi e da un rinnovato slancio alla commercializzazione di prodotti assicurativi da parte del canale bancario. Nel 2013, le prime stime rilasciate da IVASS collocano il comparto vita su valori superiori agli 85 miliardi di euro, in crescita del 22,1% rispetto all'anno precedente, mentre i dati relativi alla raccolta danni evidenziano una decisa flessione (-4,6%). Si registra un forte calo sia dei premi del ramo R.C.Auto (-7,0%), che del ramo Veicoli Terrestri (-8,7%). Tale risultato riflette la ripresa della competizione a livello di prezzo tra le imprese assicuratrici, in un momento in cui, a causa della crisi economica, le auto circolanti e le nuove immatricolazioni mostrano segnali di contrazione. Infine, ulteriore fenomeno legato alla difficile condizione economica del Paese, si sta assistendo al diffondersi dell'evasione dell'obbligo

assicurativo da parte di una notevole quota di automobilisti.

Più articolata appare la dinamica del mercato danni non auto. Il dato pubblicato da IVASS, che comprende l'attività svolta dalle imprese nazionali e dalle rappresentanze di imprese di matrice non Europea, relativo all'intero 2013, segnala una leggera flessione dell'1,1%. Tuttavia, se si analizza l'attività svolta in Italia dalle rappresentanze di impresa appartenenti alla Comunità Europea, si rileva come tale aggregato abbia conseguito un incremento della raccolta pari al 5,1%. È il segnale dello spostamento di importanti segmenti di clientela verso operatori specializzati, in grado di cogliere meglio le esigenze specifiche in settori di complessa gestione, come l'assicurazione della responsabilità civile o quella relativa alle merci trasportate.

Fondi Pensione

Al 31 dicembre del 2013, il totale degli iscritti alle diverse forme di previdenza complementare ha fatto registrare, a livello aggregato, una crescita del 6,8%. Il numero totale degli iscritti ha raggiunto, infatti, le 6,2 milioni di unità (di cui 4,4 milioni risultano essere lavoratori dipendenti).

A livello disaggregato per tipologia di forma pensionistica complementare, la dinamica appare notevolmente differenziata. Infatti, i fondi pensione negoziali registrano un arretramento dell'1% nel numero degli iscritti (diminuzione legata, con tutta probabilità, alla contrazione degli occupati conseguente la crisi economica), i fondi pensione aperti registrano un significativo aumento delle adesioni (+7,7%), mentre i PIP continuano ad evidenziare il tasso di crescita più sostenuto (+19,4%). A fine 2013, gli iscritti ai PIP risultavano essere 2.121.495, gli aderenti ai fondi pensione negoziali 1.950.904, mentre i sottoscrittori di fondi pensione aperti erano pari a 984.611. Anche a seguito del generale andamento positivo dei mercati finanziari, l'attivo netto destinato alle prestazioni (ANDP), a livello aggregato, ha fatto segnare, rispetto alla fine del 2012, un incremento dell'8,4%, raggiungendo i 113,1 miliardi di euro (di cui 34,5 per i fondi negoziali, 11,9 per i fondi aperti e 12,3 per i PIP). Da segnalare come i fondi pensioni preesistenti detengano tuttora oltre 48 miliardi di risorse.

Nel 2013 il tasso di rivalutazione del TFR è stato pari all'1,9% a fronte del quale il comparto dei fondi pensione negoziali ha registrato un rendimento medio del 5,4%, quello dei fondi aperti è arrivato all'8,1%, mentre i PIP hanno reso mediamente il 12,2%.

Tabella 4.1 Numero di imprese di assicurazione operanti in Italia ripartite secondo la natura giuridica

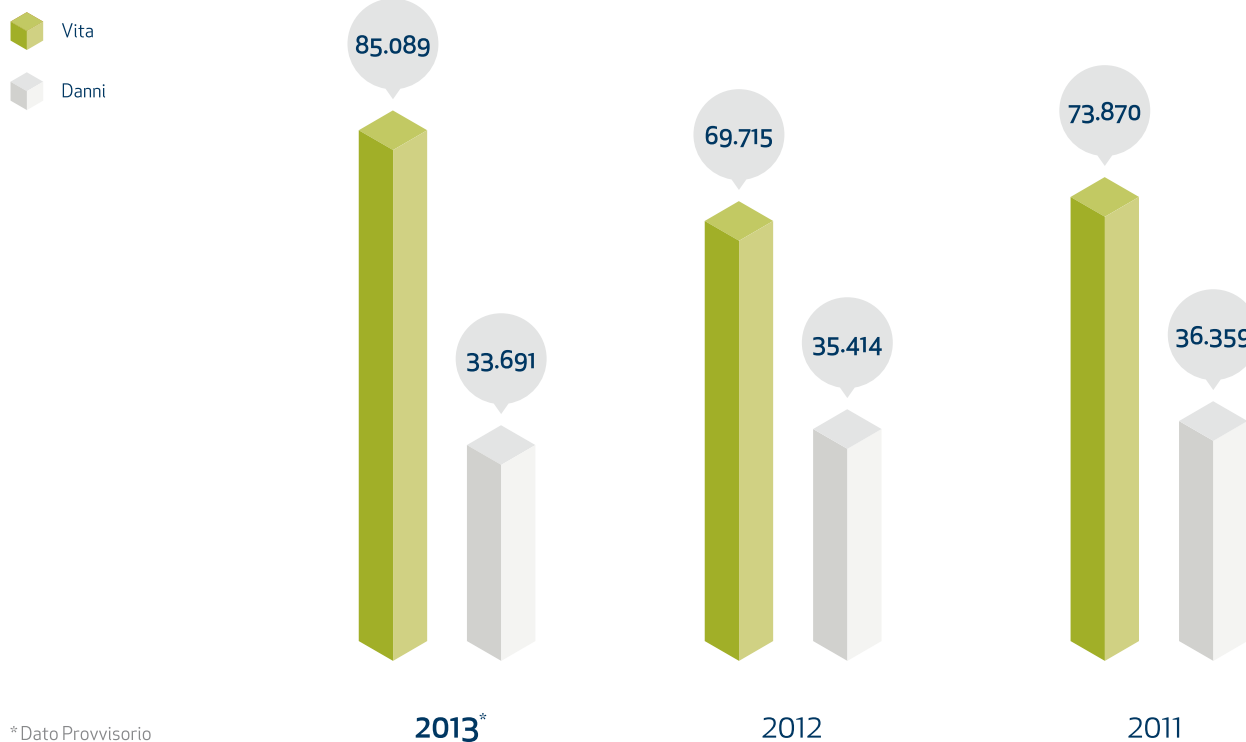
Fonte: ANIA - Situazione al 31/12/2012

	Rami vita	Rami danni	Multi rami	Riassicuratori Profess.	Totale
Totale imprese con sede in Italia	52	69	14	0	135
Rappresentanze estere	20	62	11	7	100
Totale imprese	72	131	25	7	235

Valori in milioni di euro

Gráfico 4.1 Raccolta premi lavoro diretto italiano e sua composizione

Fonte: IVASS - Premi lordi contabilizzati a tutto il 2013



* Dato Provvisorio

Valori in milioni di euro

Tabella 4.2 Sviluppo del mercato assicurativo in Italia

Fonte: ANIA - IVASS

	2013 p*		2012	2011
	Premi	Var. % 13/12		
Raccolta Danni				
Auto	18.674	-7,7%	20.225	20.685
Non Auto	15.017	-1,1%	15.189	15.674
Totale Danni	33.691	-4,9%	35.414	36.359
Raccolta Vita				
Ramo I - Vita Umana	64.930	26,8%	51.190	56.699
Ramo III - Polizza Linked	15.523	12,5%	13.800	12.496
Ramo V - Capitalizzazione	3.290	16,9%	2.815	3.131
Altri Rami	1.346	-29,5%	1.910	1.544
Totale Vita	85.089	22,1%	69.715	73.870
Raccolta totale Danni + Vita	118.780	13,0%	105.129	110.229

* Dato Provvisorio

Valori in milioni di USD

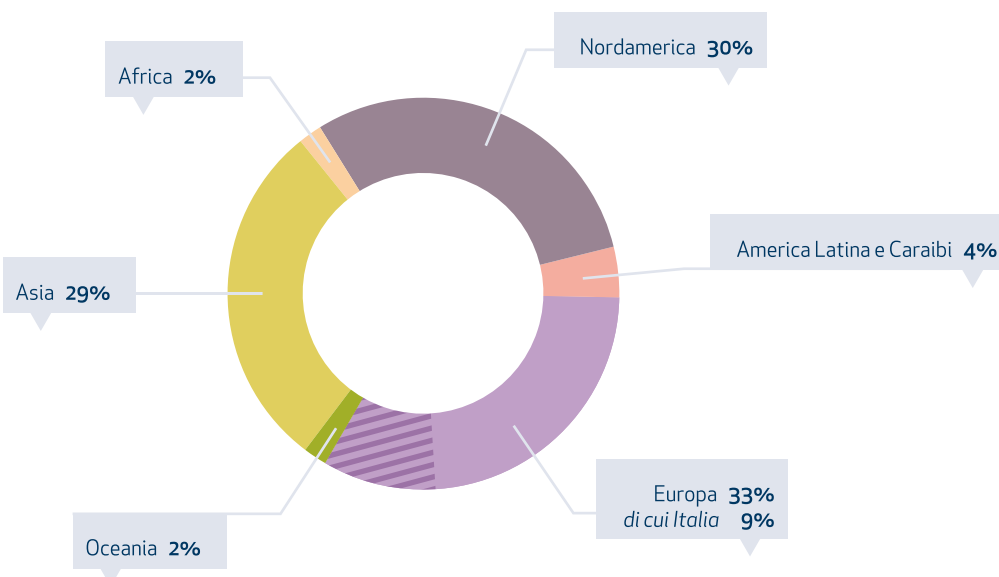
Tabella 4.3 Il mercato assicurativo nel mondo
Raccolta premi 2012

Fonte: Swiss Re, Sigma n°3/2013 World Insurance 2012

	Premi	in % sul PIL
Raccolta Danni Mondiale	1.991.650	3%
- di cui Italia	50.945	2%
Raccolta Vita mondiale	2.620.864	4%
- di cui Italia	93.273	4%
Raccolta Totale Danni + Vita	4.612.514	7%

Grafico 4.2 Quote di mercato mondiale 2012

Fonte: Swiss Re, Sigma n°3/2013 World Insurance 2012



4.3 Il Settore Bancario

Nel corso del 2013, il sistema bancario italiano ha ridotto significativamente i finanziamenti concessi alle imprese, anche se negli ultimi mesi del 2013 le richieste di finanziamenti sono cresciute. Gli impieghi alle società non finanziarie sono passati dagli 864,7 miliardi di dicembre 2012 agli 813,9 miliardi della fine del 2013. Non vi è dubbio, tuttavia, che la crescita dei crediti deteriorati e il percorso propedeutico al passaggio alla vigilanza bancaria della Banca Centrale Europea, abbia indotto molti istituti di credito a ricercare il rafforzamento della propria posizione patrimoniale, anche adottando atteggiamenti di grande prudenza nella concessione di credito. Non va poi escluso che una parte del pagamento dei debiti pregressi delle Amministrazioni Pubbliche verso i propri fornitori (oltre 16 miliardi fino a novembre) sia stato usato dai beneficiari per il rientro delle esposizioni nei confronti delle banche.

Di entità minore è risultata la flessione delle erogazioni verso le famiglie (-1,3%). Tale calo può identificarsi in parte nella cautela nell'acquisto di beni durevoli, indotta dalla caduta del reddito disponibile, con il negativo andamento del mercato immobiliare, ma anche come evidenza della difficoltà ad erogare mutui.

Il taglio del tasso di rifinanziamento principale operato dalla Banca Centrale Europea in novembre ha contribuito ad una diffusa riduzione dei tassi sui nuovi prestiti tanto alle famiglie, quanto alle imprese. Tuttavia, per quanto riguarda le società non finanziarie, negli ultimi mesi del 2013 si è registrata una diminuzione del costo del denaro sui finanziamenti superiori al milione di euro, mentre sui prestiti di importo inferiore si sono rilevati tassi in leggero aumento. Ciò conferma il permanere di condizioni di finanziamento meno favorevoli per le imprese di minore dimensione, considerate più fragili nel contesto dell'attuale difficile congiuntura.

Alla fine del 2013, il sistema bancario italiano dichiarava crediti in sofferenza per 155,9 miliardi. Rispetto a dodici mesi prima, si rileva un incremento del 24,7%. La crescita delle sofferenze è riconducibile per lo più allo stato economico in cui versano le società non finanziarie, in particolare quelle operanti nel settore delle costruzioni. In termini di incidenza delle sofferenze nette sui crediti, si è passati dal 3,4% del dicembre del 2012 al 4,3% della fine del 2013.

Non si ferma il processo di rafforzamento patrimoniale delle banche italiane, effettuato anche in vista delle novità regolamentari previste nel prossimo futuro (vigilanza Bce, Basilea III). In tal senso, un contributo importante è rappresentato proprio dalla riduzione dei requisiti minimi di capitale, perseguito tramite il contenimento dello *stock* di crediti in portafoglio.

Valori in milioni di euro

Tabella 4.4 Il mercato bancario in Italia

Fonte: Banca d'Italia

	2013		2012	2011
	Volumi	Var. % 13/12	Volumi	Volumi
Raccolta diretta	2.345.772	-2,8%	2.414.497	2.256.315
Totale impieghi	1.930.396	-3,0%	1.990.389	1.969.970

Il 2013 ha rappresentato per il Gruppo Unipol la finalizzazione della complessa operazione di integrazione societaria con l'ex Gruppo Premafin. Infatti, dopo il compimento, nel corso del 2012, della prima fase societaria di acquisizione del controllo da parte di Unipol Gruppo Finanziario di Premafin S.p.A. ed il rafforzamento patrimoniale con i due aumenti di capitale effettuati da parte di Unipol Gruppo Finanziario e Fondiaria-SAI, nel corso del 2013, ricevute le necessarie autorizzazioni dalle competenti Autorità, si è proceduto alla finalizzazione della fusione societaria.

Contestualmente, successivamente alla presentazione alla comunità finanziaria a dicembre 2012 del Piano Industriale Congiunto 2013-2015, sono state avviate le attività di implementazione delle direttrici strategiche basate sui seguenti pilastri:

- incrementare la *leadership* del Gruppo Unipol nel mercato, valorizzando i marchi storici del mercato assicurativo;
- rafforzare la solidità patrimoniale del Gruppo Unipol;
- ristrutturare il *business* assicurativo di Fondiaria-SAI nell'area assicurativa danni;
- utilizzare l'esperienza maturata dal Gruppo Unipol in operazioni di *turnaround* assicurativo e la provata capacità di integrazione;
- raggiungere margini di semplificazione operativa e societaria, perseguibili attraverso l'ottimizzazione delle strutture e dei processi (centri acquisto, parco fornitori, unico contratto integrativo agenti), e la possibile razionalizzazione dei programmi di investimento in corso;
- sviluppare la complementarietà delle competenze nei settori Salute, Previdenza e canale Diretto;
- rafforzare la posizione di *leadership* del Gruppo Unipol nell'innovazione.

Gli obiettivi di risultati al 2015, prevedono i seguenti principali indicatori economico-patrimoniali per il Gruppo Unipol:

- Utile Netto Consolidato pari a 852 milioni di Euro;
- un valore di *Combined Ratio* pari al 93%;
- un indice di solvibilità patrimoniale superiore al 180%.

Dal punto di vista operativo, dopo le predisposizioni dei Piani di dettaglio nel corso del primo trimestre 2013, è stata predisposta e avviata "la macchina operativa dell'integrazione" che si sostanzia in:

- 28 cantieri;
- circa 400 azioni pianificate e avviate;
- circa 800 persone del Gruppo coinvolte.

Nel corso dell'esercizio 2013 sono state portate a termine le seguenti principali attività:

- implementazione delle attività di indirizzo e controllo della Capogruppo Unipol Gruppo Finanziario;
- definizione degli assetti organizzativi di Gruppo a seguito della finalizzazione della fusione societaria e unificazione dei sistemi informatici delle aree Amministrazione, Controllo di Gestione e Finanza;
- completamento dell'omogeneizzazione dei sistemi informatici di agenzia per le reti di Fondiaria, Milano Assicurazioni e SAI Assicurazioni (circa 700 agenzie coinvolte);
- unificazione della gestione del processo di gestione degli Acquisti a livello di Gruppo;
- implementazione del "preventivatore" RCA (cd. "Full Quote") che consente al cliente la quotazione veloce e la contestuale segnalazione del contatto alle reti agenziali;
- estensione alla rete Unipol Assicurazioni della possibilità di rateizzazione mensile del pagamento del premio R.C.Auto;
- avvio della digitalizzazione dei processi di agenzia su rete Unipol Assicurazioni con introduzione firma e gestione elettronica dei contratti.

6.1 Il Gruppo Unipol

L'anno 2013 rappresenta il primo esercizio completo di attività dopo l'acquisizione delle Società dell'ex Gruppo Premafin, avvenuta nel mese di luglio 2012. Per permettere una comparabilità con l'esercizio precedente, e quindi una maggiore trasparenza rispetto agli andamenti, i dati 2012 proposti sono calcolati "pro-forma", ossia considerando per dodici mesi i dati del Gruppo Premafin.

Nell'esercizio 2013 il Gruppo ha raggiunto nel **Comparto Assicurativo** un risultato economico di assoluto rilievo (1.376 milioni di euro, ante imposte). Si è assistito ad un calo significativo del numero dei sinistri, anche grazie ad un anno senza particolari calamità naturali, ma soprattutto è migliorata la tenuta delle riserve dei sinistri di esercizi precedenti, effetto degli importanti rafforzamenti operati negli scorsi anni. Si è registrato, inoltre, un andamento favorevole della raccolta e della redditività del ramo vita, in un contesto di miglioramento dei mercati finanziari che ha favorito la propensione della clientela verso i prodotti assicurativi.

Più in dettaglio, nei **rami danni** la raccolta premi diretta ammonta ad oltre 9,8 miliardi di euro, cifra significativa nonostante il protrarsi della crisi economica. Per contrastare queste tendenze macroeconomiche negative, le politiche commerciali del Gruppo, pur restando ispirate a criteri di selettività, si sono orientate verso un progressivo incremento della flessibilità assuntiva e verso altre azioni tese sia alla difesa del portafoglio contratti che al miglioramento del servizio alla clientela alle prese con la crisi economica, come il lancio di una polizza R.C.Auto con finanziamento a rimborso rateale a tasso zero. La raccolta premi del ramo R.C.Auto si è attestata ad euro 5.226 milioni, di cui euro 2.052 milioni relativi alle compagnie del Gruppo ante acquisizione (-7,3% sul 2012) ed euro 3.174 milioni provenienti dalle compagnie acquisite (-12,8% sul 2012 omogeneo).

In un contesto di generale sofferenza del mercato, condizionato dai riflessi della crisi economica su famiglie ed aziende, i premi Non Auto hanno mostrato un'apprezzabile tenuta, come evidenziato da una raccolta che è stata pari a 3.835 milioni di euro, di cui 1.702 milioni relativi alle compagnie del Gruppo ante acquisizione (con un leggero aumento dello 0,1% rispetto all'anno precedente) e di 2.133 milioni apportati dalle compagnie acquisite (-3,5% sul 2012). Il segno negativo è legato al completamento delle azioni di risanamento di portafoglio del segmento corporate di Fondiaria-SAI. L'*expense ratio*¹ del lavoro diretto, che è risultato pari al 24,7%, ha risentito della contabilizzazione di alcuni costi d'integrazione, già previsti dal piano industriale, e, per il ramo R.C.Auto, dei costi connessi alle cosiddette "scatole nere", quest'anno interamente a carico delle compagnie, dei costi delle commissioni connessi al prodotto "finanziamento a tasso zero" erogato tramite una società del Comparto Bancario del Gruppo. Si è registrata, inoltre, una maggiore incidenza delle provvigioni variabili di Unipol Assicurazioni direttamente legate al miglioramento tecnico in atto.

Il Gruppo ha segnato al 31 dicembre 2013 un *combined ratio* (lavoro diretto) del 92,9% contro il 101,1% del 2012.

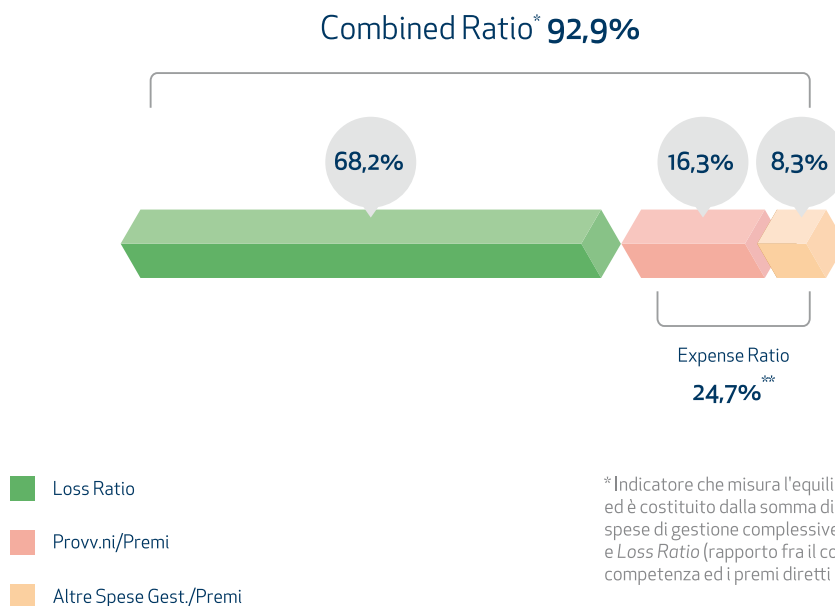
¹ Indicatore dato dall'incidenza delle spese di gestione al lordo delle commissioni ricevute dai riassicuratori e delle spese di gestione degli investimenti sui premi diretti contabilizzati.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 6.1 Combined Ratio (Lavoro diretto)

Fonte: Bilancio Consolidato 2013



* Indicatore che misura l'equilibrio della gestione tecnica Danni ed è costituito dalla somma di *Expense Ratio* (rapporto tra le spese di gestione complessive ed i premi diretti contabilizzati) e *Loss Ratio* (rapporto fra il costo dei sinistri diretti di competenza ed i premi diretti di competenza).

** L'arrotondamento è alla prima cifra decimale; pertanto la somma degli importi arrotondati non sempre coincide con il totale arrotondato.

Nel **comparto vita** la raccolta premi diretta è cresciuta a ritmi particolarmente sostenuti, segnando alla fine dell'esercizio 6.983 milioni di euro, di cui euro 3.024 milioni relativi alle compagnie del Gruppo ante acquisizione (+20% rispetto al 2012) e 3.958 milioni di euro apportati dalle compagnie acquisite (+8,3% sul 2012 omogeneo). Gli incrementi registrati sono stati favoriti anche dalla riduzione dei tassi d'interesse di mercato, che hanno reso maggiormente appetibile l'offerta di prodotti assicurativi con rendimento minimo garantito. In particolare, il comparto ha beneficiato della crescita del canale di **Bancassurance** (+17,7%).

Per quanto riguarda la gestione finanziaria degli *asset* relativi al Comparto Assicurativo, il 2013 è stato caratterizzato da uno scenario di ritrovata fiducia dei mercati finanziari verso il Paese. Questo, insieme a politiche d'investimento prudenti e tese a mantenere un adeguato equilibrio tra rischio e rendimento, in un'ottica di coerenza tra le attività e le passività assunte verso gli assicurati, ha generato per il Gruppo una significativa redditività lorda a conto economico, pari a oltre il 4,6% degli attivi investiti.

Nel **Comparto Bancario** la raccolta diretta da clientela è rimasta sostanzialmente stabile rispetto ai saldi al 31/12/2012, con un miglioramento dell'equilibrio fra fonti e impieghi, a fronte di un lieve calo dei crediti alla clientela secondo linee guida che continuano a privilegiare il riequilibrio patrimoniale e la focalizzazione verso i segmenti *retail* e *small business*. Il persistere nel nostro Paese di una situazione economica fortemente recessiva, in particolare nel mercato immobiliare, ha comportato, per Unipol Banca, un ulteriore incremento dei crediti deteriorati in portafoglio. Tale situazione, anche in considerazione di valutazioni maggiormente prudenziali in merito alle garanzie in essere, è stata fronteggiata con una robusta politica di accantonamenti sui crediti e con una completa svalutazione degli avviamenti iscritti nel bilancio della banca, in gran parte riferibili a costi per passate acquisizioni di sportelli bancari. Tutto ciò ha determinato un risultato economico del periodo negativo a fronte, però, di un consistente miglioramento del grado di copertura dei crediti deteriorati che, per quanto concerne le sofferenze a livello di Gruppo Unipol, ha superato a fine 2013 il 50% contro il 36,9% del 2012.

Per quanto riguarda l'**area Immobiliare**, dopo aver completato, nella prima parte dell'anno, le attività propedeutiche

alla valorizzazione di parte del patrimonio immobiliare, si è avviata una fase di commercializzazione delle prime unità immobiliari così come previsto dal Piano Industriale del Gruppo. Si stanno anche impostando diverse operazioni finalizzate alla razionalizzazione e al contenimento dei costi mediante fusioni di società immobiliari, i cui scopi sociali sono venuti meno nella nuova configurazione e strategia del Gruppo. Sull'area hanno inciso anche alcune svalutazioni di immobili conseguenti la fase recessiva che caratterizza il mercato immobiliare del Paese.

Nel complesso, il Gruppo Unipol ha chiuso l'esercizio 2013 con un **risultato consolidato** positivo pari ad euro 188 milioni che sconta, oltre alla negatività del Comparto Bancario, uno stanziamento per 145 milioni di euro a fronte dell'accordo sul Piano di accesso al Fondo di solidarietà per il Settore Assicurativo siglato con le rappresentanze sindacali in materia di razionalizzazione dell'organico e l'incremento degli oneri fiscali, pari ad euro 73 milioni, conseguente all'introduzione dell'addizionale IRES dell'8,5% varata dal Governo a fine 2013.

Tale risultato, da un punto di vista gestionale, è scarsamente confrontabile con l'analogo risultato del 2012 (426 milioni di euro) che comprendeva l'apporto delle compagnie acquisite solo per il secondo semestre 2012.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 6.1 Sintesi dei dati più significativi del Gruppo

Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori in milioni di euro	2013
Raccolta assicurativa diretta	16.804
Raccolta bancaria diretta	10.809
Premi netti	16.581
Commissioni nette	89
Redditi netti degli investimenti (*)	1.661
Oneri netti relativi ai sinistri	-14.016
Spese nette di gestione	-3.083
Risultato prima delle imposte	520
Risultato Consolidato	188
Risultato netto di Gruppo	-79
Risultato del conto economico complessivo	450
Investimenti e disponibilità	74.109
Riserve tecniche e passività finanziarie	72.916
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	5.414

(*) Esclusi i proventi netti su attività e passività finanziarie designate a fair value relativi al settore Vita.



Grafico 6.2 Raccolta assicurativa consolidata

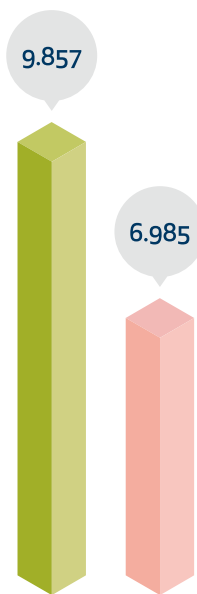
Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Valori in milioni di euro

Danni

Vita e prodotti di investimento



2013



Grafico 6.3 Raccolta bancaria

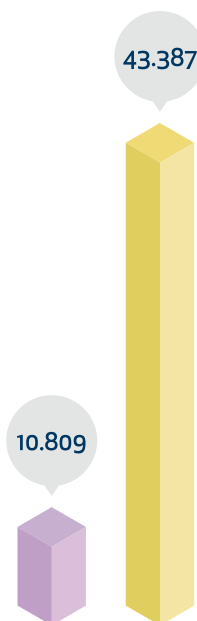
Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Valori in milioni di euro

Raccolta diretta

Raccolta indiretta



2013

6.2 Il Settore Assicurativo

La **raccolta complessiva diretta** del Comparto Assicurativo, al lordo delle cessioni in riassicurazione, risulta pari a 16.804 milioni di euro (rispetto ai 16.817 milioni del 2012 a perimetro omogeneo, ossia -0,1%), a cui il comparto danni concorre con 9.821 milioni di euro (il 7,7% in meno del 2012), e il comparto vita con 6.983 milioni di euro (+13,1% rispetto al 2012). Di questi, 169 milioni sono relativi a prodotti di investimento dei rami vita (contro i 152 milioni nel 2012).

Complessivamente, l'attività assicurativa chiude con un **risultato consolidato ante imposte** positivo per 1.376 milioni di euro (contro i 881 milioni del 2012), di cui 865 milioni di euro relativi ai rami danni (824 milioni nel 2012) e 512 milioni di euro provenienti dai rami vita (contro i 57 milioni nel 2012).



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 6.2 Ripartizione della raccolta

Fonte: Bilancio Consolidato 2013

	2013	
	Totale	Inc. %
<i>Valori in milioni di euro</i>		
Lavoro diretto italiano		
Premi rami danni	9.821	58%
Premi rami vita	6.814	41%
Prodotti di investimento vita	169	1%
Totale raccolta diretta	16.804	100%
Lavoro indiretto		
Premi rami danni	36	95%
Premi rami vita	2	5%
Totale premi indiretti	38	100%
Raccolta assicurativa consolidata	16.842	

6.2.1 Il comparto danni

I premi complessivi (diretti e indiretti) del portafoglio danni al 31/12/2013 ammontano a euro 9.857 milioni, in lieve flessione rispetto ai 10.670 milioni del 2012 a perimetro omogeneo.

I premi del solo lavoro diretto si riducono leggermente nel 2013, attestandosi a 9.821 milioni di euro, contro i 10.641 milioni nel 2012; mentre i premi del lavoro indiretto crescono a 36 milioni (28 milioni nel 2012).

Il decremento maggiore nei premi lo troviamo nel ramo R.C.Auto (-10,7%), settore che sconta maggiormente le conseguenze del protrarsi della crisi economica: una riduzione dei veicoli assicurati, una riduzione della capacità di spesa delle aziende e delle famiglie, e il forte accentuarsi della competizione nel settore. In flessione anche il ramo Corpi Veicoli Terrestri con una raccolta pari a 760 milioni di euro, di cui 279 milioni relativi alle compagnie del Gruppo ante acquisizione (-10,5%) e 482 milioni di euro dalle compagnie acquisite (-15,1% sul 2012). Il ramo è stato inoltre pesantemente condizionato dal calo delle immatricolazioni di nuove autovetture sulle quali gli assicurati tendono ad attivare più garanzie. Parte della riduzione è anche dovuta alle particolari politiche di vendita delle case automobilistiche che continuano ad offrire pacchetti assicurativi con garanzie come Incendio, Furto e Assistenza inclusi nel prezzo di acquisto della vettura stessa.

Flessione più leggera, invece, per i premi dei rami Non Auto (-1,9%), sempre più in linea con la generale sofferenza del mercato condizionato dai riflessi della crisi economica su famiglie e aziende.

Uno sguardo alle singole società mostra una raccolta diretta danni della Compagnia **Unipol Assicurazioni** pari a

3.468 milioni di euro (-5,1% rispetto al 2012). La riduzione dei premi del comparto Auto (-7,6%) riguarda sia il ramo R.C.Auto (-7,2%), per effetto del calo del portafoglio clienti e del premio medio, sia il ramo Corpi Veicoli Terrestri (-10,3%). Nei rami non Auto (-1,1%) la flessione della raccolta premi è dovuta principalmente al ramo Malattia, per effetto delle azioni di risanamento del portafoglio. Per tutti gli altri settori i trend risentono da un lato di politiche assuntive che procedono in una logica di "sviluppo selettivo", in particolare nel ramo della R.C.Generale e nel segmento degli Enti Pubblici, dove vengono sviluppati i segmenti più redditizi, e dall'altro della difficile congiuntura economica.

Le compagnie danni del **Gruppo Arca** al 31/12/2013 chiudono con una raccolta diretta per 110 milioni di euro, in flessione del 5,5% rispetto al 2012. La riduzione dei volumi risente delle attività di controllo dell'andamento tecnico del portafoglio che hanno comportato interventi sia nella fase assuntiva dei rischi sia in fase di gestione dei sinistri in termini di contrasto delle frodi.

La raccolta diretta premi realizzata dalle compagnie dell'ex **Gruppo Premafin** ammonta a 5.789 milioni di euro (-9,8% rispetto al 2012). La raccolta premi nei Rami Auto segna una significativa flessione, pari al 13,1%, per effetto del difficile contesto economico di riferimento, a cui si aggiungono il proseguimento, anche se in maniera marginale, delle politiche di risanamento del portafoglio e di riduzione del premio medio. Anche i rami Non Auto sono in flessione del 3,5% per effetto delle azioni di disdetta sui portafogli con andamenti non profittevoli, soprattutto nel comparto dei rischi *corporate*, settore che è stato interessato nel corso dell'anno precedente da una importante azione di risanamento. Nell'attuale difficile contesto economico la politica assuntiva continua ad applicare criteri prudenziali ed è prevalentemente indirizzata verso il settore *retail* e verso aziende di piccole o medie dimensioni che operano in settori e aree geografiche tradizionalmente profittevoli.

Cresce, in controtendenza, **UniSalute**, che realizza una raccolta diretta premi di 248 milioni di euro (+6,6% rispetto al 2012). Sulla base dei primi dati provvisori sulla raccolta assicurativa forniti da IVASS la quota di mercato di UniSalute nel 2013 si attesterebbe intorno al 10,8%, contro il 9,8% registrato nel 2012. Tra i principali nuovi contratti del 2013 si ricordano Fondo Salute Sempre (Stampa, Editoria, Carta e Cartotecnica), SanArti (Lavoratori dell'Artigianato), Corte dei Conti, Enasarco. Nell'area di mercato più innovativa, relativa alle garanzie di non autosufficienza, la raccolta è passata dai 5 milioni di euro ai 7 milioni di euro nel 2013 con un incremento del 47,5%. Il numero di clienti supera i 4,8 milioni di cui circa 3,6 milioni nel ramo malattia (2,9 milioni nel 2012) e circa 1,3 milioni nell'altro ramo assicurativo autorizzato, ovvero l'assistenza.

Linear realizza premi diretti per 206 milioni di euro (-6,3% rispetto al 2012). L'esercizio è stato caratterizzato da un deterioramento del tasso di rinnovo e della nuova produzione principalmente dovuto ad una progressiva intensificazione della competitività sul mercato auto, unitamente al contesto di difficile congiuntura economica. Ne è conseguita una crescente attenzione al prezzo e una generalizzata diminuzione del premio medio. La gestione della Compagnia è stata pertanto connotata da azioni orientate al sostegno della produzione e da un'attenta politica tariffaria.

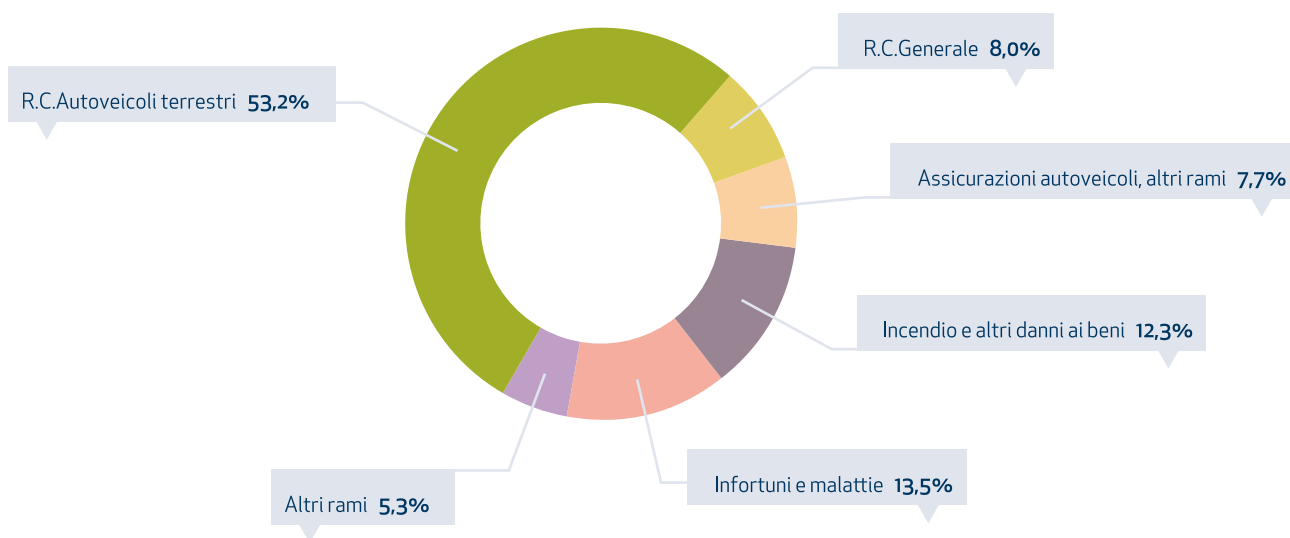


Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 6.4 Composizione percentuale premi diretti danni

Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori in milioni di euro



6.2.2 Il comparto vita

La raccolta vita (diretta e indiretta) ammonta complessivamente a 6.985 milioni di euro, contro i 6.177 milioni del 2012 a perimetro omogeneo. È trainata principalmente dalle società di bancassicurazione che, al 31/12/2013, realizzano una raccolta pari a euro 3.518 milioni (+17,7%). Il contributo di **Unipol Assicurazioni** invece ammonta a 2.179 milioni di euro, con un incremento del 10,6% per effetto di un importante contratto con il Fondo Pensione Dipendenti Regione Sicilia. Gli incrementi registrati sono stati favoriti anche dai movimenti al ribasso dei tassi d'interesse di mercato che hanno reso maggiormente appetibile l'offerta di prodotti assicurativi con garanzia di rendimento minimo garantito.

Per quanto riguarda i Fondi Pensione, al 31/12/2013 Unipol Assicurazioni gestisce complessivamente 23 mandati per Fondi Pensione negoziali (di cui 13 mandati per gestioni "con garanzia di capitale e/o di rendimento minimo") e le risorse complessivamente gestite ammontano a euro 3.681 milioni (di cui euro 2.269 milioni con garanzia). Rispetto al 2012 il numero dei mandati gestiti diminuisce di una unità, per effetto della scadenza della convenzione di gestione di un mandato con garanzia di rendimento, ma le risorse complessivamente gestite crescono, in quanto nel 2012 ammontavano a 3.495 milioni di euro, di cui euro 2.099 milioni con garanzia.

Con riferimento ai Fondi Pensione Aperti, il Gruppo al 31/12/2013 gestisce 8 Fondi Pensione Aperti per un patrimonio complessivo di 723 milioni di euro ed un numero totale di aderenti pari a 45.533 unità. In particolare, Unipol Assicurazioni gestisce i patrimoni dei fondi "Unipol Previdenza" e "Unipol Insieme" che hanno raggiunto un ammontare complessivo di euro 370 milioni e 25.113 iscritti (euro 326 milioni e n. 24.928 aderenti al 31/12/2012), mentre le società dell'ex Gruppo Premafin gestiscono 6 Fondi Pensione Aperti (Conto Previdenza, Fondiaria Previdente, Fondo Pensione Aperto SAI, Fondo Pensione Aperto Milano Assicurazioni, Fondo Pensione Aperto Popolare Vita, Fondo Pensione Aperto BIM Vita) per un totale di 20.420 iscritti e un patrimonio di 353 milioni di euro (20.943 aderenti al 31/12/2012 con un patrimonio gestito di euro 319 milioni).

6.3 Il Settore Bancario

Il 2013 è stato un anno caratterizzato da profondi cambiamenti, che hanno riguardato sia la struttura direzionale di **Unipol Banca** che la composizione del Gruppo Bancario. Nel mese di giugno il dott. Stefano Rossetti è stato nominato Direttore Generale e successivamente è stata rivista la struttura sia direzionale che della rete commerciale in un'ottica di semplificazione ed efficientamento.

Nel contesto della riorganizzazione e razionalizzazione del Gruppo Bancario, nel corso del 2013 hanno avuto efficacia civilistica le operazioni di fusione per incorporazione in Unipol Banca di Unipol Leasing (21 aprile 2013) e Unipol Merchant (8 luglio 2013), completando in tal modo il processo di accentramento dell'attività creditizia in Unipol Banca.

Il prolungarsi del difficile contesto macroeconomico ha comportato un ulteriore deterioramento della qualità del credito e importanti rettifiche di valore, in particolare riconducibili al settore immobiliare e delle costruzioni, oltre alla svalutazione della maggior parte degli avviamenti a vita utile indefinita relativi, principalmente, ad operazioni di aggregazione aziendale intervenute fra il 2001 e il 2004.

L'attività di Unipol Banca nel 2013 si è rivolta principalmente alla clientela retail (Privati e PMI), ed in particolare ai clienti assicurativi del Gruppo e ai soci delle cooperative di consumo. Al 31/12/2013 la raccolta diretta, pari a 10.067 milioni di euro, è in leggero aumento rispetto al valore del dicembre 2012 (+1,5%), per le maggiori masse riconducibili alle società del Gruppo Unipol. Il mercato Cooperative è rimasto stabile, mentre il mercato Retail riduce i propri volumi (-3,9%), compensati dalla crescita del mercato Corporate (+14,3%). Anche la raccolta indiretta ha registrato un incremento del 12,3% nel 2013, raggiungendo i 23.722 milioni di euro di stock. La crescita ha riguardato sia il Gruppo Unipol, pari a 20.983 milioni di euro (+12,9% rispetto al dicembre 2012), sia la clientela ordinaria (+7,9% rispetto al dicembre 2012 composto da Retail +11,6%, Corporate -15,8% e Cooperative +11,7%). Nel complesso il risparmio gestito al 31 dicembre 2013 ammonta a 1.222 milioni di euro (+9% rispetto al 2012) divisi in gestioni patrimoniali (17%), fondi (35%) e polizze vita (47%).

Al 31 dicembre 2013 gli impieghi verso la clientela ammontano a 9.616 milioni di euro, in flessione rispetto al valore di fine esercizio 2012 (-4,9%), mentre i crediti verso banche sono pari a 383 milioni di euro, rispetto ai 434 milioni di euro di fine esercizio 2012. I crediti deteriorati lordi al 31 dicembre 2013 ammontano a 3.176 milioni di euro (2.506 milioni di euro al 31 dicembre 2012). L'incremento registrato nel corso dell'esercizio, per 669 milioni di euro, riflette in massima parte il persistere nel Paese di una situazione economica di forte e generalizzata recessione.

Per mitigare il rischio, Unipol Banca ha stipulato, ancora nel 2011, con la controllante Unipol, un contratto di indennizzo crediti relativi ad un segmento di esposizioni deteriorate nette che, alla data del 31 dicembre 2013, ammonta ad euro 517 milioni, per lo più riferite a controparti del settore immobiliare.

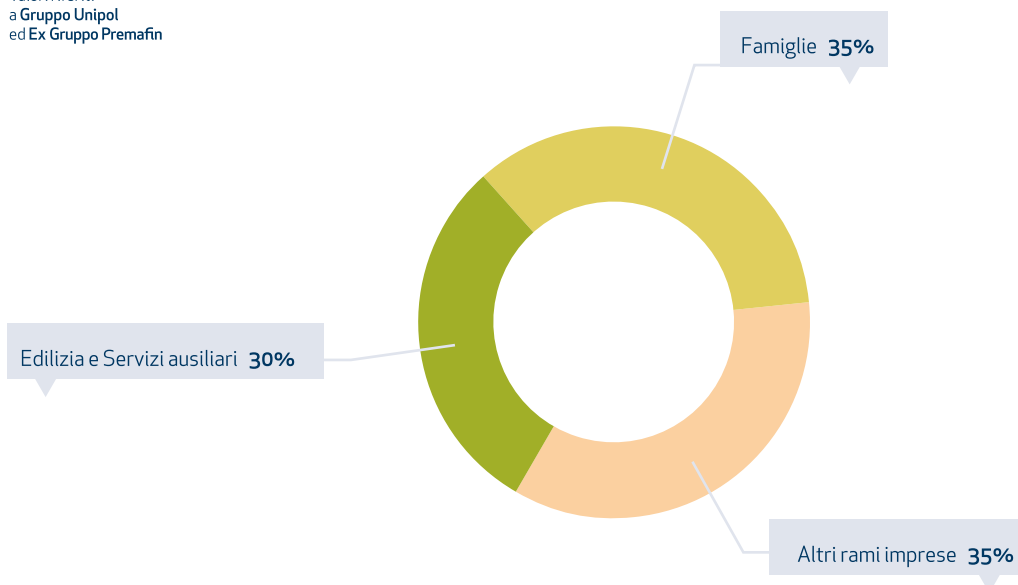
Relativamente al rischio di concentrazione, al 31 dicembre 2013 la voce "crediti verso clienti" include esposizioni rilevanti sotto un duplice profilo, per il livello di concentrazione del rischio e per il settore di attività economica, riconducibile nella quasi totalità dei casi al Comparto Immobiliare. Nel corso dell'esercizio si è registrato l'ingresso in questo segmento di portafoglio di 3 nuovi gruppi. Al 31/12/2013 si tratta quindi di 21 gruppi economici con un'esposizione lorda complessiva di 877 milioni di euro, di cui 548 milioni di euro classificati a sofferenza, 314 milioni di euro in altre categorie di posizioni deteriorate, cui si sommano alcune posizioni *in bonis* facenti parte dei medesimi gruppi per 15 milioni di euro; il tutto fronteggiato da fondi rettificativi per 84 milioni di euro.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 6.5 Concentrazione degli impieghi
per macro-ramo di attività economica

Fonte: Risk Management Gruppo



Il margine di intermediazione nel 2013, pari a 311 milioni di euro, è diminuito del 13,5%.

Le rettifiche di valore nel 2013 sono pari a euro 357 milioni (euro 77 milioni nel 2012), aumentate in maniera significativa per il perdurare della crisi economica e per effetto dell'applicazione della nuova policy relativa alla valutazione del credito deteriorato. Le valutazioni effettuate sul portafoglio crediti hanno comportato rettifiche nette di valore per 306 milioni di euro (77 milioni di euro nel 2012). Il costo del rischio del Gruppo bancario (calcolato rapportando le rettifiche di valore per deterioramento dei crediti ai crediti verso la clientela), ammonta a 318,2 punti base su base annua; era 75,7 punti base nel 2012.

Oltre alla componente sui crediti si sono aggiunte rettifiche di valore su titoli classificati nel portafoglio delle attività finanziarie disponibili per la vendita e altre rettifiche per euro 51 milioni.

A seguito degli andamenti descritti il **risultato economico netto consolidato** del Gruppo bancario Unipol Banca al 31/12/2013 è negativo per 299 milioni di euro.

Guardando invece all'andamento di **BancaSai**, la raccolta complessiva al 31 dicembre 2013 si è attestata a 20.413 milioni di euro. Nel corso dell'anno il numero dei conti correnti è passato da 15.816 di fine 2012 a 13.563 di fine 2013, con un calo del 14%, mentre la raccolta diretta complessiva sui conti correnti si attesta a euro 728 milioni. Lo stock complessivo di raccolta indiretta è invece pari a 19.664 milioni di euro. La clientela diversa dalle Società del Gruppo rappresenta il 22% della raccolta, pari a euro 163 milioni di euro.

Per quanto riguarda gli impieghi verso la clientela, nel corso del 2013 BancaSai ha proseguito il trend di riduzione degli impieghi verso controparti terze, concentrandosi invece sulla gestione dei crediti esistenti e operando una politica prudenziale di accantonamento ai fondi svalutazione. Le masse di impieghi in attività creditizie ammontano a fine anno a euro 782 milioni. Significativa, anche nel 2013, è stata la riduzione dei fidi deliberati (al netto dell'esposizione verso la controllata Finitalia) passati da euro 555 milioni di fine 2012 a euro 471 milioni al 31/12/2013. Gli affidamenti verso la controllata Finitalia sono invece raddoppiati, arrivando ad euro 300 milioni, a sostegno della recente politica di allargamento del *business* dei finanziamenti premi alle compagnie del Gruppo Unipol.

Il rapporto tra il capitale primario ed il totale delle attività ponderate (tier 1) si è attestato al 21,1%.

Il **risultato economico ante imposte** del Settore Bancario al 31/12/2013 è negativo per euro 424 milioni.





Grafico 6.6 Risparmio gestito e raccolta amministrata

Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Valori in milioni di euro

-  Risparmio gestito
-  Raccolta amministrata

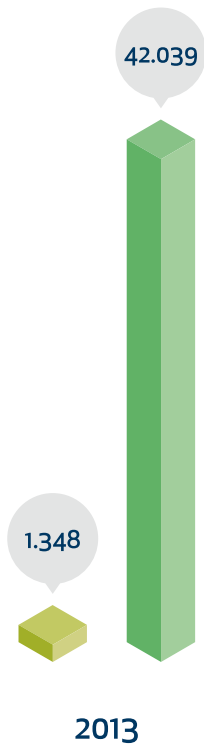


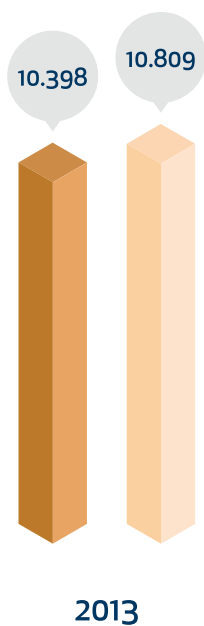
Grafico 6.7 Impieghi verso la clientela e raccolta diretta

Fonte: Bilancio Consolidato 2013

Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Valori in milioni di euro

-  Impieghi
-  Raccolta diretta



6.4 Il Comparto Immobiliare

Il patrimonio immobiliare del Gruppo Unipol si è modificato profondamente a seguito dell'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin, sia in termini di dimensioni e di valori che per le caratteristiche delle strutture di cui la Società è entrata in possesso. Le dimensioni raggiunte, così come la dinamicità e volatilità crescente del mercato immobiliare, hanno reso necessario che il Gruppo si dotasse di strumenti di gestione, decisionali e di intervento adeguati, così da poter supportare tempestivamente le scelte strategiche della proprietà nella gestione del portafoglio.

Al centro delle strategie e delle politiche immobiliari del Gruppo, c'è anzitutto una profonda revisione delle finalità e delle modalità di gestione che erano state perseguite dall'ex Gruppo Premafin. Anche l'attività immobiliare viene ricondotta ai valori fondanti del Gruppo Unipol, in termini di rigore e trasparenza, con una ricerca continua di bilanciamento tra obiettivi di tutela, valorizzazione e redditività del patrimonio, con gli interessi degli Stakeholder e in particolare della comunità e dell'ambiente.

L'Area Immobiliare è stata così organizzata sulla base di due strutture: una di *asset management*, che fornisce servizi di consulenza strategica e supporto operativo per le attività di investimento, gestione e dismissione di singoli immobili o di parti del portafoglio immobiliare; una seconda di *service company*, che fornisce servizi immobiliari integrati per la gestione del patrimonio (gestione dei contratti, pianificazione e gestione delle manutenzioni, IT management, progettazione, ecc.).

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 assicurative del Gruppo. Tali cespiti sono locati principalmente a soggetti terzi, tranne alcuni destinati a Società non assicurative del Gruppo (es. Atahotels, Unipol Banca, Assicoop);
- **Immobili "strumentali"**, assets utilizzati prevalentemente come sedi assicurative o per lo svolgimento di attività delle Società diversificate (es. Marina di Loano, Saiagricola, VillaDonatello, Centro Oncologico Fiorentino e Ambra Property).

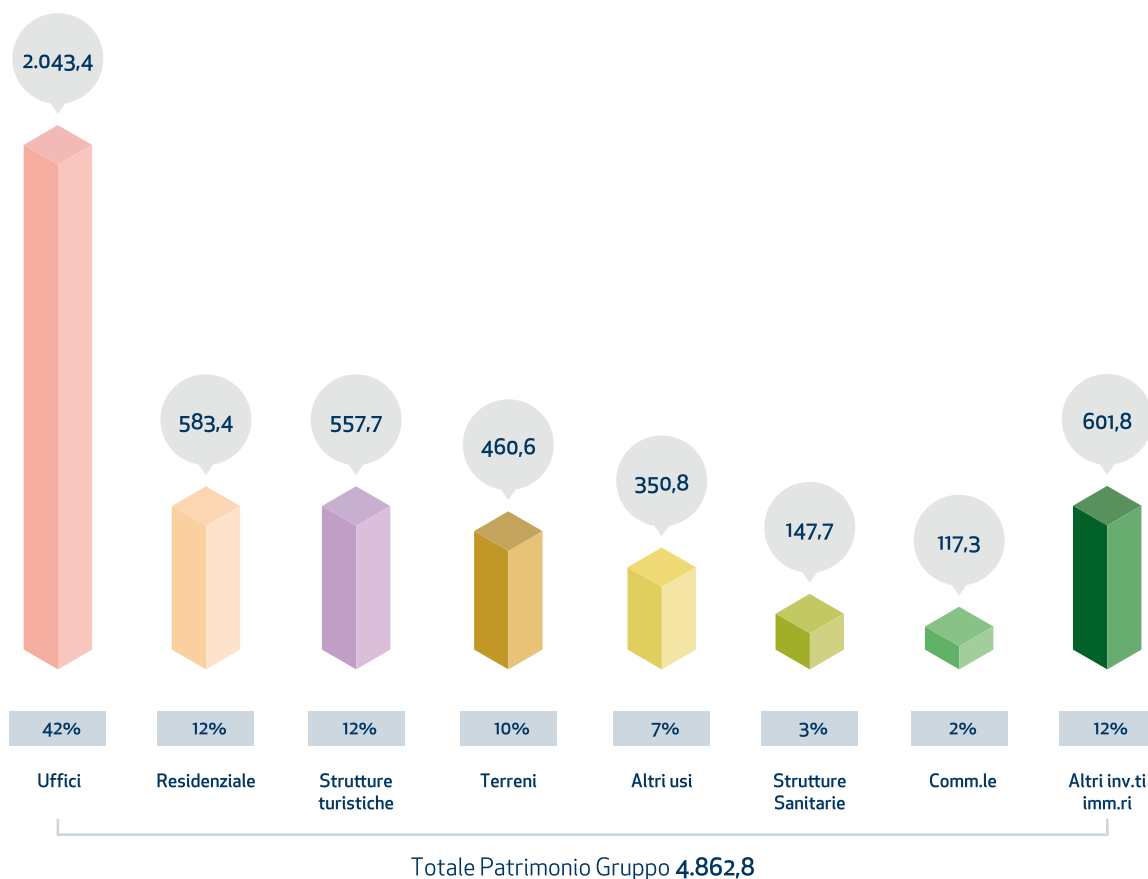


Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 6.8 Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso

Fonte: Asset & Investment Management Real Estate

Valori in milioni di euro



Il valore complessivo del patrimonio immobiliare del Gruppo nel 2013 ammontava a 4.862,8 milioni di euro, destinato quasi per il 50% ad uso uffici. Circa il 75% di questo patrimonio è stato acquisito a seguito dell'operazione di integrazione con l'ex Gruppo Premafin.

In termini di distribuzione territoriale, la gran parte degli immobili di proprietà del Gruppo è concentrata nel Nord Italia (circa il 75%), in particolare nelle Regioni Lombardia ed Emilia-Romagna.

I dieci immobili più importanti del patrimonio complessivo del Gruppo Unipol hanno un valore pari al 28% del totale e sono concentrati nelle città di Milano, Bologna, Torino e Firenze, dove storicamente si è sviluppata l'attività del Gruppo.

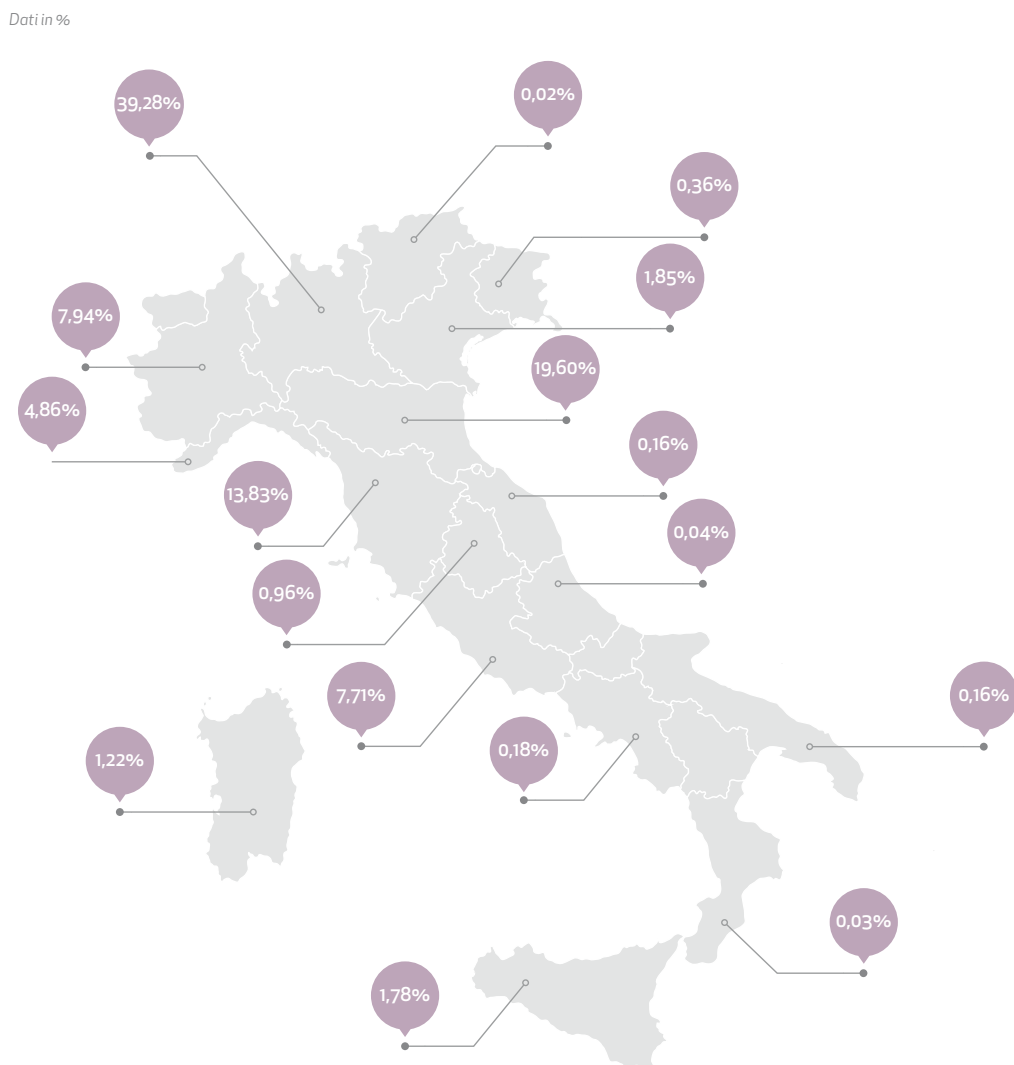
Al patrimonio in Italia si aggiunge una ridotta percentuale, pari all'1%, ubicata in Europa.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 6.9 Distribuzione del patrimonio immobiliare per area geografica

Fonte: Direzione Generale Area
Immobiliare e Società
diversificate



Il 2013 è stato dedicato a conoscere il patrimonio acquisito, prima di tutto attraverso un'azione di mappature delle caratteristiche e specificità, oltre che a definire la strategia di riposizionamento da attuare nel prossimo triennio. Tale strategia prevede l'impegno ad allocare gli investimenti sugli immobili in portafoglio con maggiori potenzialità di valorizzazione, l'attivazione dei maggiori broker operanti sul territorio per ridurre il tasso di sfritto, l'attribuzione chiara ed esaustiva di responsabilità e funzioni per ciascun edificio, nonché l'istituzione di un servizio assistenza inquilini per fornire un riscontro immediato alle principali esigenze dei conduttori, cercando sempre di bilanciare l'attenzione e la cura del cliente con un'adeguata redditività.

La SGR ha proseguito la sua attività istituzionale di gestione e valorizzazione degli asset tramite i due fondi Tikal e Athens. La gestione dinamica dei fondi è incentrata sull'incremento della redditività prospettica e sull'esecuzione dei lavori di ristrutturazione per il mantenimento o l'incremento del valore dei cespiti.

Nel corso del 2013 si è operato per rafforzare il processo di gestione e controllo degli asset, nel rispetto del principio di trasparenza ed equità. Sono stati fatti significativi passi avanti nella redazione di listini per gli immobili ad uso terzi più rappresentativi del portafoglio, per la definizione degli affitti in modo trasparente e comparabile.

Al fine di mettere a valore alcune proprietà si è scelto di utilizzare modalità di vendita frazionata, privilegiando gli attuali inquilini, per tutelare la serenità delle persone e gli equilibri sociali. Le vendite sono concentrate su frazionamenti all'utenza finale di immobili di buona qualità, ex patrimonio Fondiaria-SAI, situati nel centro città a Torino, Firenze e Milano e su vendite in blocco di immobili cielo-terra. A questo proposito sono stati sviluppati appositi accordi con la Pubblica Amministrazione quando l'immobile era gravato da vincoli convenzionali per permetterne la vendita frazionata.

Sempre nel rispetto dei medesimi principi, sono stati coinvolti tutti i principali operatori del mercato attivando partnership volte a conseguire con successo politiche di allocazione del patrimonio detenuto.

Il patrimonio immobiliare è caratterizzato da una quota significativa di edifici che necessitano di interventi di riqualificazione per poter al meglio svolgere la loro funzione. I processi di riqualificazione immobiliare impattano in modo determinante sullo sviluppo sostenibile in tre ambiti. Il primo riguarda l'impegno per la riqualificazione non esclusivamente dello stabile di proprietà, ma dell'area di riferimento e delle competenze, in alcuni casi prevedendo significativi interventi di recupero del contesto territoriale. Il secondo, è quello relativo all'abbandono del predominante modello di destinazione d'uso, che ha visto crescere in modo insostenibile la quota di immobili destinati a ufficio. L'obiettivo è perseguire un mutamento complessivo delle politiche di impiego degli spazi urbanizzati, sia tra pubblico e privato, che tra esigenze di vita e lavoro. Terzo, la revisione integrale dell'impiantistica, ma anche delle infrastrutture, al fine di promuovere e realizzare un'edilizia ecosostenibile, con particolare attenzione alla riduzione dei consumi e delle emissioni di CO₂.

Il prospetto di determinazione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il collegamento tra il Bilancio Consolidato e il Bilancio di Sostenibilità, in quanto riclassifica il valore distribuito in funzione degli Stakeholder, integrando le informazioni e i dati espressi nella Performance Sociale e confermando le politiche enunciate nell'Identità.

Il modello di riferimento adottato in questo Bilancio per la determinazione e distribuzione del valore aggiunto è quello definito dai "Principi di redazione del Bilancio Sociale" emanati dal "Gruppo di studio per il Bilancio Sociale", seppur adattato alle specificità di un Gruppo assicurativo, bancario e finanziario e ai principi contabili internazionali IAS/IFRS.

Nello specifico il valore aggiunto determinato esprime la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio come differenza tra il valore della produzione e i costi relativi alle prestazioni assicurative e bancarie e all'acquisizione di beni e servizi.

Per quanto riguarda l'esercizio 2013, il valore aggiunto globale netto è stato di 4.542,6 milioni di euro (tabella 7.1). Trattandosi del primo anno in cui il Gruppo Unipol è considerato integralmente, il dato non è comparabile con gli anni precedenti.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 7.1 Determinazione del valore aggiunto

Fonte: Direzione Generale Area
Amministrazione, Pianificazione
e Controllo, Operations

Valori in milioni di euro

	2013
Premi Netti	16.581
Commissioni attive	128
Proventi Finanziari netti	2.144
Altri Ricavi	556
Oneri netti relativi ai sinistri	-13.527
Commissioni Passive	-39
Spese di gestione e altri costi	-1.301
Valore aggiunto netto consolidato	4.543

La destinazione del valore aggiunto, come anticipato, rappresenta, viceversa, l'insieme delle risorse che l'azienda ridistribuisce ai suoi Stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto prodotto dalle attività del Gruppo.

Alcune di queste sono dimensioni date, predefinite in maniera significativa a priori, altre risentono significativamente del valore prodotto.

I dati riportati in tabella 7.2 mostrano come nel 2013 gli agenti e gli altri distributori siano stati la categoria di Stakeholder che ha ricevuto la quota più significativa di valore aggiunto pari al 41,1% del totale, elemento caratteristico delle assicurazioni che utilizzano una rete distributiva composta da soggetti terzi, che operano sulla base di un mandato. Segue il valore aggiunto distribuito al personale e ai collaboratori esterni, pari al 21,02%. Quest'anno il valore aggiunto per azionisti e soci si assesta al 7,5% nonostante diventi leggermente negativo il valore aggiunto per il sistema impresa che risente della perdita del Gruppo Unipol Banca, nonché del risultato IAS negativo della Capogruppo, a fronte di un risultato civilistico positivo che ha permesso la distribuzione di dividendi.

Il valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione, che consiste in prevalenza delle imposte sui redditi, risulta quest'anno positivo in quanto l'esercizio 2013 per le Società del Gruppo si è chiuso con risultati positivi che determinano imponibilità fiscale.



Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 7.2 Distribuzione del valore aggiunto

Valori in milioni di euro

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations

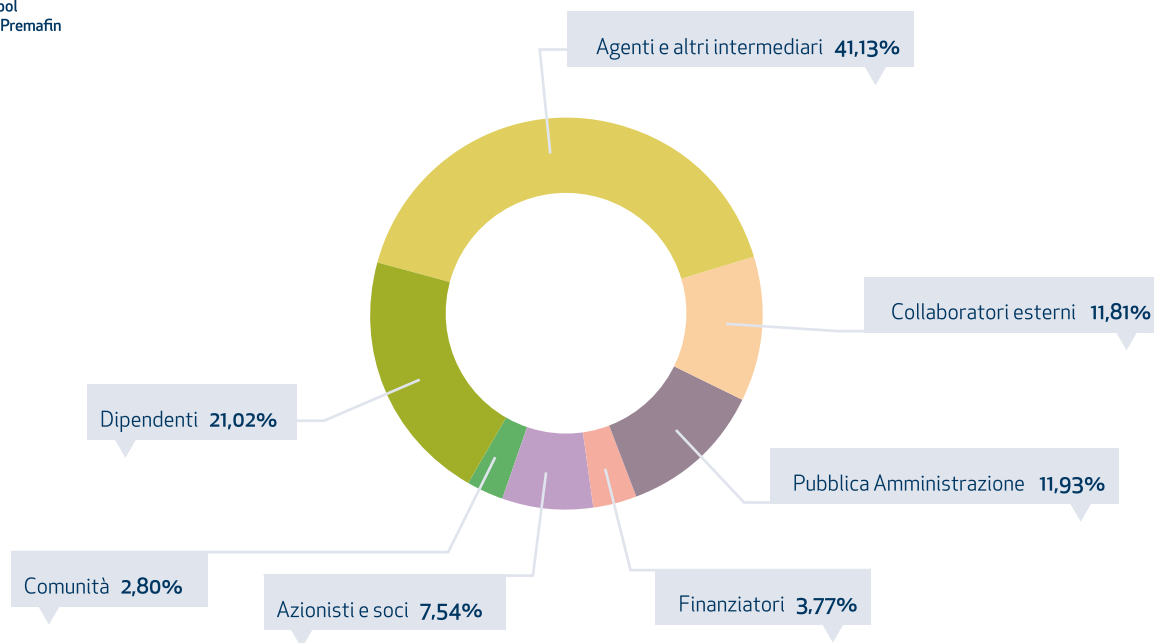
	2013
Dipendenti	990
Agenti e altri intermediari	1.937
Collaboratori esterni	556
Pubblica Amministrazione	562
Finanziatori	177
Azionisti e soci	355
Sistema impresa	-167
Comunità	132
Valore aggiunto netto consolidato	4.543



Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Gráfico 7.1 Composizione percentuale del valore aggiunto distribuito nel 2013^(*)

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations



(*) Nel calcolo della composizione percentuale sono state considerate solo le categorie di Stakeholder a cui è stato effettivamente distribuito del valore aggiunto.





8/14
La performance
sociale

8.1 I portatori di interesse

Caratteristica fondamentale del Gruppo Unipol è quella di svolgere le proprie attività secondo criteri di trasparenza e affidabilità in modo da creare e consolidare un forte rapporto di fiducia con tutti gli interlocutori. Le diverse categorie di Stakeholder influenzano l'Azienda nel momento in cui questa definisce gli obiettivi di politica gestionale.

Conseguenza di questa peculiare attenzione è la struttura multistakeholder, una garanzia costante che fin dai primi anni di vita accompagna la vision dell'azienda. Unipol, sia nella governance che sul territorio, ha attivamente coinvolto rappresentanti di più categorie di portatori di interesse. Fra queste le organizzazioni sindacali, alcune associazioni di rappresentanza del lavoro autonomo e delle piccola e media impresa. In linea con questo assetto, la Compagnia si è orientata, in modo originale, a soddisfare i bisogni dei protagonisti delle attività produttive.

Questo peculiare processo, nel corso degli anni, ha portato il Gruppo a sviluppare un intenso dialogo con tutti i portatori di interesse, attraverso la costituzione dei Consigli Regionali Unipol (paragrafo 11.1.3), incoraggiando il rapporto con le imprese e i soggetti dell'economia sociale, contraddistinto da una tradizione di partecipazione attiva.

L'attenzione dell'impresa a condividere gli interessi e le esigenze degli Stakeholder ha generato un proficuo rapporto di contaminazione e collaborazione, riuscendo allo stesso tempo a creare valore economico e sociale nel rispetto dei valori costitutivi e di riferimento di Unipol. Nel corso degli anni ha rafforzato le modalità di inclusione e coinvolgimento degli Stakeholder, secondo processi di identificazione e definizione che hanno tenuto conto dei profondi mutamenti economici e sociali nel frattempo intervenuti.

Il Gruppo ha così potuto individuare le categorie degli Stakeholder che hanno influenzato maggiormente le decisioni aziendali e l'interesse per l'attività dell'impresa e che di seguito sono elencate.

Gli **Azionisti** sono coloro che, a vario titolo, hanno investito i loro capitali nel Gruppo. Possono essere ulteriormente segmentabili in due gruppi: gli azionisti di riferimento, che detengono la maggioranza del capitale ordinario e sono sostanzialmente costanti nel tempo, e l'azionariato diffuso (cap. 9).

I **Dipendenti** sono coloro che prestano la propria attività lavorativa garantendo, con impegno e professionalità, la realizzazione della Missione (cap. 10). Da quest'anno crescono in modo significativo non solo i numeri, ma soprattutto le esperienze, le storie e le culture delle persone che insieme costituiscono l'universo di riferimento del Gruppo Unipol.

I **Clienti** sono persone singole, famiglie e aziende, che fruiscono dei servizi del Gruppo. La piena soddisfazione dei clienti costituisce per il Gruppo un obiettivo fondamentale nel soddisfare i bisogni di prevenzione, sicurezza, tutela e credito (cap. 11).

Gli **Agenti** costituiscono la rete distributiva in ambito assicurativo e sono chiamati a sviluppare un rapporto sempre più efficace con la clientela, supportando il Gruppo nel processo di posizionamento sul mercato (cap. 12).

I **Fornitori** sono tutti i partner commerciali che concorrono, attraverso la fornitura di beni, servizi, prestazioni e risorse in modo diretto o indiretto al processo di erogazione dei prodotti e servizi del Gruppo (cap. 13).

A vantaggio della Comunità, ma anche delle **Generazioni Future**, si colloca la tutela dell'**Ambiente**. Un impegno importante per il Gruppo, sia per l'impatto che genera direttamente che per quello che produce indirettamente. Si intende per Generazioni Future tutti coloro ai quali il Gruppo si riferisce, in un'ottica di equità intergenerazionale e di visione di lungo periodo, quando si impegna ad assicurare la sostenibilità economica, ambientale e sociale del proprio operato. All'interno del Bilancio oltre, che nella sezione ambientale, le Generazioni Future sono considerate ogni qual volta vengono indicate linee di intervento finalizzato a garantire un equilibrio tra le dimensioni economica, sociale e ambientale delle attività aziendali (cap. 14-15-16).

Al contempo, le iniziative di dialogo e di coinvolgimento sono trattate nelle diverse sezioni dedicate agli Stakeholder, in quanto rappresentano momenti importanti di valutazione e di sintesi.

8.2 Le relazioni istituzionali e i rapporti con i media

Il processo di integrazione con l'ex Gruppo Premafin ha portato Unipol a consolidare, sul piano istituzionale, il suo ruolo di interlocutore di primo piano dei decisori pubblici e degli Stakeholder sulle tematiche assicurative. Le attività nelle relazioni istituzionali, nel 2013, hanno riguardato due aspetti principali: il monitoraggio della produzione normativa e la comunicazione delle istanze aziendali.

Sul versante normativo, il 2013 è stato caratterizzato dal percorso di riforma di alcuni aspetti qualificanti della disciplina dell'R.C.Auto. Il Gruppo Unipol ha seguito attivamente l'iter travagliato e non ancora di fatto compiuto del provvedimento "Destinazione Italia" dove erano state inserite disposizioni assicurative coerenti con l'obiettivo di una riduzione generalizzata delle tariffe, quali il valore di prova legale delle "scatole nere", le norme antifrode sui testimoni dei sinistri, l'incentivazione del risarcimento in forma specifica, il divieto di cessione del credito, l'obbligo di presentare denuncia del sinistro entro 3 mesi, pena la decadenza dal diritto al risarcimento, la modifica in senso migliorativo della normativa in materia di microlesioni (riducendo ulteriormente possibili frodi), l'aumento a 10 giorni del termine per l'ispezione delle cose danneggiate, etc. Durante l'iter del provvedimento, il settore assicurativo nel suo insieme ha sottolineato la necessità – sempre in ottica di riduzione delle tariffe – di emanare quanto prima le tabelle sulle macrolesioni, sulla base dei dati comparativi internazionali che evidenziano una forte disparità con il resto d'Europa sul livello dei risarcimenti, dato quest'ultimo che si riflette direttamente sul livello delle tariffe.

In merito alla sensibilizzazione sul tema della Responsabilità Civile Auto, nel 2013, si è inaugurato un ciclo di incontri, tra parlamentari, decisori istituzionali e rappresentanti tecnici assicurativi della Compagnia, con l'obiettivo di discutere delle tematiche di maggiore interesse relative all'R.C.Auto, portando l'esperienza e il *know-how* del leader nazionale di settore. Nell'occasione è stato predisposto un dossier contenente utili informazioni sul mercato assicurativo nazionale, compreso un esclusivo confronto internazionale sul tema dei costi dei risarcimenti.

Sempre con riferimento alle attività di monitoraggio della produzione normativa e regolamentare delle istituzioni politiche ed economiche inerenti le tematiche di interesse per il Gruppo, è stata posta particolare attenzione sulla produzione normativa del Parlamento, del Governo e delle Autorità Amministrative indipendenti, principalmente IVASS, COVIP, Antitrust, Consob e Banca d'Italia.

Parallelamente, anche in considerazione del nuovo contesto in cui opera il Gruppo Unipol che lo vede secondo operatore assicurativo nazionale e ottavo su scala europea, si è operato per implementare anche il monitoraggio della normativa dell'Unione Europea e un corrispondente accreditamento istituzionale del Gruppo in ambito europeo.

Dall'attività di costante monitoraggio della normativa di settore, è stato possibile fornire elementi utili per l'approfondimento di tematiche tecniche di interesse, comunicando in modo trasparente e corretto le proprie valutazioni tramite *position papers*, analisi e studi comparativi europei.

Allo stesso modo, in un costante rapporto di collaborazione con l'Ania, Unipol ha proseguito il dialogo con le istituzioni su altri temi attinenti al core business aziendale quali la previdenza integrativa e la salute (es. progetto "Welfare, Italia", si veda il Box di approfondimento a pag. 75). È stato inoltre avviato, in collaborazione con diverse funzioni aziendali competenti, un dialogo con le istituzioni nazionali su tematiche trasversali al settore assicurativo quali le conseguenze dei cambiamenti climatici.

Ancora sul fronte della comunicazione, al fine di rappresentare coerentemente le istanze aziendali, l'attività istituzionale ha assunto, nel 2013, il compito di gestire la partecipazione attiva e gli interventi dei dipendenti del Gruppo a convegni, presentazioni, seminari ed eventi, nonché ad incontri con istituzioni locali e nazionali e rappresentanze politiche.

Anche sotto il profilo delle relazioni con i media, il 2013 ha visto un'intensa accentuazione quantitativa e qualitativa per il Gruppo. È stato infatti un anno particolarmente intenso, sia per le attività di presidio e monitoraggio del sistema informativo sia per le iniziative che riguardano la comunicazione istituzionale, la comunicazione di carattere finanziario e di business, in virtù del fatto che il Gruppo Unipol ha anche gestito e presidiato la comunicazione

dell'ex Gruppo Premafin, di cui aveva acquisito il controllo nel corso del 2012, coordinandone fin da allora i rapporti con i media. Di concerto con l'ufficio stampa dell'ex Gruppo Premafin e sotto l'indirizzo dell'Alta Direzione, l'ufficio stampa del Gruppo Unipol ha, infatti, coordinato e garantito un flusso costante di informazioni sulle attività – sia corporate che di prodotto – di Unipol Assicurazioni, Fondiaria-SAI, Milano Assicurazioni e loro controllate.

In particolare, nel corso del 2013, ha avuto peculiare rilevanza il progetto di fusione, impegnando l'ufficio stampa nella comunicazione e diffusione di comunicati stampa e della documentazione sugli andamenti economici-finanziari del Gruppo, per garantire uniformità e continuità della comunicazione nei confronti del mercato e degli Stakeholders.

Parallelamente, è proseguita la gestione e implementazione del sito internet istituzionale del Gruppo www.unipol.it, che si conferma strumento indispensabile di comunicazione e di informazione, apprezzato e utilizzato da un numero crescente di utenti.

Tra le partecipazioni a organizzazioni di rappresentanza merita di essere segnalata, tra le altre, quella dell'associazione dei settori assicurativi, bancari, societari e finanziari: Ania, Abi, Assonime, Assogestioni.

Tra le organizzazioni attive nella promozione della riflessione sui temi economici e sociali si evidenzia anche la partecipazione all'Associazione di Ginevra e all'Aspen Institute Italia. In questa sede, in particolare, nel 2013 Unipol ha approfondito in più di una occasione il tema delle giovani generazioni, mettendolo in connessione con quello della leadership e della ripresa economica.

Da ricordare, inoltre, la partecipazione di Unipol alla Fondazione ItaliaCamp, in qualità di socio fondatore, e all'Associazione ItaliaCamp che nel 2013 ha promosso la terza edizione del Concorso "La tua idea per il Paese", i cui vincitori hanno presentato i propri progetti ad una platea di Stakeholder stranieri presso la Borsa di New York. Sul versante della Fondazione ItaliaCamp, invece, è stata avviata, anche con il contributo di Unipol, l'attività propedeutica di predisposizione del primo Report sull'Innovazione Sociale in Italia.

Il 2013 ha visto, infine, la prosecuzione del progetto "Welfare, Italia. Laboratorio per le nuove politiche sociali", avviato nel 2010 con il coinvolgimento di Stakeholder del settore, per discutere e confrontarsi sui temi della sanità, dell'assistenza e della previdenza, con l'obiettivo di condividere proposte e riflessioni volte a migliorare gli attuali assetti di welfare.

Il Progetto "Welfare, Italia. Laboratorio per le nuove politiche sociali"



Attraverso un'indagine annuale su un campione di 1.500 famiglie italiane, Unipol e Censis analizzano i modi in cui vengono utilizzate le risorse economiche, così come criteri, valori e motivazioni che sottendono le scelte di consumo, investimento e risparmio, dunque le priorità seguite nella gestione quotidiana dell'ordinario e le scelte compiute per fronteggiare l'emergenza.

Uno degli aspetti principali emersi nel Rapporto 2013 ha riguardato gli elevati costi del welfare che le famiglie italiane sono chiamate ad affrontare: si tratta di un esborso destinato sia ad integrare le spese sostenute dal Sistema Sanitario Nazionale che a finanziare le prestazioni ricevute privatamente, con un conseguente aggravio sui bilanci familiari.

Per la prima volta, l'indagine Unipol – Censis ha avuto anche forte caratterizzazione territoriale, essendosi focalizzata per una parte su una regione italiana, il Lazio, della quale ha messo in evidenza attitudini di spesa, preoccupazioni, strategie di risparmio delle famiglie residenti sul territorio.

La ricerca ha mostrato come le principali preoccupazioni delle famiglie del Lazio siano rappresentate dal futuro dei propri figli, dalla mancanza di lavoro e dall'aggravarsi delle proprie condizioni di salute. L'indagine ha, infatti, evidenziato che le famiglie del Lazio spendono di tasca propria per prestazioni sanitarie più di quanto avviene nel resto d'Italia. Si registra quindi la tendenza a erodere i risparmi su spese alimentari e trasporti soprattutto per far fronte alle esigenze mediche ed assistenziali.

Questa situazione comporta la necessità per le famiglie di costituire delle vere e proprie reti di solidarietà verso i componenti dei propri nuclei in difficoltà, ma anche verso le altre famiglie, offrendo supporto di tipo economico o assistenza agli anziani, con costi che gravano in modo più consistente a fronte di una copertura pubblica scarsa: quasi una famiglia su cinque, infatti, presta denaro ai parenti oppure aiuta gli anziani in casa.

Contestualmente al Rapporto, l'iniziativa "Welfare, Italia" prevede anche la realizzazione di workshop tematici che consentono di approfondire i punti di vista e le prospettive degli Stakeholder impegnati nel campo delle politiche socio-assistenziali. Dopo un primo seminario sul welfare professionale, ed un secondo dedicato al welfare nel mondo dell'agricoltura, l'attività 2013 è proseguita con un workshop sul welfare aziendale che, partendo dalle esperienze di alcune imprese italiane, ha fatto emergere proposte finalizzate a rendere il legame tra benessere dei lavoratori e produttività aziendale ancora più saldo e virtuoso. Gli incontri hanno visto la partecipazione di alcune tra le più importanti organizzazioni di rappresentanza del mondo delle professioni, delle Istituzioni, delle Imprese, degli Enti di Previdenza, delle parti sociali, di esperti e studiosi.

9.1 Il capitale e l'andamento degli scambi azionari

Il capitale sociale

Il 6 gennaio 2014 è divenuta operativa la fusione per incorporazione di Unipol Assicurazioni, Milano Assicurazioni e Premafin in Fondiaria-SAI, a seguito dell'atto stipulato in data 31 dicembre 2013. La nuova società ha preso il nome di UnipolSai Assicurazioni.

Per tutto il 2013 sono proseguite le azioni volte al completamento del progetto di integrazione, mentre le quattro società coinvolte nella fusione – Unipol Assicurazioni, Fondiaria-SAI Assicurazioni S.p.A, Milano Assicurazioni S.p.A. e Premafin HP S.p.A. – hanno continuato ad essere quotate in Borsa.

Il capitale sociale di Unipol Gruppo Finanziario a fine 2013 era pari a 3.365,3 milioni di euro ed era costituito da 717.473.508 azioni, di cui 443.993.991 azioni ordinarie e 273.479.517 azioni privilegiate.

Il capitale sociale di Fondiaria-SAI era pari a 1.194,6 milioni di euro, ed era costituito da 920.565.922 azioni ordinarie, 1.276.836 azioni di risparmio A e 321.762.672 azioni di risparmio B.

Il capitale sociale di Milano Assicurazioni era pari a 373,7 milioni di euro, ed era costituito da 1.842.334.571 azioni ordinarie e 102.466.271 azioni di risparmio.

Attualmente, ad esito della menzionata fusione, il capitale sociale di UnipolSai è pari a 1.977,5 milioni di euro, suddiviso in 2.629.376.743 azioni, di cui 2.250.906.752 azioni ordinarie, 1.276.836 azioni di risparmio A e 377.193.155 azioni di risparmio B.

L'andamento dei prezzi e degli scambi azionari

Il mercato ha dimostrato di aver apprezzato l'operazione di integrazione con il Gruppo Premafin/Fondiaria-SAI, come testimoniato dall'aumento della capitalizzazione di borsa di Unipol che, nel 2013, ha quasi triplicato il suo valore, passando da circa 1 miliardo di euro a quasi 3 miliardi di euro. In particolare, la capitalizzazione di borsa delle azioni Unipol ordinarie è cresciuta da 675 milioni a 1.929 milioni di euro, mentre quella delle azioni privilegiate è passata da 366 milioni di euro a 1.004 milioni.

A fine 2013 la capitalizzazione di Fondiaria-SAI era pari a 3.051 milioni di euro, di cui 2.160 milioni di euro relativa alle azioni ordinarie, 229 milioni di euro alle azioni di risparmio A, 662 milioni alle azioni di risparmio B. Milano Assicurazioni aveva una capitalizzazione pari a 1.571 milioni di euro, suddiviso in 1.455 milioni di euro relativi alle azioni ordinarie e 116 milioni di euro alle azioni di risparmio, mentre la capitalizzazione di Premafin era di 78 milioni di euro.

Per quanto riguarda l'andamento delle azioni in Borsa, tutti i titoli del Gruppo Unipol hanno registrato nel corso dell'anno un forte apprezzamento. In particolare, le azioni Unipol hanno fatto rilevare una performance, a fine 2013, di +189% per le azioni ordinarie e +174% per le azioni privilegiate. Lo stesso trend positivo si è verificato per le azioni Fondiaria-SAI (le cui azioni ordinarie sono cresciute del 151%, le azioni di risparmio A del 129% e le azioni di risparmio B del 208%), per le azioni di Milano Assicurazioni (le cui azioni ordinarie sono cresciute del 157% e quelle di risparmio del 209%) e, in misura più contenuta, per le azioni Premafin (cresciute del 39%).

Questi andamenti sono stati eccezionali anche rispetto alla performance dei mercati azionari, che nel corso del 2013 è migliorata, anche se in termini molto più modesti. L'indice FTSE MIB ha guadagnato il 16,6%, il FTSE Italia All-Share il 17,6%, il FTSE Italia All-Share Insurance ha registrato un +34,9%, l'indice MSCI Europe Insurance +27,3% e l'Euro Stoxx 50 +18%.

Anche il controvalore medio giornaliero degli scambi azionari di Unipol ha mostrato nel 2013 una crescita consistente: per le azioni ordinarie il valore si è attestato intorno agli 11 milioni di euro (+216% rispetto al 2012) e per le azioni privilegiate ai 4 milioni di euro (il 154% in più rispetto al 2012).

Fondiaria-SAI ha registrato un controvalore medio giornaliero degli scambi 2013 delle proprie azioni ordinarie pari a circa 15 milioni di euro; per le azioni di risparmio A tale valore si è attestato a circa 1 milione di euro e per quelle di tipo B a 0,7 milioni di euro. Le azioni ordinarie Milano Assicurazioni hanno registrato un controvalore medio giornaliero degli

scambi pari a circa 3 milioni di euro; mentre per quelle di risparmio tale valore si è attestato a circa 0,5 milioni di euro. Per quanto riguarda l'andamento dei prezzi delle azioni in Borsa, i titoli Unipol hanno registrato un forte apprezzamento, con queste performance a fine 2013: +189% per le azioni ordinarie e +174% per le azioni privilegiate. Lo stesso trend si è verificato per le azioni Fondiaria-SAI ordinarie, cresciute del 151%, per le azioni di risparmio A (+129%) e per quelle di risparmio B (+208 %). Stessa performance positiva per le azioni di Milano Assicurazioni: il valore del titolo ordinario è cresciuto del 157% e quello delle azioni di risparmio del 209%. Anche le azioni di Premafin hanno registrato un andamento positivo (+38,5%). Questi andamenti sono stati eccezionali anche rispetto alla performance dei mercati azionari, che nel corso del 2013 è migliorata, anche se in termini molto più modesti. L'indice FTSE MIB ha guadagnato il 16,56%, il FTSE Italia All-Share il 17,63%, il FTSE Italia All-Share Insurance ha registrato un +34,86%, l'indice MSCI Europe Insurance +27,29 % e l'Euro Stoxx 50 +17,95%.

Valori in milioni di euro

Grafico 9.1 Capitalizzazione di Borsa - Unipol Gruppo Finanziario (al 31/12/2013)

Fonte: Datastream



Valori in milioni di euro

Tabella 9.1 Controvalore medio giornaliero degli scambi Unipol Gruppo Finanziario

Fonte: Datastream

	2013	2012	2011
Ordinarie	10,52	3,33	2,53
Privilegiate	4,17	1,64	1,54

Tabella 9.2 Performance dei titoli in Borsa - Unipol Gruppo Finanziario

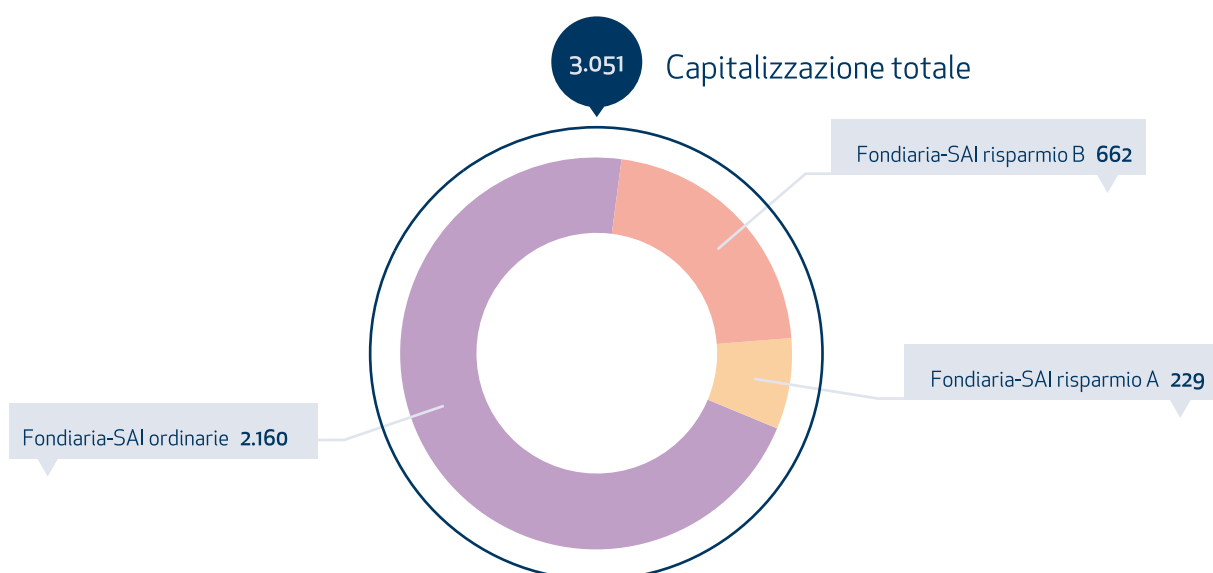
Fonte: Datastream

	2013
Ordinarie	189,27%
Privilegiate	174,01%

Valori in milioni di euro

Grafico 9.2 Capitalizzazione di Borsa - Fondiaria-SAI (al 31/12/2013)

Fonte: Datastream



Valori in milioni di euro

Tabella 9.3 Controvalore medio giornaliero degli scambi - Fondiaria-SAI

Fonte: Datastream

	2013
Ordinarie	14,94
Risparmio A	0,99
Risparmio B	0,69

Tabella 9.4 Performance dei titoli in Borsa - Fondiaria-SAI

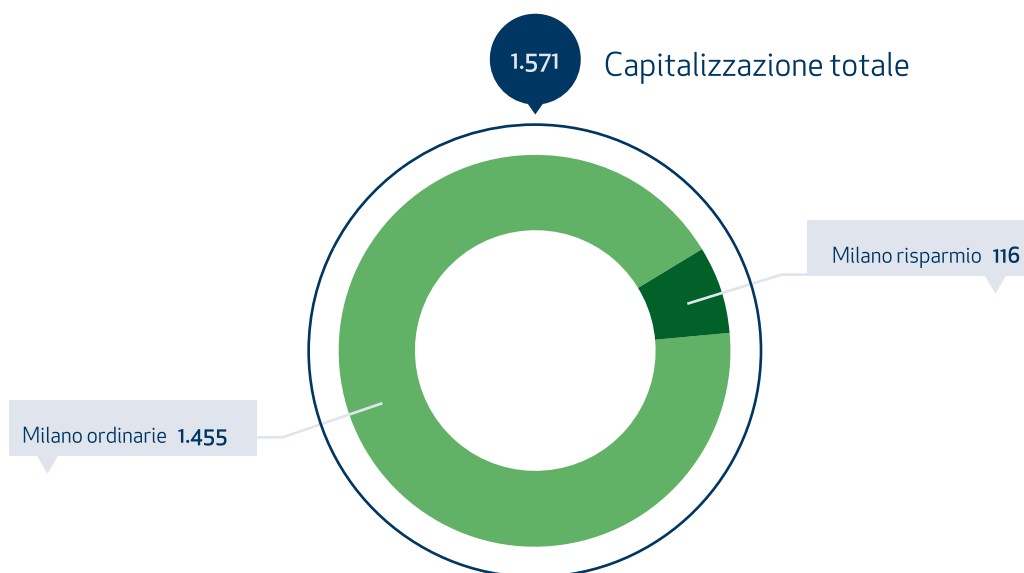
Fonte: Datastream

	2013
Ordinarie	151,32%
Risparmio A	128,84%
Risparmio B	207,58%

Valori in milioni di euro

Grafico 9.3 Capitalizzazione di Borsa - Milano Assicurazioni (al 31/12/2013)

Fonte: Datastream



Valori in milioni di euro

Tabella 9.5 Controvalore medio giornaliero degli scambi - Milano Assicurazioni

Fonte: Datastream

	2013
Ordinarie	2,77
Risparmio	0,47

Tabella 9.6 Performance dei titoli in Borsa - Milano Assicurazioni

Fonte: Datastream

	2013
Ordinarie	157,3%
Risparmio	209,17%

Tabella 9.7 Performance principali indici azionari

Fonte: Datastream

	2013
FTSE MIB INDEX	16,56%
FTSE ITALIA ALL SHARE	17,63%
FTSE ITALIA ALL SHR INSURANCE	34,86%
MSCI EUROPE INSURANCE	27,29%
EURO STOXX 50	17,95%

Dividendi

La redditività industriale realizzata e la solidità dei parametri di solvibilità hanno consentito ai Consigli di Amministrazione di Unipol e di UnipolSai di proporre la distribuzione di importanti dividendi agli azionisti. In particolare, il CdA di Unipol ha deliberato di proporre all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di dividendi per l'esercizio trascorso per una somma complessiva di 120 milioni di euro (pari a un payout dell'82,3%), corrispondenti a 0,1615 euro per ogni azione ordinaria (dividend yield del 3,1% alla data del CdA di approvazione dei risultati) e 0,1815 euro per ogni azione privilegiata (dividend yield del 3,8% alla data del CdA).

Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. ha deliberato di proporre all'Assemblea degli Azionisti la distribuzione di dividendi per una somma complessiva di 550 milioni di euro, corrispondenti a 0,19559 euro per ogni azione ordinaria, 19,64133 euro per ogni azione di risparmio di categoria "A" e 0,22497 euro per ogni azione di risparmio di categoria "B".

Il rating

Nel corso del 2013 le Agenzie di rating Standard & Poor's e Moody's hanno rivisto i rating delle Società del Gruppo Unipol in seguito agli sviluppi del Progetto di Fusione e alle modifiche intervenute al rating della Repubblica Italiana. Si evidenzia che il rating di una compagnia dipende sia da fattori endogeni sia da fattori esogeni, primo fra tutti il rating del Paese in cui la compagnia principalmente opera. Infatti, le metodologie utilizzate dalle suddette Agenzie di rating assegnano un peso significativo al rating sovrano nella determinazione del rating di una compagnia. Ne deriva che il rating delle Società del Gruppo Unipol sia fortemente influenzato dal rating della Repubblica Italiana. La metodologia utilizzata dalle Agenzie di rating prevede infatti che una Compagnia operante in un solo Paese non possa avere un rating superiore a quello di quel Paese, pertanto il rating del Gruppo Unipol è ancorato a quello dell'Italia.

Rating da Moody's (al 31 dicembre 2013)

Rating assegnato a Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

"Ba2" come emittente di lungo termine (*long term issuer rating*) - outlook negativo

"Ba2" sui prestiti senior (*senior rating*) - outlook negativo

Rating assegnato a Unipol Assicurazioni S.p.A.

"Baa2" di solidità finanziaria assicurativa (*insurance financial strength rating*) - outlook negativo

"Ba1" sui due prestiti subordinati con scadenza 2021 e 2023 (*subordinated debt rating*) - outlook negativo

Rating assegnato a Unipol Banca S.p.A.

"Ba2" sui depositi a lungo termine (*long term bank deposits rating*) - outlook negativo

"E" sulla solidità finanziaria della banca (*bank financial strenght rating*) - outlook stabile

"Not Prime" depositi a breve termine (*short term deposits rating*) - outlook negativo



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Rating da Standard & Poor's (al 31 dicembre 2013)

Rating assegnato a Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

"BB+" sul rischio di controparte (*counterparty credit rating*) – outlook negativo

"BB+" sui prestiti senior (senior unsecured)

Rating assegnato a Unipol Assicurazioni S.p.A.

"BBB" sul rischio di controparte (*counterparty credit rating*) – outlook negativo

"BBB" sulla solidità finanziaria (*financial strength rating*) – outlook negativo

"BB+" sui due prestiti subordinati con scadenza 2021 e 2023 (*subordinated*)

Rating assegnato a Fondiaria-SAI S.p.A.

"BBB" sul rischio di controparte (*counterparty credit rating*) – outlook negativo

"BBB" sulla solidità finanziaria (*financial strength rating*) – outlook negativo

Rating assegnato a Milano Assicurazioni S.p.A.

"BBB" sul rischio di controparte (*counterparty credit rating*) – outlook negativo

"BBB" sulla solidità finanziaria (*financial strength rating*) – outlook negativo

Rating assegnato a SIAT S.p.A.

"BBB-" sul rischio di controparte (*counterparty credit rating*) – outlook stabile

"BBB-" sulla solidità finanziaria (*financial strength rating*) – outlook stabile

Rating assegnato a Unipol Banca S.p.A.

"BB-" di lungo termine (*counterparty credit rating*) – outlook negativo

"B" di breve termine (*short term counterparty credit rating*)

A seguito della nascita di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o UnipolSai S.p.A. si evidenzia quanto segue:

- in data 31 gennaio 2014 l'Agenzia di rating Moody's ha ritirato il rating sulla solidità finanziaria (*insurer financial strength rating*) assegnato a Unipol Assicurazioni S.p.A. e, contestualmente, ha assegnato a UnipolSai lo stesso rating sulla solidità finanziaria (*insurer financial strength rating*) che aveva Unipol Assicurazioni: "Baa2" con outlook negativo. In data 18 febbraio 2014 l'*outlook* delle Società del Gruppo è stato rivisto a stabile in seguito alla modifica dell'*outlook* del rating di lungo termine della Repubblica Italiana a stabile da negativo;
- in data 7 gennaio 2014 l'agenzia di rating Standard & Poor's ha ritirato i rating sul debito a lungo termine (*long term counterparty credit rating*) e sulla solidità finanziaria (*insurer financial strength rating*) di Unipol Assicurazioni S.p.A. e Milano Assicurazioni S.p.A. e ha confermato i rating di UnipolSai S.p.A.

9.2 La relazione con gli investitori

La Mission della attività di Investor Relations nel Gruppo è di fornire al mercato una comunicazione adeguata e puntuale dei dati economico-finanziari relativi alla Società, nel pieno rispetto di quanto predisposto dalla vigente regolamentazione in materia.

L'obiettivo principale è il miglioramento della visibilità e della attrattività del Gruppo nei confronti degli investitori, per garantire una diffusione paritaria e continuativa delle informazioni e agevolare una corretta valutazione degli strumenti finanziari in circolazione.

Nel contempo, viene effettuato il monitoraggio dei trend di settore e delle performance dei competitor; viene mantenuto un confronto costante con gli analisti finanziari e un dialogo proattivo con gli azionisti e i potenziali investitori.

Nello svolgimento delle proprie attività, l'Ufficio Investor Relations si avvale della collaborazione e del contributo delle varie aree aziendali e può altresì contare sulla presenza del Management in occasione di incontri con la comunità finanziaria.

Nel corso del 2013 l'attività di relazione con gli investitori è stata caratterizzata da un forte incremento di intensità, anche in conseguenza della finalizzazione della fusione per incorporazione di Unipol Assicurazioni, Milano Assicurazioni e Premafin in Fondiaria-SAI. L'attività di Investor Relations è stata condotta in maniera univoca e trasversale alle Società coinvolte nel progetto di integrazione.

Sono stati effettuati in totale 196 incontri o conference call con analisti e investitori, durante i quali sono state incontrate 281 Società (circa 3 volte il numero dei soggetti incontrati nel 2012). La maggior parte degli investitori incontrati ha sede in Inghilterra (42%), il 20% negli USA o in altri Paesi Europei, l'8% in Italia e l'11% nel resto del mondo.

Nello specifico, la società ha partecipato a 4 *Conference* pubbliche (Borsa Italiana a New York, Merrill Lynch a Londra, ESN a Francoforte e UBS a Milano) e ha organizzato, coadiuvata da alcune società di brokeraggio, 20 roadshow (6 in Italia, 3 in USA, 11 in altri Paesi Europei). In totale le persone incontrate sono state 318.

Sono stati effettuati, inoltre, 10 incontri formali con analisti che coprono i titoli del Gruppo, sebbene le occasioni informali di contatto con gli analisti siano pressoché quotidiane.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 9.8 Attività Investor Relations

Fonte: Investor Relations

	2013	2012	2011
ROADSHOW			
<i>Numero roadshow effettuati</i>	20	9	8
INVESTITORI			
<i>Numero incontri/conference call</i>	196	61	52
<i>Numero società incontrate/conference call</i>	281	77	77
<i>Numero persone incontrate/conference call</i>	318	101	88
ANALISI			
<i>Numero società incontrate/conference call</i>	10	8	2
<i>Numero analisti che seguono i titoli</i>	9	9	12
CONFERENCE PUBBLICHE			
<i>Numero conference pubbliche</i>	4	0	3

Nel corso del 2013, gli analisti finanziari che hanno coperto i titoli del Gruppo Unipol sono stati 9. In particolare, nel corso d'anno è stata avviata la copertura da parte degli analisti di Barclays e The Analyst. I giudizi espressi a fine anno sulle azioni ordinarie Unipol sono stati positivi in 4 casi, neutrali in altrettanti casi e negativi in 1 caso. Sul titolo Unipol privilegiate invece sono stati espressi 5 giudizi positivi.

Le azioni ordinarie di Fondiaria-SAI hanno ricevuto 6 giudizi positivi e 2 neutrali; le azioni di risparmio A sono state valutate positivamente da 2 analisti e neutrali da 3, mentre le azioni di risparmio B hanno ricevuto 6 giudizi positivi e 3 neutrali. Sui titoli Milano ordinari sono stati espressi 7 giudizi positivi e 1 neutrale, mentre le azioni di risparmio hanno ottenuto 3 giudizi positivi e 1 neutrale.

Unipol negli Indici di Sostenibilità

Nel mondo degli indici azionari se ne sta diffondendo una categoria particolare, quella degli Indici di Sostenibilità, che integrano le valutazioni sulle performance economico-finanziarie dei titoli con considerazioni di tipo sociale, ambientale e di governance (analisi *ESG - environmental, social and governance*).

Questi panieri di titoli sono generalmente costruiti utilizzando una duplice metodologia: in una prima fase adottando criteri di selezione negativi, ossia escludendo imprese appartenenti a determinati settori o che dimostrano comportamenti controversi, e poi integrandoli con criteri di "best in class", che selezionano quelle imprese caratterizzate da buone pratiche nell'ambito della responsabilità sociale.

Unipol fa parte, da diversi anni, di tre indici di sostenibilità: **AXIA Sustainable Index**, **ECPI EMU ESG Equity** e **FTSE ECPI Italia SRI Benchmark**.

Il primo è un indice composto dalle società, quotate sul mercato italiano, che si distinguono per gli alti standard nella gestione delle politiche ambientali, sociali e di corporate governance. I criteri di valutazione riguardano le seguenti voci: prodotto, ambiente, territorialità, minoranze, trasparenza, operazioni internazionali, corporate governance, lavoratori e bilancio sociale. Unipol fa parte di questo indice dalla sua creazione, ovvero luglio 2011. Il rating assegnato al Gruppo è 69,1 punti, pari ad A++.

L'ECPI EMU ESG Equity Index è costituito da 300 società ad elevata capitalizzazione dell'Area Euro che si differenziano su circa 100 indicatori ESG raggruppati nelle seguenti macro categorie: Strategia Ambientale, Management Ambientale, Prodotti, Processo Produttivo, Relazioni con la Comunità, Relazioni con i Dipendenti, Comportamento di Mercato, Corporate Governance e Relazioni con gli Investitori, Rispetto della Normative Internazionali (normative della Nazioni Unite). Unipol è stata inclusa nell'indice nel 2010.

L'indice FTSE ECPI Italia SRI Benchmark, sviluppato da ECPI e FTSE Group, prende in considerazione un universo di titoli formato dalla somma di FTSE MIB e FTSE MID CAP INDEX (100 titoli).

Nel luglio del 2013 Unipol è stata inserita anche all'interno dell'indice **Italian Banks Index** di Standard Ethics che misura la qualità della governance delle banche italiane quotate, sulla base di 11 grandi indicatori i quali danno vita a 70 variabili. I parametri di riferimento sono standardizzati alle indicazioni istituzionali e volontarie della Ue, dell'Ocse e delle Nazioni Unite e basati solo su documentazione ufficiale ed accessibile. Il peso di Unipol nell'Indice è del 4,7%, al decimo posto su 23 componenti. Il rating di Unipol è pari 32 punti su un massimo di 55.

L'ammissione a questi indici è importante per due motivi: da un lato è un segnale di una valutazione esterna positiva delle politiche di sostenibilità che Unipol ha definito e messo in pratica; dall'altro, è rilevante perché alcuni investitori di fondi pensione e le società di gestione dei fondi etici utilizzano questi indici per scegliere in che aziende investire.

9.3 Le politiche di investimento

Durante il 2013 le politiche di investimento implementate dall'Area Finanza hanno perseguito, in un'ottica di lungo periodo, un criterio generale di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi, in coerenza con le Linee Guida definite nell'Investment Policy, ovvero ai criteri alla base della politica d'investimento, alle tipologie di attività in cui si ritiene corretto investire, alla composizione del portafoglio investimenti di medio-lungo periodo (*Asset Allocation Strategica*).

Per questo motivo gli investimenti si sono concentrati sul comparto obbligazionario, privilegiando largamente la componente governativa. I titoli di stato italiani hanno costituito il principale obiettivo degli acquisti. All'interno della componente non governativa dei portafogli invece, concentrata su titoli di primari emittenti finanziari ed industriali denominati prevalentemente in euro, si è registrata nel corso dell'anno una diminuzione dell'esposizione a titoli subordinati finanziari. L'esposizione complessiva al mercato azionario è diminuita nel corso del 2013 per un controvalore di circa 400 milioni di euro. L'attività di gestione si è focalizzata su investimenti in titoli caratterizzati da bassa volatilità attesa e un dividendo elevato in termini prospettici. La quasi totalità delle azioni in portafoglio sono titoli europei presenti nell'indice Eurostoxx 50.

Inoltre, il rischio cambio viene coperto in modo pressoché sistematico su tutti gli investimenti non denominati in euro.

Il rendimento del portafoglio complessivo del nuovo Gruppo Unipol al 31 dicembre 2013 è stato buono, attestandosi al 4,65%. I principali elementi che hanno determinato questo risultato sono stati:

- il livello medio degli *spread* offerto dal mercato nelle componenti obbligazionarie di emittenti finanziari e governativi che, seppure in riduzione rispetto allo scorso anno, ha consentito di mantenere una buona redditività del portafoglio obbligazionario;
- il persistere della dinamica di restringimento dello *spread* dei Titoli di Stato;
- il basso livello dei tassi di interesse a breve termine che ha impattato negativamente sulla componente monetaria e indicizzata;
- l'attività di *trading* (compravendita/contrattazione) di titoli che ha parzialmente compensato il realizzo di minusvalenze sul portafoglio azionario e le svalutazioni delle quote di fondi di *private equity* (ovvero fondi che hanno un portafoglio investimenti composti da società non quotate) effettuate nel primo trimestre.

9.3.1 Politiche di investimento e criteri ESG

Nel Piano di Sostenibilità triennale 2013-2015, è stato mantenuto l'obiettivo strategico di coniugare gli obiettivi economici e di redditività con quelli di natura sociale, ambientale e di governance (approccio ESG), tramite la valutazione dei singoli investimenti. Questo lavoro, dal 2013, è stato esteso anche agli investimenti delle società dell'ex Gruppo Premafin, utilizzando la stessa metodologia messa a punto l'anno precedente per gli investimenti Unipol: uno **screening di sostenibilità indipendente**, condotto con il supporto di ECPI S.r.l., finalizzato a valutare l'effettivo livello di inclusione di criteri e obiettivi di responsabilità sociale e di sostenibilità nel portafoglio investimenti del Gruppo.

Il Consulente di Sostenibilità del comparto è ECPI, una società indipendente specializzata nell'assegnazione di rating ESG e nella 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 sia di Società che di emittenti governativi, fornendo mensilmente ai gestori l'elenco certificato di titoli che rientrano nell'universo investibile, selezionando le Società e i Paesi secondo un approccio qualitativo e quantitativo rigoroso.

Il perimetro¹ di indagine ha riguardato 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), effettuati direttamente da UnipolSai Assicurazioni S.p.A., in conto proprio o in nome e per conto delle Compagnie del Gruppo Unipol e della Capogruppo Unipol Gruppo Finanziario S.p.A., inclusi gli investimenti relativi agli attivi posti a copertura di riserve tecniche, compresi gli investimenti relativi ai Fondi Pensione Aperti e alle *Unit-linked* gestiti direttamente dal Gruppo. Nel perimetro sono inoltre inclusi gli investimenti riferiti al patrimonio delle Società appartenenti al Gruppo Bancario.

Adottando questo perimetro, la base degli investimenti sottoposti a screening di sostenibilità si avvicina ai 50 miliardi di euro (23,5 miliardi dell'ex Gruppo Unipol e 26 miliardi dell'ex Gruppo Premafin), rispetto ai 21 miliardi del 2012.

I **criteri di esclusione** alla base dello screening sono i seguenti:

1. Nel caso delle Aziende vengono escluse quelle che, direttamente o attraverso imprese controllate:
 - producono armi non convenzionali quali armi nucleari, bombe a grappolo, mine anti-uomo, armi chimiche e altre armi controverse;

¹ Capogruppo: Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.
 Settore Assicurativo Unipol Gruppo: Unipol Assicurazioni S.p.A., Unisalute S.p.A., Compagnia Assicuratrice Linear S.p.A., Linear Life S.p.A., ISI Insurance S.p.A., Smallpart S.p.A., ARCA Assicurazioni S.p.A., ARCA Vita S.p.A., ARCA Direct Assicurazioni srl, ARCA Inlinea scarl, ARCA Sistemi scarl, ARCA Vita International Ltd.
 Settore Assicurativo Gruppo Fondiaria-SAI: Fondiaria-SAI S.p.A., Milano Assicurazioni S.p.A., Popolare Vita S.p.A., Bim Vita S.p.A., Dialogo Assicurazioni S.p.A., Systema Compagnia di Assicurazioni S.p.A., Incontra Assicurazioni S.p.A., Liguria Società di Assicurazioni S.p.A., Liguria Vita S.p.A., Europa Tutela Giudiziaria S.p.A., Pronto Assistance Servizi Scarl, Pronto Assistance S.p.A., Siat - Società Italiana Assicurazioni e Riassicurazioni S.p.A., The Lawrence Life Assurance Company Ltd, The Lawrence Re Ireland Ltd, Ddor Novi Sad A.D.O., Ddor Re Joint Stock Reinsurance Company.
 Settore Bancario Unipol Gruppo: Unipol Banca S.p.A., Unicard S.p.A., Unipol SGR S.p.A., Nettuno Fiduciaria srl.
 Settore Bancario Gruppo Fondiaria-SAI: BancaSai S.p.A., Finitalia S.p.A., SAI Investimenti SGR S.p.A., SAI Mercati Mobiliari - Soc. Di Intermediazione Mobiliare S.p.A.

- sono coinvolte in gravi o sistematiche violazioni dei diritti umani e del lavoro quali omicidio, torture, privazione della libertà, lavoro forzato, forme di sfruttamento del lavoro minorile;
- sono coinvolte in gravi danni ambientali, e non hanno dimostrato di avere sviluppato una strategia volta alla gestione efficiente dell'impatto ambientale dell'azienda, ponendo attenzione alla strategia e al management ambientale, all'impatto dei prodotti e del processo produttivo;
- sono coinvolte in gravi episodi di corruzione e contemporaneamente non hanno dimostrato di avere sviluppato una strategia sociale e una struttura di governance volte alla corretta gestione dei rapporti con i diversi Stakeholder.

²The World Bank. Working for a World Free of Poverty (2011), "Food Price Watch", www.worldbank.org, <http://www.youtube.com/watch?v=T1hhQGc78Ws>

³World Development Movement (2011), "Broken Markets", pagina 13, www.wdm.org.uk. Secondo questa ricerca, basata sui dati del Commodity Futures Trading Commission, in quindici anni (giugno 1996-giugno 2011) alla Borsa di Chicago i futures sul grano in mano agli speculatori sono passati dal 12% al 61% e in cinque anni, dal 2006 al 2011, gli asset in mano a questi ultimi sono raddoppiati, passando da 65 a 126 miliardi di dollari.

⁴"Land grabbing by pension funds and other financial institutions must be stopped" Civil society statement on the finance of land grab, Giugno 2012. Presentata da 65 NG (tra le quali Friends of the Earth, Oxfam, ActionAid, Grain ecc.) in occasione del "Agriculture Investment Summit" del 26-29 giugno 2012 di Londra. "Letter to Barroso from 100+ organisations on biofuels" Aprile 2012. Lettera scritta da 104 ONG al presidente della Commissione Europea José Barroso per chiedere che l'ILUC (Indirect Land Use Change) sia tenuto in considerazione nelle prossime decisioni inerenti le politiche europee sui biocarburanti.

⁵AA.VV. (2011), "International Scientists and Economists Statement on Biofuels and Land Use", A letter to European Commission, www.ucusa.org - sezioni "issues" - "global warming" - "global warming solutions" - "stop deforestation", http://www.ucusa.org/assets/documents/global_warming/International-Scientists-and-Economists-Statement-on-Biofuels-and-Land-Use.pdf

⁶AA.VV. (2011) "EU Transport GHG: Routes to 2050? Cost effectiveness of policies and options for decarbonising transport", www.eustransportghg2050.eu - sezioni "Reports", <http://www.eustransportghg2050.eu/cms/assets/Uploads/Meeting-Documents/EU-Transport-GHG-2050-II-Task-8draftfinal21Nov11.pdf>

2. Nel caso dei Paesi vengono esclusi quelli che, attraverso lo studio di una serie di indicatori, dimostrino un insufficiente grado di adesione ai principi definiti dalle Nazioni Unite nel UN Global Compact, di rispetto dei diritti dell'uomo, dei lavoratori e dell'ambiente. Gli indicatori considerano i seguenti ambiti:

- Ambiente: ratifica delle principali convenzioni in materia di tutela ambientale (ad esempio il Protocollo di Kyoto) e valutazione della performance ambientale complessiva dei Paesi;
- Società: ratifica delle principali convenzioni in materia di rispetto dei Diritti dell'Uomo (ad esempio la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite) e dei Diritti dei Lavoratori (ad esempio le convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro);
- Governance: valutazione del contesto istituzionale di un Paese in termini di presenza di istituzioni democratiche, libertà economica, facilità di fare impresa, livello di corruzione.

In base allo screening, al 31 dicembre 2013 gli investimenti che soddisfano i suddetti criteri rappresentano il 99% del perimetro considerato (98,8% dell'ex Unipol Gruppo e 99,2% dell'ex Gruppo Premafin).

Il restante 1% del portafoglio (1,2% di Unipol Gruppo ante acquisizione e 0,8% dell'ex Gruppo Premafin) è oggetto di costante monitoraggio 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.

Nella definizione della propria politica di investimenti, Unipol ha posto grande attenzione anche ad un'altra questione molto controversa e preoccupante: la speculazione sul mercato delle **commodities agricole** (*soft commodities*). Negli ultimi anni, infatti, la volatilità dei prezzi delle materie prime alimentari di base ha prodotto effetti devastanti in molti dei Paesi più poveri al mondo: la Banca Mondiale nel 2011 ha calcolato che vi è stato un aumento netto della povertà estrema di circa 44 milioni di persone come conseguenza dell'aumento dei prezzi dei beni alimentari². Indagini seguite all'incremento dei prezzi alimentari del 2007-2008 hanno provato che la volatilità di tali prezzi è aumentata, di frequenza e intensità, a causa del massiccio incremento delle speculazioni finanziarie, in particolare sul mercato dei contratti a termine *futures*, utilizzati originariamente da operatori commerciali con lo scopo di proteggersi dalle incertezze dei futuri raccolti, poi utilizzati maggiormente da gruppi finanziari per fini lucrativi³.

Considerata la gravità del ruolo delle speculazioni nelle ricorrenti crisi alimentari, Unipol ritiene doveroso dichiarare che il Gruppo non ha speculato o investito in modo diretto o indiretto sul mercato delle commodities agricole. Il Gruppo non ha operato su tali mercati né a livello di trading proprietario, né in gestione per conto di clienti.

A questo si aggiunga che, anche nell'ambito degli investimenti immobiliari, il Gruppo, nella sua storia, non ha mai compiuto alcun acquisto di terreni in nessun Paese emergente, e può quindi affermare di non aver effettuato **land grabbing**, ovvero accaparramento coercitivo e su larga scala di terre nei Paesi in via di sviluppo. Il Gruppo preferisce adottare un comportamento cautelativo e a tutela dei diritti dei più deboli, cosciente del fatto che il tema rappresenta una questione controversa, che ha causato molti dibattiti e tensioni dopo la crisi globale dei prezzi alimentari del 2008, come confermano le crescenti preoccupazioni di rappresentanti della società civile⁴, del mondo accademico⁵ e di agenzie della Commissione Europea⁶.

Per maggiori approfondimenti consultare la sezione Sostenibilità in pratica del sito <http://sostenibilita.unipol.it/BilancioSostenibilita>

Ulteriori temi emersi a seguito della crisi finanziaria sono il bisogno di una maggiore **alfabetizzazione finanziaria** e di una maggiore trasparenza ed eticità da parte delle aziende appartenenti al comparto finanziario. In questo ambito il tema degli Investimenti Sostenibili e Responsabili (SRI - *Sustainable and Responsible Investments*) ha assunto negli anni sempre maggiore rilevanza, in particolare in Europa. Data l'esperienza di Unipol nell'ambito degli Investimenti SRI e la rilevanza che attribuisce al tema, nel corso del 2013 il Gruppo ha contribuito attivamente alla diffusione di conoscenza di queste pratiche virtuose in Italia, attraverso la partecipazione in qualità di relatori, e in alcuni casi attraverso il sostegno ad importanti eventi e pubblicazioni sul tema, tra cui la "Settimana SRI" (www.settimanasri.it), dedicata all'investimento sostenibile e responsabile e l'incontro formativo "Investimenti Socialmente Responsabili nei Fondi Pensione del settore. La sostenibilità: un investimento per il futuro dei Lavoratori", organizzato dalla CGIL. Si è inoltre partecipato attivamente al gruppo di lavoro per la stesura del documento sulle "Linee Guida per le Forme Pensionistiche Complementari. L'engagement: una strategia di investimento sostenibile e responsabile orientata al cambiamento", rivolto agli operatori del settore della previdenza per promuovere forme di azionariato attivo, e al gruppo di lavoro istituito per definire i requisiti basilari che deve rispettare un prodotto di finanza sostenibile e redigere la definizione italiana di investimento SRI, da presentare in sede europea all'associazione Eurosif - European Sustainable Investment Forum (www.eurosif.org) entro fine 2014.

Unipol, infine, presta molta attenzione ad esercitare in modo attivo il proprio ruolo di azionista, per promuovere all'interno delle Società in cui investe i valori di sostenibilità e di responsabilità sociale che fanno parte della missione del Gruppo. Nell'ambito delle attività di Euresa, il Gruppo Unipol ha partecipato al progetto **Euresactiv sull'azionariato attivo**. Attraverso una piattaforma online per la partecipazione attiva, Euresa permette ai suoi membri di condividere tra loro le proprie analisi extra-finanziarie e le proprie raccomandazioni di voto destinate alle assemblee degli azionisti delle Società quotate. Euresactiv si propone inoltre, tramite pratiche di "engagement", di intraprendere attività comuni per promuovere una maggiore considerazione degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle Società di cui si possiedono quote. Nell'ambito di Euresactiv, Unipol ha fornito indicazioni di voto per le assemblee degli azionisti di quattro società quotate italiane.

9.3.2 Investimenti in "imprese orientate alla sostenibilità"

L'attenzione di Unipol agli investimenti ha garantito, anche nel 2013, il mantenimento di diversi investimenti che conciliano obiettivi di redditività e di gestione del rischio alle performance positive di sostenibilità sociale e ambientale dell'impresa in cui si investe. In particolare, il Gruppo ha mantenuto gli investimenti nell'ambito del settore della **green economy**, principalmente delle energie rinnovabili, dando fiducia, in periodi di crisi, alle imprese attive nel settore.

I fondi con queste caratteristiche sono:

- **Fondo Ambienta:** Fondo di private equity indipendente, specializzato in investimenti in società attive nei settori ambientali e relativi a energie rinnovabili, efficienza energetica e controllo dell'inquinamento;
- **Fondo Energeia:** Fondo immobiliare che investe prevalentemente in impianti fotovoltaici acquistati, sviluppati e gestiti per conto proprio e di terzi da Energeia Italia S.p.A, un primario operatore italiano attivo nel settore delle energie rinnovabili con un particolare focus sull'energia solare;
- **Andromeda Finance S.r.l.:** Società a responsabilità limitata istituita con lo scopo di emettere obbligazioni garantite da asset (ABS o Asset Backed Securities); tali asset fanno capo ad Andromeda PVS.r.l., Società la cui attività consiste nell'ideare, costruire e gestire impianti fotovoltaici sul territorio italiano.

Per quanto riguarda gli investimenti di interesse sociale, sono stati mantenuti gli investimenti nel settore dell'**housing sociale**, attraverso le partecipazioni nel Fondo Housing Toscano e nel Fondo Polaris Parma. Questi Fondi svolgono l'attività di sviluppo e gestione immobiliare a forte connotazione sociale, con la finalità di sostenere una nuova offerta di alloggi per coloro che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo sul mercato, sia per ragioni economiche che per assenza di un'offerta adeguata. A fine 2013 questo tipo di investimenti ammontava a circa 24 milioni di euro.

Un altro strumento indiretto di promozione di un'economia sostenibile ed etica sono i **Fondi Pensione** che, attraverso la selezione degli investimenti, premiano le imprese ed i paesi che rispettano certi standard etici e ambientali.

Il Gruppo Unipol è il secondo operatore italiano nella gestione di patrimoni di Fondi Pensione Negoziali, gestendo 23 comparti per un patrimonio complessivo di circa 3,7 miliardi di euro (con una crescita del 6% rispetto al 2012). Tra questi, 5 comparti hanno una specifica missione etica, per un ammontare complessivo di 1,4 miliardi di euro (1,3 miliardi al 31/12/12 con una crescita del 10%). Si tratta di Fondoposte (Garantito), Eurofer (Bilanciato), Fonte (Bilanciato e Garantito), Solidarietà Veneto (Prudente).

Per quanto riguarda il segmento dei Fondi Pensione Aperti, Unipol Assicurazioni è stata la prima compagnia assicuratrice italiana a offrire nel 2001 un prodotto SRI - *Sustainable and Responsible Investment* di previdenza complementare gestito secondo logiche di sostenibilità sociale e ambientale: il comparto "Protezione Etica". L'obiettivo di questo comparto è quello di realizzare un equilibrio armonico tra la performance economica e la performance sociale e ambientale delle imprese e dei Paesi in cui si investe, privilegiando titoli emessi da soggetti che si caratterizzano per comportamenti e attività "sostenibili e socialmente responsabili". Il secondo prodotto è comparso sul mercato dei Fondi Pensione nel 2006, cinque anni più tardi.

Ad oggi, l'offerta di Fondi Pensione Aperti del Gruppo è composta da 8 fondi per un totale di 37 comparti, per un ammontare complessivo di 688,4 milioni di euro. Gli asset del comparto "Protezione Etica", gestiti con criteri ESG, ammontano a 60,6 milioni di euro, con una crescita del 13% rispetto al 31 dicembre 2012 (53,8 milioni di euro). Anche in questo caso il consulente di sostenibilità è ECPI che fornisce mensilmente ai gestori l'elenco certificato di titoli che rientrano nell'universo investibile, selezionando le Società e i Paesi secondo un approccio qualitativo e quantitativo rigoroso, che valuta e monitora la posizione di "sostenibilità" degli emittenti, declinandola come impegno verso l'ambiente (presenza di una strategia e di una politica di gestione ambientale), attenzione per le comunità di riferimento (in termini di rispetto dei diritti umani, politiche attive, ecc.) e governance.

Per le imprese viene inoltre valutato il grado di coinvolgimento delle stesse in settori o attività controverse, quali: la produzione e il commercio di armi non convenzionali di distruzione di massa (bombe a grappolo, mine anti-persona, armi nucleari, armi biologiche, armi chimiche), OGM (Organismi Geneticamente Modificati nell'industria alimentare), gioco d'azzardo, energia nucleare, pornografia, alcool e tabacco.

Per i Paesi sono esclusi a priori i governi coinvolti in gravi violazioni dei diritti umani o caratterizzati da regimi dittatoriali, ad esempio gli emittenti considerati "not free" o "partly free" in termini di libertà civili e diritti politici secondo la classificazione di Freedom House. Sono inoltre esclusi gli emittenti governativi che mantengono la pena di morte nel proprio ordinamento giudiziario, ossia quelli definiti "retentionist", "abolitionist in practice" e "abolitionist for ordinary crimes only" secondo la classificazione di Amnesty International.

L'analisi comporta l'esclusione dall'universo investibile degli emittenti che presentano un profilo di sostenibilità complessivo valutato come insufficiente.

Nel 2013 Unipol ha compiuto un'operazione di trasparenza per migliorare l'accountability dei Fondi Pensione Aperti: ha pubblicato un documento di rendicontazione volontario – il primo in Italia per un prodotto di previdenza complementare – dedicato agli aderenti e ai potenziali aderenti del comparto Protezione Etica. Il documento risponde al modello del "Codice Europeo per la Trasparenza degli Investimenti Sostenibili e Responsabili", emanato da Eurosif – *European Sustainable Investment Forum*. Inoltre in un paragrafo supplementare ("Piano di Sostenibilità") dei documenti obbligatori previsti dalla normativa Covip è stata pubblicata la percentuale, calcolata per ogni singolo Fondo Pensione Aperto, degli investimenti che soddisfano i criteri ESG applicati a tutti gli investimenti del Gruppo (Screening di Sostenibilità).

Per maggiori approfondimenti seguire il percorso delle sezioni "Il tuo Risparmio" - "Previdenza" - "Divisione Unipol" - "UNIPOL INSIEME" del sito www.unipolsai.it

10.1 L'approccio socialmente responsabile nelle politiche del personale

Con la nascita di UnipolSai Assicurazioni è giunto a conclusione un lungo e impegnativo percorso che ha radicalmente modificato non solo la dimensione del Gruppo Unipol, ma la sua stessa posizione nel mercato assicurativo e finanziario italiano. Di questo percorso è parte integrante e assai rilevante il riassetto societario organizzativo dell'intero Gruppo, compresi gli impatti sull'occupazione e sulla distribuzione della presenza territoriale della nuova Compagnia. Da parte sua, Unipol ha scelto, in coerenza con i propri valori e la propria storia, di realizzare questo complesso processo di trasformazione e di cambiamento, attraverso modalità in grado di conciliare gli obiettivi industriali ed economici posti a base del Piano Industriale di integrazione – così come presentato al mercato – con una gestione responsabile ed equilibrata degli inevitabili effetti sociali dell'operazione. Questo approccio è stato presentato e discusso costantemente con le organizzazioni sindacali, sia aziendali che di categoria ai diversi livelli – locale e nazionale – realizzando un confronto che ha condotto alla definizione di accordi che hanno consentito di recepire le esigenze dell'impresa e dei lavoratori. Avendo soprattutto a riferimento tanto la salvaguardia dei più elevati livelli occupazionali possibili – minimizzando gli effetti sociali attraverso l'utilizzo di tutti gli strumenti disponibili in funzione di ammortizzatori sociali e attività formativa e di riconversione e riqualificazione professionale – quanto la prospettiva di un ulteriore e duraturo sviluppo dell'impresa. In sostanza, si è determinata – pur nella naturale distinzione dei ruoli – una convergenza di intenti e di obiettivi che può essere sintetizzata nell'impegno per una comune strategia di sostenibilità che guarda al futuro di Unipol e del Paese.

Il 2013, in considerazione del percorso di acquisizione dell'ex Gruppo Premafin, è stato un anno caratterizzato dal forte impegno a garantire ai dipendenti di tutte le Società appartenenti al Gruppo Unipol la salvaguardia dei livelli di professionalità e di occupazione, mirando a un efficace equilibrio tra il necessario efficientamento dei processi di lavoro e un corretto dimensionamento degli organici nelle diverse sedi.

Con questo obiettivo, le politiche del personale hanno continuato a considerare centrale la persona non solo per quanto attiene gli aspetti strettamente connessi al rapporto di lavoro, ma anche con particolare attenzione alle diverse esigenze dell'intero ciclo della vita professionale.

Il Gruppo Unipol, per perseguire la migliore sintesi tra obiettivi aziendali e centralità dei lavoratori, ha dedicato impegno all'individuazione di specifici momenti di dialogo e confronto. Il dibattito è stato continuo e costruttivo, condotto attraverso numerosi strumenti che hanno orientato in modo oggettivo, trasparente ed equo l'integrazione delle diverse compagini societarie. Ispirate dal nuovo progetto d'impresa di Unipol, le attività gestionali si sono orientate all'offerta di molteplici opportunità professionali sia grazie a una politica di sostegno alle mobilità interne in modo da valorizzare ulteriormente il patrimonio delle professionalità già esistenti, sia grazie all'incremento delle competenze interne con rilevanti investimenti nel monitoraggio dei ruoli, nella formazione e nello sviluppo di esigenze di servizio e contenuti professionali.

Per sostenere e favorire la conoscenza e la condivisione delle nuove strategie del Gruppo, sono state promosse e incoraggiate iniziative di comunicazione interna chiare ed efficaci in termini di capacità di coinvolgimento attivo delle persone nella vita aziendale. Per questa ragione, particolarmente importanti sono stati lo sviluppo dell'offerta di welfare integrativo e quello dei progetti in tema di sicurezza, prevenzione e tutela della salute finalizzati a sviluppare, oltre agli adempimenti richiesti dalla legge, tutto ciò che può contribuire al miglioramento del benessere nell'organizzazione.

Le iniziative pensate e sviluppate per le persone del Gruppo Unipol hanno perseguito l'obiettivo di integrare, in modo armonico e coerente, nella trasformazione organizzativa avviata durante lo scorso anno, i temi dell'equità di trattamento, delle pari opportunità, della formazione adeguata e della qualità della vita aziendale su cui il Gruppo ha investito in modo rilevante già negli anni scorsi.

Contro il mobbing in vigore il “Codice delle buone prassi”

Il 30 luglio 2013 è entrato in vigore il “Codice delle buone prassi”, valido per tutte le società del Gruppo che applicano in Contratto integrativo aziendale sottoscritto l’8 ottobre 2011. Ed è proprio da questo contratto che ha preso le mosse intervento dell’Organismo bilaterale, composto da azienda e organizzazioni sindacali, in applicazione dell’articolo (il 9) nel quale si afferma che la *“salvaguardia della integrità morale e fisica del dipendente è condizione necessaria per lo svolgimento dell’attività lavorativa e che una cultura del lavoro che ponga al centro il rispetto della personalità di ogni collaboratore rappresenta la base per un positivo clima aziendale”*. Aggiungendo poi che *“ogni atteggiamento lesivo delle dignità individuale (...) costituisce una violazione dei diritti personali e non è compatibile con il normale svolgimento del rapporto di lavoro”*.

Il Codice delle Buone prassi, definito anche come “Codice mobbing” (“Per mobbing si intende ogni forma di violenza morale o psichica attuata dal datore di lavoro o da dipendenti nei confronti di altro personale e quindi avente un nesso di causalità con il contesto lavorativo”), prende le mosse dal riconoscimento della Carta dei Valori e del Codice Etico – approvati nel 2008/9 dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Unipol – documenti nei quali sono contenuti principi di rispetto e tutela delle persone che lavorano nell’azienda, oltre che dell’insieme degli Stakeholder della società. Ed è proprio a partire da ciò che il Codice delle buone prassi indica i comportamenti da tenere per evitare ogni azione e intervento che abbiano connotazioni “aggressive, denigratorie e vessatorie” nei confronti delle persone sul luogo di lavoro. Così come di ogni atteggiamento “costrittivo” piuttosto che “calunnioso”, con l’obiettivo di penalizzarne il ruolo e la funzione lavorativa, nonché le possibilità di carriera. Di rilievo anche il richiamo del Codice, alle “molestie sessuali”, riconducibili ad ogni atto, comportamento e atteggiamento anche verbale, tale da prefigurare “offesa alla dignità e libertà delle persone che lo subisce”.

Il Codice definisce anche le modalità di diffusione (il documento è stato reso disponibile subito dopo la sua approvazione sulla intranet aziendale), attuazione e controllo, affidati alla “Commissione Mobbing” (costituita sia da rappresentanti sindacali che aziendali). Sono indicate inoltre le relazioni che devono intercorrere con quanto previsto dal Codice Etico del Gruppo e con l’attività del Responsabile Etico, con l’obiettivo di garantire al lavoratore la massima disponibilità tanto all’ascolto che alla sua tutela, in caso risulti vittima di comportamenti non rispettosi, così come previsto dal Codice delle buone prassi, oltre che dello stesso Codice Etico.

10.2 L’occupazione

Nonostante il difficile contesto macroeconomico e le trasformazioni organizzative avviate nel 2013, che hanno richiesto la massima integrazione possibile tra le diverse società del Gruppo, Unipol ha continuato a offrire opportunità professionali.

10.2.1 La carta d’identità

A fine 2013, nel perimetro delle società Unipol ante acquisizione, le caratteristiche anagrafiche dell’organico evidenziano un’equilibrata suddivisione tra le fasce d’età. Il 42% del personale ha meno di 41 anni. Con riferimento al perimetro completo, il peso delle età più avanzate registra una tripartizione omogenea: gli under 41 rappresentano il 35%, coloro che hanno tra i 41 e i 50 anni sono pari al 34% e gli over 51 compongono il restante 31%.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 10.1 Personale per fascia d'età

Fonte: Direzione Generale
Area Risorse Umane e
Organizzazione

	2013		2012	2011	Var. % 13/12
	ex Gruppo Premafin	Gruppo Unipol	Gruppo Unipol	Gruppo Unipol	Gruppo Unipol
Fino a 30 anni	146	643	737	903	-12,75%
31 - 40 anni	882	2.595	2.616	2.668	-0,80%
41 - 50 anni	1.747	2.367	2.310	2.248	2,47%
51 - 60 anni	1.584	1.855	1.809	1.614	2,54%
oltre 60 anni	188	242	190	152	27,37%
Totale	4.547	7.702	7.662	7.585	0,52%

La tabella 10.2, riferita al solo perimetro Unipol ante acquisizione, evidenzia nell'articolazione dell'organico un aumento dei dipendenti in possesso di titolo di studio a livello universitario. Ciò in conseguenza di una politica di assunzione e inserimento che negli anni ha premiato i portatori di più elevata scolarità.

Tabella 10.2 Personale per titolo di studio

Fonte: Direzione Generale Area
Risorse Umane e Organizzazione

	2013	2012	2011	Var. % 13/12
Laureati	3.373	3.308	3.155	1,96%
Diplomati	4.032	4.052	4.049	-0,49%
Licenza media/elementare	261	264	276	-1,14%
Altri titoli di studio	36	38	105	-5,26%
Totale Gruppo	7.702	7.662	7.585	0,52%

10.2.2 L'inserimento dei giovani

In rapporto alle nuove generazioni, le politiche di occupazione di Unipol si sono concentrate lungo due assi principali: il tirocinio formativo e le iniziative mirate per la selezione e supporto alla crescita dei cosiddetti talenti.

I tirocini sono finalizzati a promuovere sia brevi periodi professionalizzanti di prima conoscenza del mondo del lavoro (rivolti quindi a laureati e laureandi che necessitano di Crediti Formativi previsti nella programmazione didattica del proprio corso di studi), sia un primo sostegno all'inserimento lavorativo per soggetti non occupati. Questa opportunità di apprendimento volta a garantire un'esperienza lavorativa all'interno di una realtà lavorativa specifica, attraverso la pianificazione di un progetto formativo individuale e concordato tra studente, tutor accademico e tutor aziendale è stata offerta nel corso del 2013 a 68 giovani.

Nei percorsi professionali dedicati ai giovani, nell'ottica di una crescita interna, Unipol ha rinnovato il proprio impegno attraverso tre distinti progetti: "Percorso Vivaio" e "Percorso Attuari" sul versante Unipol e "Percorso Talenti" sul fronte ex Gruppo Premafin.

In tutti e tre i progetti l'obiettivo è mirato a valorizzare il capitale umano nelle sue dimensioni di professionalità e competenza: dal 2009 sono state coinvolte 69 persone per il "Percorso Vivaio", 62 per il "Percorso Attuari" e 19 appartenenti al "Percorso Talenti". Tutti i partecipanti, sono stati chiamati a frequentare, oltre a sessioni di *assessment* per approfondire il proprio patrimonio di competenze comportamentali-relazionali, anche corsi finalizzati a sviluppare ulteriormente le competenze in modo coerente con le posizioni aziendali di riferimento e ad approfondire alcune conoscenze di carattere trasversale, nonché sessioni d'aula di livello post universitario

relative alla gestione economica e organizzativa d'impresa.

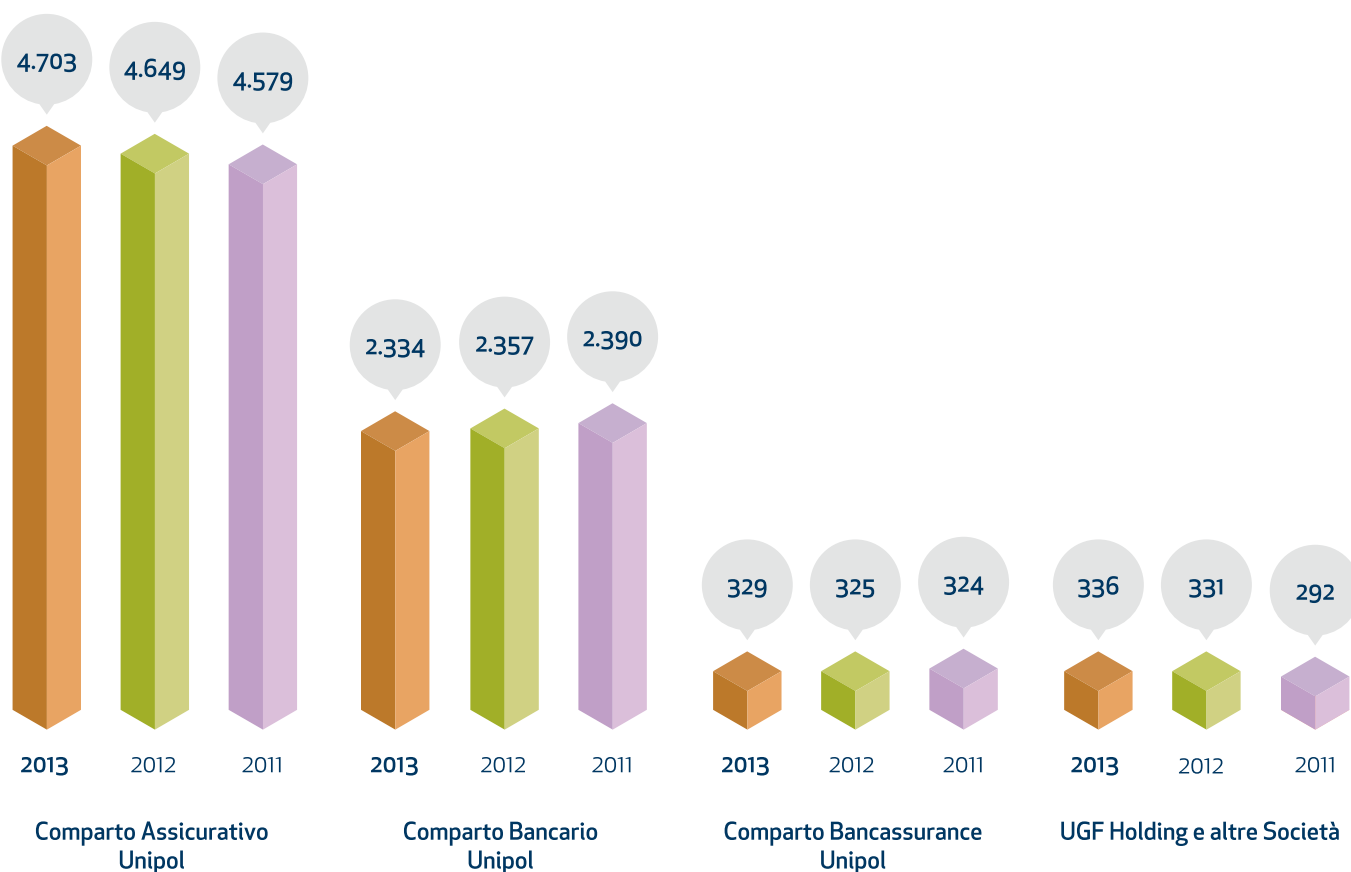
Occasioni di incontro dei giovani talenti neolaureati sono soprattutto i *Career Day*. Nell'edizione di 2013 di Bologna, Unipol ha ricevuto complessivamente circa 500 curricula. A questi momenti si aggiunge il consolidato rapporto che Unipol ha con il mondo delle Università attraverso idonee convenzioni allo scopo di realizzare l'inserimento di neolaureati con potenziale e prospettive di crescita all'interno del Gruppo.

10.2.3 Evoluzione degli organici

Al 31 dicembre 2013, i dipendenti delle Società dei Comparti Assicurativo e Finanziario del Gruppo Unipol in Italia erano complessivamente 12.249, di cui 4.547 nelle società dell'ex Gruppo Premafin. A essi si aggiungono 2.981 dipendenti delle Società diversificate, delle Società estere e di altre Società non comprese nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità.

Grafico 10.1 Evoluzione organici

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione



Nel perimetro del Bilancio di Sostenibilità le donne rappresentano il 49% dell'organico totale, mentre per le società del Gruppo Unipol ante acquisizione, la quota delle donne cresce al 53%, confermando la presenza maggioritaria del personale femminile, già osservata nel 2012. Sulla base degli andamenti osservati del biennio 2012-2013, l'incremento dei dipendenti è di 40 unità, con la crescita più significativa nel Comparto Assicurativo, anche per effetto del passaggio di 17 dipendenti da questo comparto a quello assicurativo.

L'indice di turnover, calcolato come rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico, è pari al 4,4%, e non registra sostanziali differenze tra le due compagini societarie. In quella del Gruppo Unipol ante acquisizione è pari al 4,2%, in calo rispetto all'anno precedente in cui era del 7%.

Il Gruppo, per propria scelta di politica del personale, ricorre raramente a forme di contratto a tempo determinato: nel 2013, soltanto 62 persone su 12.249 sono state impiegate con contratto a tempo determinato, pari allo 0,5% del totale organico.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 10.3 Dipendenti per comparto

Fonte: Direzione Generale
Area Risorse Umane e
Organizzazione


	2013		2012	2011
	Totale	% donne	Totale	Totale
UGF Holding e altre Società	336	47%	331	292
Comparto Assicurativo Unipol	4.703	59%	4.649	4.579
Comparto Bancassurance Unipol	329	70%	325	324
Comparto Bancario Unipol	2.334	40%	2.357	2.390
Totale Gruppo Unipol	7.702	53%	7.662	7.585
Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	4.314	43%		
Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	27	37%		
Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	206	47%		
Totale ex Gruppo Premafin	4.547	43%		
 Totale nuovo Gruppo	12.249	49%		

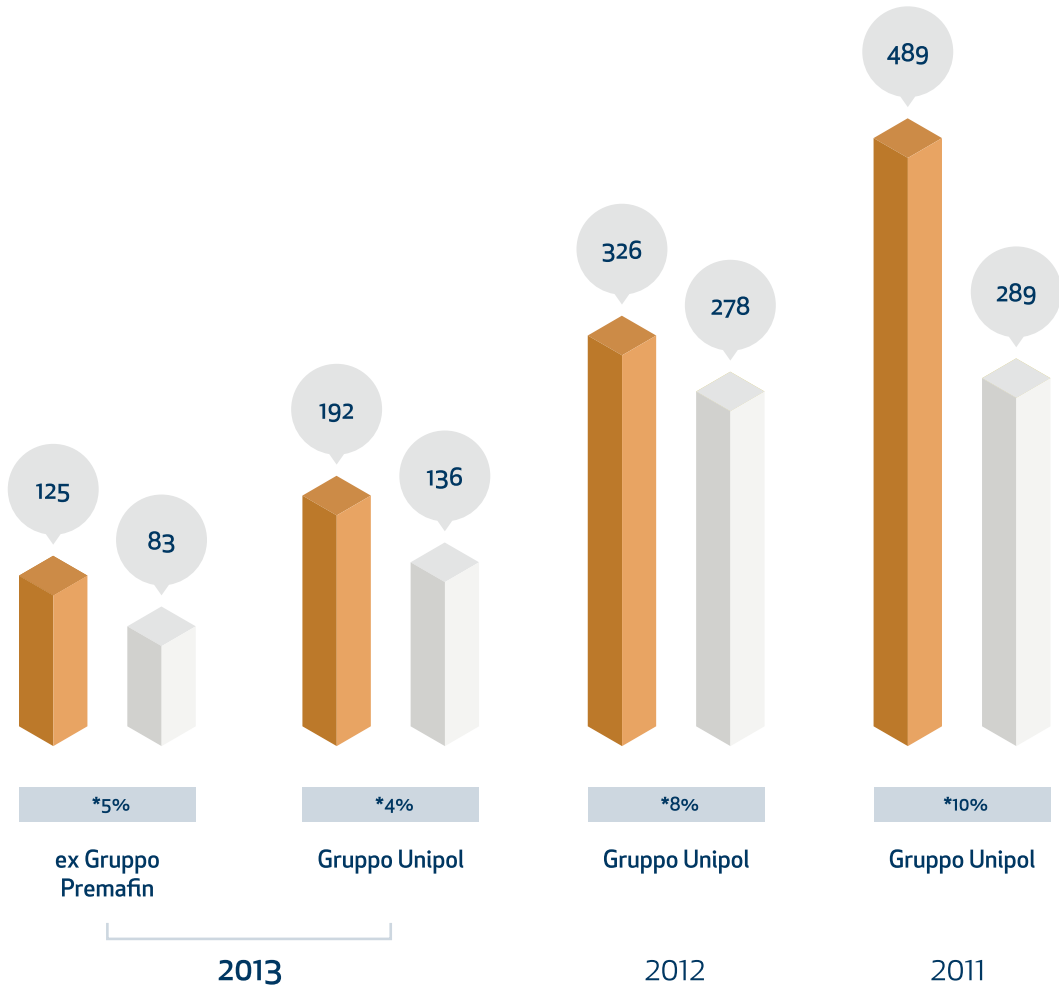


Grafico 10.2 Il turnover del personale

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

-  Assunzioni
-  Cessazioni



* Indice turnover: esprime il rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico.

Mobilità e selezione

Nel processo di riorganizzazione che ha contraddistinto il 2013, il Gruppo ha considerato lo strumento della mobilità interna un'opportunità di crescita professionale e di valorizzazione delle competenze. Nella prospettiva di favorire l'integrazione infragruppo e l'attribuzione di nuove mansioni, sono stati offerti percorsi formativi e di riqualificazione professionale a un numero rilevante di persone.

In quest'ottica, per monitorare i diversi profili professionali e il valore delle persone, sono stati intensificati i processi, già avviati negli anni precedenti, di conoscenza e di valorizzazione del patrimonio delle competenze presenti in azienda. Per questa ragione sono stati pianificati oltre 5.000 colloqui gestionali, 2.671 dei quali hanno coinvolto collaboratori delle Società dell'ex Gruppo Premafin.

Nelle Società Unipol ante acquisizione, i colloqui sono stati integrati da oltre 400 sessioni di *assessment*, buona parte delle quali rivolte alla promozione di processi di mobilità interna. Soprattutto per le Società specializzate, il Gruppo continua a offrire l'opportunità di intraprendere percorsi di evoluzione verso altre funzioni interne. In questo contesto, con riferimento alla mobilità interna alle sole Società Unipol, nel Comparto Assicurativo si evidenziano 526 trasferimenti, mentre nel Comparto Bancario se ne registrano 438.

Per quanto attiene alla selezione esterna, nel corso del 2013, il Gruppo ha ricevuto ed esaminato oltre 25.000 curricula ed effettuato 538 colloqui di selezione. Parallelamente, nel corso del 2013, le assunzioni a seguito dei percorsi di stage sono state 67. Per facilitare l'integrazione dei neoassunti e per sviluppare senso di appartenenza, il Gruppo realizza percorsi formativi di approfondimento delle conoscenze dei processi assicurativi e bancari e delle loro principali funzioni; inoltre, distribuisce un kit contenente informazioni di carattere normativo/contrattuale e altre utili a fornire una visione d'insieme della storia, della cultura e del contesto in cui Unipol opera.

Tabella 10.4 La Mobilità interna

Fonte: Direzione Generale
Area Risorse Umane e
Organizzazione

	2013	2012	2011
Contratto Assicurativo Unipol	526	602	807
Contratto Bancario Unipol	438	498	676
Mobilità tra comparti Unipol	18	25	55
Totale Gruppo Unipol	982	1.125	1.538

10.3 Il rapporto con le Organizzazioni Sindacali

Il Gruppo Unipol è sempre stato caratterizzato da un modello di consolidate relazioni sindacali, fondate sui principi di coinvolgimento e responsabilizzazione, capaci di realizzare una sintesi efficace tra obiettivi aziendali e centralità dei lavoratori attraverso specifici momenti di dialogo, confronto e concertazione, pur nella distinzione dei ruoli ed in coerenza con le rispettive prerogative.

Nel 2013, a seguito di un prolungato confronto con le Organizzazioni Sindacali, si è giunti alla sottoscrizione di un accordo relativo alle modalità con le quali realizzare il complesso piano di integrazione e la gestione del riassetto organizzativo, con i connessi impatti sugli organici. Il 20 marzo 2013 è stato siglato l'accordo sindacale in cui le Parti hanno considerato esaurita la procedura di cui all'art. 47 della Legge 428/1990 di fusione per incorporazione di Unipol Assicurazioni S.p.A., Premafin S.p.A. e Milano Assicurazioni S.p.A. in Fondiaria-SAI S.p.A., mentre il 18 dicembre 2013 è stata sottoscritta l'intesa relativa alla costituzione della nuova società "UnipolSai Assicurazioni", alla presenza dei segretari nazionali delle Organizzazioni Sindacali del Settore Assicurativo.

In quest'ultimo accordo è stato condiviso tra azienda e sindacati l'obiettivo di riorganizzazione della nuova Società, che mira a razionalizzare e concentrare, sulla base del principio della specializzazione, le attività nelle diverse sedi di lavoro attive sul territorio nazionale.

L'intesa è volta ad evitare la frammentazione dei processi aziendali e a salvaguardare i livelli di professionalità raggiunti dai lavoratori, in modo da consentirne un effettivo sviluppo e sostenibilità nel tempo, al fine di perseguire un corretto equilibrio tra attività e dimensionamento degli organici delle diverse sedi, mantenendo allo stesso tempo aperta la possibilità di creare nuove opportunità di lavoro.

Nell'accordo si evidenzia inoltre che gli obiettivi di Piano Industriale possono essere perseguiti, oltre che con la realizzazione dei processi di dismissione del portafoglio prescritti dall'Antitrust, anche ricorrendo ai seguenti strumenti:

- incentivazioni alla risoluzione consensuale del rapporto di lavoro per il personale che abbia già maturato i requisiti pensionistici;
- possibilità di accedere in forma volontaria alla sezione straordinaria del "Fondo intersettoriale di solidarietà per il sostegno del reddito, dell'occupazione, della riconversione e riqualificazione professionale del personale dipendente dalle imprese assicuratrici e dalle società di assistenza", per la prima volta utilizzato nel settore assicurativo italiano per la parte straordinaria, per il personale a cui manchino meno di 5 anni per

la maturazione dei requisiti pensionistici, in modo tale che – al termine della permanenza nel suddetto Fondo gestito dall'INPS – possa poi ricevere immediatamente il trattamento pensionistico;

- specifici piani di formazione volti ad accompagnare l'aggiornamento professionale ed i percorsi di riqualificazione professionale;
- indennità economiche volte a compensare l'eventuale ricorso alla mobilità territoriale su base volontaria;
- agevolazioni per i contratti part time, esaurimento delle ferie arretrate, contenimento del lavoro straordinario e ricorso a percorsi di mobilità per coprire i fabbisogni delle varie Società del Gruppo.

Con riferimento all'attività corrente, nel 2013 sono proseguiti e si sono consolidati i lavori delle Commissioni bilaterali fra azienda e OO.SS. – istituite con il CIA Unipol dell'8 ottobre 2011 – con il compito di individuare percorsi di approfondimento e proporre iniziative in materia di Formazione professionale (anche attingendo ai finanziamenti previsti dal Fondo Banche Assicurazioni, alimentato tramite i contributi da parte degli istituti bancari e delle compagnie di assicurazione), Pari opportunità, Assistenza sanitaria integrativa e Prevenzione rispetto al rischio mobbing.

Nel dettaglio, con riferimento alle Società del Gruppo Unipol ante acquisizione, in un anno di rilevanti cambiamenti organizzativi, si sono registrate 16.334 ore di sciopero pari allo 0,15% delle ore lavorate nell'anno. A sostegno e a garanzia delle attività sindacali nei luoghi di lavoro, si segnala inoltre che nel corso del 2013 sono state riconosciute 103.155 ore di permessi sindacali retribuiti.

Dal 2012 al 2013 l'adesione al sindacato da parte dei dipendenti del Gruppo si è mantenuta sulla media complessiva del 68%.

Tabella 10.5 Percentuale dipendenti iscritti al sindacato sul totale dell'organico

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013
UGF Holding e altre Società	23%
Comparto Assicurativo Unipol	66%
Comparto Bancario Unipol	83%
Comparto Bancassurance Unipol	38%
Totale Gruppo Unipol	69%

10.4 Il rapporto con i dipendenti

10.4.1 La comunicazione interna e la partecipazione

In coerenza con i principi della Carta dei Valori, il Gruppo ha garantito una comunicazione mirata ad accrescere la cultura dell'appartenenza all'azienda, la partecipazione e l'efficacia dell'intera organizzazione. Nel 2013, in connessione con il processo di integrazione societaria e organizzativa, l'azienda ha investito in strumenti di comunicazione interna per informare sui cambiamenti in atto e favorire anche così una comune visione del nuovo gruppo imprenditoriale, rafforzando la condivisione dell'identità. Principale strumento di questo percorso di convergenza è il progetto "Nuova Intranet" di Gruppo dove si integrano "Spazio Intranet", la rete web interna dell'ex Gruppo Premafin e Mosaico, la rete intranet del Gruppo Unipol. In continuità con l'approccio proposto sulla versione di Mosaico ante acquisizione, i dipendenti possono fruire di informazioni sul nuovo Gruppo e sulla vita aziendale, condividere documenti e servizi utili all'operatività quotidiana.

Grazie al re-design del Portale, che conferma l'impostazione di Mosaico, oltre 12.000 persone del Gruppo hanno avuto facile accesso ad alcuni progetti di comunicazione interna finalizzati ad aumentare la partecipazione e il coinvolgimento, alcuni in continuità con gli anni precedenti, altri del tutto nuovi.

Tra questi, si segnala "In ufficio con mamma e papà" il tradizionale pomeriggio con figlie e figli dei dipendenti

in visita agli uffici dei genitori. L'edizione del 2013, all'insegna della lotta allo spreco, si è svolta contemporaneamente nelle sedi di Bologna, Firenze, Padova, Roma, San Donato Milanese e Torino.

Sono state inoltre rinnovate le esperienze di volontariato aziendale, realizzate nel 2013 in partnership rispettivamente con "Libera, Associazioni nomi numeri contro le mafie", "Stop Hunger Now" e "Banco Alimentare" (per una descrizione dettagliata si veda il Box "Momenti Unici di Volontariato Aziendale"); nonché il concorso fotografico "Foto di Gruppo 2013", finalizzato alla realizzazione del calendario da tavolo, distribuito a tutti i dipendenti e a tutte le agenzie e avente per tema "Incontri". Nel 2013 si è svolta anche la dodicesima edizione della Borsa di Studio Unipol intitolata a "Grazia Fortuna Mascolo", grazie a cui Unipol mette a disposizione cinque Borse di Studio ad altrettanti studenti, figlie e figli di dipendenti e agenti Unipol. Sempre rivolto alle figlie e ai figli di dipendenti del Gruppo, si è rinnovato il Bando di Intercultura, con in palio quattro soggiorni-studio all'estero rivolto a studenti e a studentesse delle scuole medie superiori di età compresa tra i 15 e i 17 anni.

Durante l'anno è proseguita l'attività di **Unit**, lo spazio multimediale di Gruppo rivolto ai dipendenti e alla rete agenziale. Con una media di circa 3.000 utenti a puntata e una costante partecipazione al sondaggio per decidere il tema delle prossime puntate, Unit ha totalizzato in un anno più di 60.000 visualizzazioni di pagina. Attraverso gli appuntamenti mensili di 10 minuti e gli speciali "Diamo i numeri" i video di Unit hanno coordinato le notizie provenienti da tutte le Società del Gruppo e dalle diverse sedi presenti sul territorio e informato in maniera tempestiva sull'integrazione.

In **Linear** e **UniSalute**, le attività di comunicazione interna sono svolte in analogia e propongono, oltre alla newsletter mensile recapitata direttamente nella casella di posta di ogni dipendente, con la quale tutti i dipendenti sono informati sui risultati, aggiornati in merito a progetti e agli andamenti, i *flash meeting*, cioè incontri settimanali di confronto, aggiornamento, condivisione e scambio di informazione tra la Direzione e i responsabili di tutte le aree aziendali, e i *meeting & coffee*, momenti informali, durante i quali i dipendenti, a gruppi di 15/20 persone, in una situazione conviviale conversano su business, mercato, scenari futuri e attività quotidiane. Novità di quest'anno è lo sviluppo di un palinsesto per i monitor installati in ogni piano dell'edificio di Via Larga a Bologna. Le video news approfondiscono temi lanciati nelle newsletter mensili, con report informativi sulle attività quotidiane, a cui si aggiungono informazioni sul meteo e sul traffico.

10.4.2 Dalla tutela della salute e sicurezza alla prevenzione

Il presidio della sicurezza

Unipol dedica un particolare impegno a tutela della sicurezza, della salute e del benessere dei lavoratori, oltre che dell'insieme dei propri collaboratori. A garanzia della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, la Funzione Sicurezza sviluppa e coordina per conto di tutte le Società del Gruppo la valutazione dei rischi, il monitoraggio e la gestione delle problematiche relative alla prevenzione e alla tutela della salute dei lavoratori.

Il programma formativo sulla sicurezza per i lavoratori del Gruppo recepisce le indicazioni contenute negli accordi del 21 dicembre 2011 nell'ambito della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato e le Regioni relativi alla individuazione dei contenuti della formazione dei lavoratori dei dirigenti e dei preposti.

Per la formazione in materia di sicurezza ci si è avvalsi della piattaforma e-learning Unipol Web Academy, mentre il corso video terminalisti si è svolto in aula. Inoltre, per tutti i dipendenti delle filiali bancarie, in recepimento dell'Accordo di cui sopra, sono stati organizzati corsi d'aula per i rischi specifici, fra cui il rischio rapina.

Nel 2013 è proseguito il programma strutturato di iniziative di formazione in tema di sicurezza rivolto a tutti i lavoratori, nelle varie figure in cui vengono raggruppati dalle norme vigenti. Sono stati quindi effettuati, come previsto dalle normative, numerosi interventi formativi ai neo assunti, ai preposti, ai rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, ai responsabili del servizio di prevenzione e protezione e alle squadre di primo soccorso, sia in aula che, dove opportuno, in sessioni di e-learning.

Gli interventi sugli immobili per il miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza sono stati numerosi e di diversa natura. È stata un'azione costante che si è svolta durante tutto il corso dell'anno, principalmente in base alle indicazioni dell'Ufficio Sicurezza, e ha riguardato interventi per migliorare vivibilità e gradevolezza degli

uffici, controllare i piani di esodo, realizzare simulazioni di condizioni di emergenza, verificare e mantenere gli impianti di climatizzazione e di sicurezza e realizzare interventi migliorativi su edifici e impianti. Nel Comparto Bancario sono stati effettuati 264 sopralluoghi, nei Centri Liquidazione di Gruppo 51; inoltre sono stati effettuati 42 interventi sugli immobili di direzione e in altri uffici.

Tabella 10.6 Formazione in materia di sicurezza

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013	2012
	Totale Gruppo Unipol	Totale Gruppo Unipol
In Aula		
<i>Partecipanti</i>	1.593	959
<i>Giornate/uomo</i>	1.310	1.603
Formazione a distanza		
<i>Partecipanti</i>	692	7.413
<i>Giornate/uomo</i>	302	1.446
Totale Partecipanti	2.285	8.372
Totale Giornate	1.612	3.049

La salute dei lavoratori

In base alla valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro è prevista un'attività di sorveglianza sanitaria svolta da una rete di otto medici del lavoro con la responsabilità di singole aree territoriali e la presenza di un medico nel ruolo di coordinatore. Il numero delle visite periodiche è determinato sulla base delle mansioni dei dipendenti e del protocollo sanitario definito dal Medico del Lavoro. Nel corso del 2013, per la Capogruppo, per i dipendenti del Comparto Assicurativo e per le società non bancarie sono state realizzate 1.688 visite periodiche, a cui si aggiungono gli specifici controlli audiometrici per i lavoratori del Call Center. Per i dipendenti del Comparto Bancario sono state realizzate 1.078 visite periodiche, per un totale di 2.766. Le visite specialistiche sono state 159 nel solo Comparto Assicurativo. Complessivamente in tutto il 2013, per i dipendenti del Gruppo, si sono svolte 2.331 iniziative per la prevenzione e la tutela dei lavoratori, con campagne mirate e gratuite che hanno coinvolto dipendenti e familiari. Come nel 2012, presso la sede di San Donato Milanese sono proseguite le attività di prevenzione cardiovascolare con elettrocardiogramma (246 adesioni) e i Pap-Test per la prevenzione del tumore della cervice uterina, in collaborazione con la LILT, Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (104 adesioni). Per quanto riguarda la vaccinazione contro l'influenza stagionale si è provveduto a promuovere la consueta campagna di vaccinazione gratuita, rivolta ai dipendenti di tutte le Società del Gruppo e di tutte le sedi (449 adesioni). La tradizionale iniziativa sulla donazione di sangue in azienda, in collaborazione con l'associazione di volontariato AVIS, anche quest'anno ha ottenuto una significativa partecipazione coinvolgendo varie sedi del Gruppo (353 adesioni). La campagna Cute e Nei (Melanoma cutaneo) ha raccolto un numero considerevole di adesioni (1.183). Questa iniziativa gratuita, organizzata in collaborazione con la LILT si è svolta nelle varie sedi, dove sono state utilizzate sale mediche adeguatamente attrezzate.

Gli infortuni sul lavoro

Nel 2013, si è evidenziato un netto calo delle assenze per infortuni (2.425 giornate rispetto alle 3.333 del 2012). Anche il numero degli infortuni è calato notevolmente: dai 152 dello scorso anno ai 120 infortuni del 2013. Rimane percentualmente preponderante l'incidenza degli infortuni in itinere, relativamente ai quali il Gruppo è intervenuto riproponendo una specifica formazione con l'obiettivo di sensibilizzare i lavoratori al tema della sicurezza stradale. Insieme alla Fondazione ANIA e la Fondazione Unipolis/Sicurstrada, è stato organizzato un corso, facoltativo, rivolto a tutti i dipendenti con priorità a coloro che, per esigenze lavorative, effettuano più viaggi e percorrenze sulla strada. Le adesioni volontarie sono state 210.

Tabella 10.7 Numero infortuni

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013		2012		2011	
	Totale	In Itinere	Totale	In Itinere	Totale	In Itinere
Totale Gruppo Unipol	120	86	152	125	138	113

Tabella 10.8 Giorni di assenza per infortuni

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013		2012		2011	
	Totale	In Itinere	Totale	In Itinere	Totale	In Itinere
Totale Gruppo Unipol	2.425	1.698	3.333	2.940	2.698	2.353

10.4.3 Il Welfare aziendale

Il personale dipendente delle imprese del Gruppo ha la possibilità di aderire sia a un Fondo Pensione, sia a una Cassa di Assistenza.

Al 31 dicembre 2013 risultavano attivi, per il personale non dirigente delle imprese del Comparto Assicurativo del Gruppo:

- Fondo Pensione dei dipendenti delle imprese del Gruppo Unipol;
- Cassa Internazionale di Assistenza dei dipendenti delle imprese del Gruppo Unipol.

Per Arca:

- Fondo Pensione Aperto "Arca Previdenza".

Per il personale non dirigente delle imprese del Comparto Bancario del Gruppo e per Unipol Banca:

- Fondo Pensione dei lavoratori Unipol Banca;
- Cassa di Assistenza: "Assicassa".

Per Nettuno Fiduciaria e Unicard:

- Fondo Pensione: "Unipol Insieme";
- Cassa di Assistenza: "Assicassa".

Per il personale dirigente delle imprese del Gruppo di entrambi i Comparti:

- Fondo Pensione dei Dirigenti delle imprese del Gruppo UGF;
- Cassa Assistenza dei Dirigenti delle imprese del Gruppo UGF;

Nel mese di dicembre è ricorso il venticinquennale della costituzione del Fondo Pensione e della Cassa Assistenza, che nel 1988 costituivano un unico Ente.

Nel **Comparto Assicurativo** si può attuare, mediante l'adesione al "Fondo Pensione dei dipendenti delle imprese del Gruppo Unipol" la previdenza complementare, con lo scopo di erogare una prestazione pensionistica integrativa al raggiungimento dei requisiti di legge, sulla base degli accordi collettivi aziendali vigenti. Si è provveduto ad apportare al Regolamento del Fondo le modifiche rese necessarie dall'attivazione del Piano di accesso al Fondo di Solidarietà. I dipendenti iscritti al Fondo Pensione e alla Cassa Assistenza possono, attraverso Mosaico, accedere ai siti "Previdenza" ed "Assistenza", sui quali sono disponibili informazioni e documentazioni inerenti alla normativa generale, al contratto, agli statuti, ai regolamenti. È altresì possibile, per l'iscritto, consultare la propria posizione individuale. In particolare, relativamente al Fondo Pensione, sono a disposizione informazioni riguardanti sia i versamenti effettuati, sia le prestazioni garantite. Per quanto riguarda

la Cassa Assistenza è possibile verificare sul sito il consuntivo delle spese effettuate.

Il Fondo, in ottemperanza di una disposizione Covip, ha avviato la realizzazione di un proprio sito internet con lo scopo di accrescere il livello di trasparenza nei confronti degli iscritti, anche in previsione della operatività del Fondo di Solidarietà. Il documento sulla Politica d'investimento, redatto secondo i requisiti Covip, è stato messo a disposizione degli iscritti, sul sito istituzionale del Fondo.

A partire dal 1° dicembre 2013, è stato convenuto, con il Gestore Assicurativo, di inserire con riferimento alle prestazioni a scadenza, fra le opzioni di rendita, anche quella con contro-assicurazione. Per quanto riguarda la previdenza integrativa è stato recepito, dal Fondo Pensione, per tutti i residenti nelle zone colpite dagli eventi sismici del maggio 2012, il disposto legislativo relativo alla sospensione temporanea del periodo minimo d'iscrizione necessario per la richiesta di anticipazione, per l'acquisto o la ristrutturazione della prima casa e del 30% per le altre esigenze.

Al 31 dicembre 2013 il Fondo Pensione dei dipendenti delle imprese del Gruppo Unipol e il Fondo Pensione Aperto "Arca Previdenza" contavano 5.125 adesioni, di cui 220 ex dipendenti che proseguono volontariamente l'adesione alla previdenza integrativa. I contributi versati, sia da parte delle imprese che degli iscritti, sono stati circa 25 milioni di euro.

Relativamente all'**Assistenza Sanitaria**, analogamente a quanto fatto per il Fondo Pensione, anche il regolamento della Cassa è stato modificato al fine di ricomprendere, in qualità di beneficiari, i dipendenti che concluderanno il loro rapporto di lavoro per aderire ai piani di accompagnamento alla pensione ed al piano di accesso al Fondo di Solidarietà.

Al 31 dicembre 2013 la Cassa Assistenza dei dipendenti delle imprese del Gruppo Unipol contava, complessivamente, 5.166 iscritti. Per l'esercizio 2013 i versamenti sono stati pari a circa 9 milioni di euro, di cui 1 a carico dei dipendenti.

Valori in milioni di euro

Tabella 10.9 Numero iscritti e contributi versati
Fondo Pensione Complementare

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	dipendenti		dirigenti	
	% iscritti	Contributi versati	% iscritti	Contributi versati
UGF Holding	96%	1.464.626	100%	2.127.451
Unipol SGR	-	0	-	-
Fondazione Unipolis	40%	10.185	-	-
Totale UGF Holding e altre Società	95%	1.474.811	100%	2.127.451
Unipol Assicurazioni	96%	19.516.407	100%	1.173.268
Linear	89%	1.379.796	100%	16.901
Linear Life	100%	12.594	-	-
UniSalute	86%	1.576.404	100%	46.750
Totale Comparto Assicurativo Unipol	94%	22.485.201	100%	1.236.919
Unipol Banca	97%	10.598.250	100%	167.974
Altre Società Comparto Bancario	78%	-	-	-
Totale Comparto Bancario Unipol	97%	10.598.250	100%	167.974
Arca Assicurazioni	91%	553.519	100%	18.431
Arca Vita	90%	416.351	100%	47.533
Arca Sistemi	92%	124.420	-	-
Arca In Linea	43%	62.928	-	-
ISI Insurance	100%	23.914	-	-
Totale Comparto Bancassurance Unipol	83%	1.181.131	100%	65.965
Totale Gruppo Unipol	95%	35.739.392	100%	3.598.309
Iscritti non più alle dipendenze del Gruppo Unipol	-	0	-	0
Gruppo Arca - Fondo aperto Arca - Fondo insieme	-	7.768	-	-

Valori in milioni di euro

Tabella 10.10 Numero iscritti e contributi versati
Cassa AssistenzaFonte: Direzione Generale Area Risorse Umane
e Organizzazione

	dipendenti		dirigenti	
	% iscritti	Contributi versati	% iscritti	Contributi versati
UGF Holding	98%	468.559	100%	657.547
Unipol SGR	-	-	-	-
Fondazione Unipolis	60%	5.430	-	-
Totale UGF Holding e altre Società	97%	473.989	100%	657.547
Unipol Assicurazioni	98%	6.510.343	98%	242.143
Linear	97%	733.530	100%	3.379
Linear Life	100%	5.830	-	-
UniSalute	97%	876.889	100%	3.239
Totale Comparto Assicurativo Unipol	98%	8.126.591	98%	248.761
Unipol Banca	99%	3.489.539	100%	59.867
Totale Comparto Bancario Unipol	99%	3.489.539	100%	59.867
Arca Assicurazioni	96%	239.798	100%	3.379
Arca Vita	96%	165.460	100%	8.378
Arca Sistemi	100%	46.196	-	-
Arca In Linea	96%	83.880	-	-
ISI Insurance	100%	7.775	-	-
Totale Comparto Bancassurance Unipol	96%	543.109	100%	11.757
Totale Gruppo Unipol	98%	4.914.966	60%	977.932
Ex dipendenti assicurativi passati in Banca	-	204.126	-	-
Quiscenti contribuzione volontaria	-	25.960	-	-
Gruppo Arca - Cassa Assistenza Sanitaria Arca	-	0	-	0

In **Unipol Banca** la previdenza complementare è stata realizzata sulla base degli accordi collettivi aziendali vigenti, tramite l'adesione al "Fondo Pensione dei Lavoratori Unipol Banca". Tale Fondo è a contribuzione definita, a gestione assicurativa ed eroga una pensione aggiuntiva al raggiungimento dei requisiti di legge. Il personale di Unipol Banca ha la possibilità di aderire al Fondo con un contratto a tempo indeterminato, con un contratto di apprendistato professionalizzante o con un contratto di inserimento.

Al 31 dicembre 2013 il "Fondo Pensione dei lavoratori di Unipol Banca" contava 2.255 dipendenti iscritti. I contributi complessivamente versati (per l'anno 2013) a carico dell'Azienda, a carico del dipendente e a titolo quote TFR, ammonta a più di 10 milioni di euro. Da segnalare che nel corso del 2013 le Società Unipol Merchant e Unipol Leasing sono state oggetto di fusione e quindi incorporate Unipol Banca. In Unipol Banca l'assistenza sanitaria integrativa viene realizzata tramite l'adesione alla "Cassa di Assistenza Internazionale Assicassa", alla quale hanno aderito 2.209 lavoratori, con un ammontare complessivo di versamenti pari più di 3 milioni di euro, di cui 300 mila a carico dei dipendenti.

10.4.4 L'inclusione e la valorizzazione delle diversità

L'impegno del Gruppo a garanzia delle pari opportunità è da sempre una delle priorità nella gestione del personale.

Nel 2013, considerando l'intero nuovo perimetro del Gruppo, le **donne** rappresentano in media il 49% dei lavoratori. Percentuali maggiori di presenza femminile si evidenziano nel Comparto Bancassurance Unipol (71%) e nel Comparto Assicurativo Unipol (59%). Nelle sole Società Unipol ante acquisizione, la presenza femminile cresce di 1 punto percentuale rispetto al 2012.

Per quanto riguarda l'inquadramento e le qualifiche, i dati dimostrano (nel perimetro Unipol ante acquisizione) un andamento sostanzialmente stabile. Consolidando i dati con le Società dell'ex Gruppo Premafin, il calo evidenziato della percentuale delle donne è dovuto a una minor presenza storica di quest'ultime nelle Società acquisite. Se si estende l'analisi ai funzionari (che raggiungono il 25%), considerando complessivamente tutte le donne nelle posizioni di responsabilità, si raggiunge il 15,5%, originato dal 18% nel perimetro ante fusione e dal 13% nell'ex Gruppo Premafin. Nel personale dei Call Center la componente femminile è predominante (oltre l'81%) e registra un aumento sia in termini assoluti che percentuali.

La diversa distribuzione degli inquadramenti tra i generi si riflette, in alcuni casi, anche sul rapporto tra la remunerazione delle donne e quella degli uomini. Sia nel Comparto Assicurativo che in quello Bancario si evidenzia un avvicinamento tra le retribuzioni medie per le categorie dei funzionari e dei quadri direttivi, mentre distanze maggiori si registrano nelle figure dirigenziali e impiegatizie, in quest'ultimo caso dovute al maggiore utilizzo da parte del personale femminile dei contratti part-time e delle richieste di diverse tipologie di congedo richieste per conciliare i tempi vita/lavoro.

Nella retribuzione del personale di Call Center il rapporto tra le remunerazioni degli uomini e delle donne è mediamente più allineato.

Nel solo Gruppo Unipol ante acquisizione, il numero di lavoratori che hanno fatto ricorso dell'orario part-time è aumentato, confermando il trend degli ultimi tre anni, con prevalenza della quota femminile pari all'89%, come nel 2012. Tra i Comparti è quello Assicurativo quello in cui viene maggiormente esercitato.

Tabella 10.11 Personale part-time nel Gruppo Unipol

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013		2012	2011
	Totale dipendenti	Inc. % donne	Totale dipendenti	Totale dipendenti
Totale Gruppo Unipol	1.368	89%	1.330	1.238



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 10.12 Inquadramento per genere

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013				2012		2011	
	ex Gruppo Premafin		Gruppo Unipol		Gruppo Unipol		Gruppo Unipol	
	Totale	% donne	Totale	% donne	Totale	% donne	Totale	% donne
Dirigenti	83	7,23%	149	11,41%	140	12,14%	142	11,97%
Funzionari assicurativi e quadri bancari	805	19,25%	1.733	24,93%	1.650	24,42%	1.597	23,48%
Amministrativi	3.659	49,49%	4.961	58,98%	5.018	58,25%	5.049	57,46%
Addetti al Call Center	0	-	859	81,49%	854	81,26%	797	82,69%
Totale	4.547	43,37%	7.702	52,91%	7.662	52,69%	7.585	52,10%

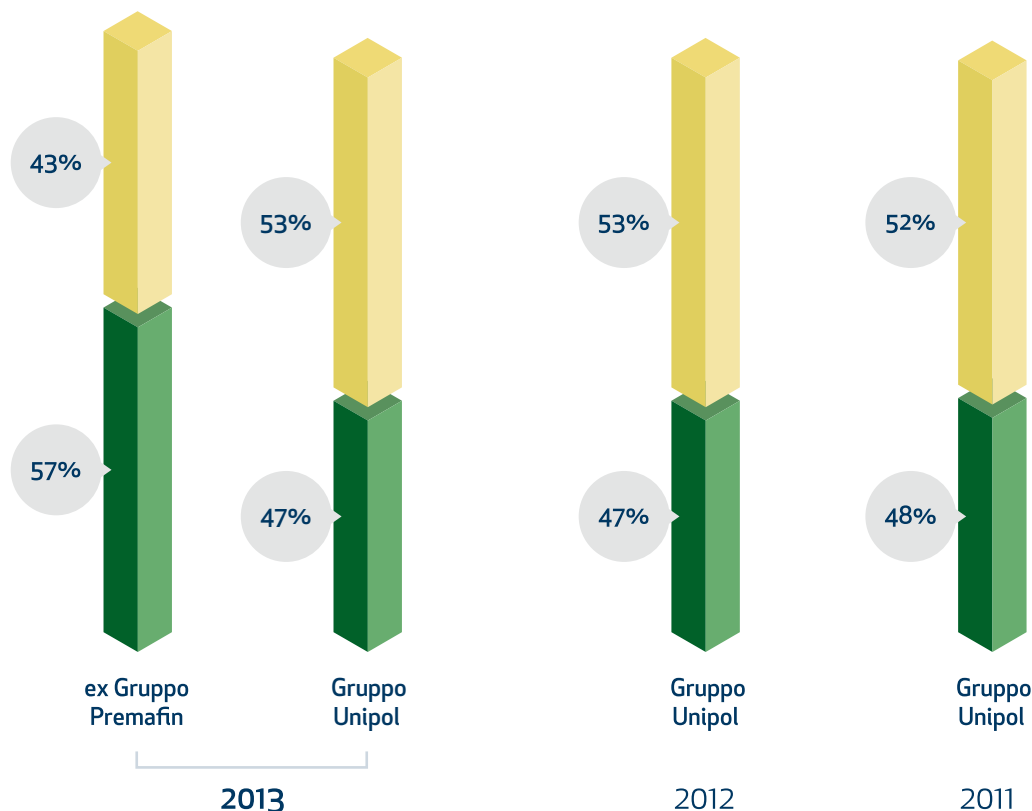


Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed ex Gruppo Premafin



Grafico 10.3 La presenza femminile nel Gruppo

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane
e Organizzazione



In tema di **valorizzazione di genere**, il 2013 è stato caratterizzato dal progetto di formazione e laboratorio "Genitorialità: la maternità e la paternità come fattore di eccellenza organizzativa per una concreta conciliazione dei tempi di vita e di lavoro".

Anche in questo caso le competenze acquisite negli anni e l'allargamento della rete relazionale, sia privata che istituzionale, hanno condotto nel 2013 a concretizzare un percorso sul tema delle pari opportunità, dell'*empowerment* e della valorizzazione delle differenze di genere avviato in passato e su cui il Gruppo aveva investito in modo significativo.

In coerenza e in continuità con i principi della Carta dei Valori, in particolare per quanto riguarda l'attenzione alle nuove generazioni e la non discriminazione verso il genere femminile, il percorso formativo ha introdotto nella gestione della genitorialità importanti innovazioni. Le nuove modalità di comportamento, ad esempio nella gestione relazionale e manageriale delle lunghe assenze, hanno indotto effetti positivi, come l'aumento numerico delle donne negli organici del Gruppo, tali da rappresentare un livello alto di potenzialità e di opportunità per sviluppare strategie di investimento in tema di talenti femminili e di benessere organizzativo.

Con questo percorso formativo, attivato con il concorso di Azienda e Organizzazioni Sindacali, il Gruppo ha avuto accesso al finanziamento dal Fondo Banche Assicurazioni che ne permetterà il proseguimento nel 2014.

L'attenzione del Gruppo Unipol nei confronti delle pari opportunità si sostanzia anche nelle politiche inclusive di valorizzazione delle diversità, nella convinzione che queste apportino un contributo positivo e concreto

all'organizzazione. In quest'ottica, le iniziative messe in atto nel 2013 hanno consolidato il percorso avviato negli anni precedenti con significative novità. In tema di **disabilità**, grazie alle competenze maturate negli anni e all'esperienza acquisita nel progetto pilota nella sede di San Donato Milanese, è stato attivato in forma definitiva il progetto *"Gestione del benessere organizzativo aziendale nelle situazioni di urgente disagio e grave disabilità"*, con lo scopo di dare una risposta immediata, sia con strumenti tecnologici che con interventi di natura psicologica, in tutti i casi di disabilità urgente ed emergente.

Per mettere nelle condizioni i colleghi con disabilità di svolgere le proprie mansioni vengono coinvolte molte funzioni aziendali, di volta in volta interessate a seconda dell'attività emergente prevalente: dai Servizi Informatici all'Immobiliare, dalla Sicurezza alla Formazione. Tutte le funzioni coinvolte, grazie al coordinamento della Gestione del Personale, operano in sinergia per agevolare l'attività lavorativa a partire dalla manifestazione dell'esigenza fino alla realizzazione dell'intervento risolutivo.

Tra le attività per promuovere l'inclusione lavorativa dei dipendenti il Gruppo, in condivisione con la Commissione Pari Opportunità, nel 2013 ha avviato un percorso di formazione/sensibilizzazione rivolto a tutti i Responsabili di persone con deficit uditivi, certificati ai sensi della legge 68/1999. Scopo del programma è, in primo luogo, il potenziamento delle relazioni e della comunicazione tra responsabile e collaboratore, con conseguente identificazione delle soluzioni strumentali e/o organizzative utili a sostenere lo sviluppo di performance lavorative del dipendente.

All'importanza dimostrata per i temi della diversità, sia essa di genere che di abilità, si aggiunge l'impegno dell'azienda a trovare soluzioni capaci di conciliare i tempi di vita/tempi di lavoro. Un esempio di questo impegno è rappresentato dall'ampliamento, realizzato nel corso del 2013, della sezione di Mosaico dedicata al progetto **"noi Unipol"**.

Con il progetto **noiUnipol** il Gruppo mette a disposizione dei propri dipendenti una serie di servizi orientati al miglioramento dell'integrazione tra i tempi e le esigenze della vita professionale e quelli della vita privata. I nuovi servizi di welfare aziendale, costruiti in partnership con i soggetti del territorio e le Organizzazioni Socie, hanno infatti l'obiettivo di accrescere il benessere in azienda, di ridurre i tempi e i costi per accedere ai servizi.

Le due aree di intervento su cui si è lavorato, inizialmente per il solo bacino di Bologna, ma con la prospettiva di estendere il modello a tutte le sedi principali del Gruppo, sono i **Servizi alla Persona** e i **Servizi Libera Tempo**. I **Servizi alla Persona** vogliono rispondere ad esigenze di accudimento e assistenza familiare, facilitando ai dipendenti e ai loro familiari l'accesso a competenze, personale o strutture affidabili, selezionate e raggiungibili attraverso canali preferenziali. Le attività avviate includono servizi di cura e assistenza a domicilio, convenzioni con centri di ospitalità e accudimento, servizi educativi e di intrattenimento per i bambini durante il periodo estivo.

I **Servizi Libera Tempo** invece sono studiati per agevolare le attività quotidiane, liberando tempo prezioso per la vita privata. Con questa finalità sono stati individuati appositi spazi all'interno delle sedi di lavoro dove, in determinati orari, è possibile accedere ai servizi, quali la consegna di medicinali, i servizi di lavanderia e piccole riparazioni sartoriali. Sono stati poi attivati servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria per la casa, accessibili in ogni momento direttamente da Mosaico o dal numero verde appositamente attivato. Infine, sempre all'interno dei Servizi Libera Tempo, sono state sottoscritte apposite convenzioni anche con altri servizi di cura alla persona, che garantiscono l'accesso ai servizi ad orari prolungati, per tenere conto delle esigenze lavorative dei dipendenti.

Il tema dell'inclusione delle diversità e della gestione organizzativa dei tempi vita/lavoro sono stati affrontati e approfonditi anche grazie alla partecipazione del Gruppo Unipol alle riunioni della Commissione Mista Nazionale per le Pari Opportunità del settore Assicurativo di Ania. Nel corso del 2013 il lavoro svolto dal Gruppo Unipol nella Commissione si è indirizzato in molteplici direzioni che hanno permesso di maturare nuove competenze, consolidare e allargare la rete relazionale, sia privata che istituzionale.

In quest'ottica, il Gruppo da una parte si è concentrato sulla elaborazione di materiale informativo e divulgativo riguardante le politiche e le tematiche di genere nelle aziende, e sulla redazione di un questionario per mappare la presenza, i ruoli, l'incidenza e la composizione delle Commissioni Pari Opportunità nelle Aziende, dall'altra, ha

offerto la propria competenza nella formazione per le Commissioni Pari Opportunità sul linguaggio di genere e la comunicazione verbale in azienda e nei rapporti di relazione professionale.

Momenti unici di Volontariato Aziendale

Giornate specifiche di impegno e attività che hanno coinvolto i dipendenti del Gruppo

Anche nel 2013 è stata rinnovata la Partnership tra il Gruppo Unipol e la Fondazione Banco Alimentare in occasione della 17esima Giornata Nazionale della Colletta Alimentare. Unipol ha organizzato una raccolta interna nelle sedi di Torino, Milano, Verona, Padova, Bologna, Roma e Napoli: i lavoratori hanno partecipato in due forme, da una parte sono stati protagonisti dell'acquisto dei beni alimentari, dall'altra si sono occupati della raccolta, registrazione e consegna al Banco Alimentare. In tutte le sedi coinvolte sono state raccolte più di 5 tonnellate di generi alimentari destinati alle famiglie in difficoltà che si sono aggiunte alle oltre 9 mila della campagna Nazionale. Per parte sua il Gruppo Unipol ha garantito un sostegno diretto alla Colletta nazionale attraverso una specifica sponsorizzazione.

Il Gruppo ha inoltre scelto, in coerenza con i valori di promozione della cultura e della solidarietà, di collaborare con Stop Hunger Now, ONG impegnata nella lotta alla fame nel mondo attraverso la distribuzione di razioni di cibo nelle scuole dei Paesi più poveri. Nelle due giornate di volontariato aziendale, oltre 200 dipendenti delle sedi di Milano e Bologna hanno contribuito a confezionare 40.000 pasti, i cui ingredienti erano stati acquistati da Unipol e che l'ONG ha distribuito nelle scuole di 76 Paesi nel mondo che aderiscono al progetto attraverso programmi di scolarizzazione.

Unipol ha rinnovato nel 2013 la possibilità, per i dipendenti di tutte le Società del Gruppo, di partecipare all'iniziativa di volontariato "Estate Liberi" promossa dal Circolo Unipol Bologna in collaborazione con "Libera, Associazione nomi e numeri contro le mafie". Sono state 25 le persone, di cui 16 dipendenti e 1 agente provenienti dalle sedi di Bologna, Verona, Firenze, Padova e Savona, che hanno portato il loro aiuto diretto alla cooperativa "Terre Joniche-Libera Terra" di Crotone, nata nel 2012 e che gestisce i terreni confiscati al clan Arena nei comuni di Isola Capo Rizzuto, Cutro e Cirò. Al lavoro sui terreni confiscati, si sono affiancati anche momenti di approfondimento della cultura antimafia e di confronto che hanno costituito un'importante opportunità per i partecipanti che hanno potuto conoscere e riflettere sulla fisionomia delle organizzazioni criminali e sul riutilizzo sociale dei beni confiscati, anche come occasione di formazione e di crescita personale e collettiva.

Oltre ai campi estivi, nell'ambito della collaborazione con Libera, i circoli aziendali di Bologna e Milano sono stati promotori di Gruppi di Acquisto Solidale (GAS) dei prodotti Libera Terra. Grazie ad oltre 250 partecipanti è stato infatti possibile ordinare in occasione delle feste natalizie più di 360 confezioni di prodotti scelti e 2.816 prodotti sfusi per un totale di quasi 19.000 euro di merce.

10.4.5 La valorizzazione e la crescita interna

Nell'ambito dei progetti di valorizzazione e i percorsi di crescita, è proseguita l'iniziativa di mappatura delle competenze professionali di tutto il Gruppo. In questo contesto, nel corso del 2013, sono stati completati la revisione e l'aggiornamento del Modello delle Famiglie Professionali. Il Modello aggiornato prevede 17 Famiglie (in luogo delle 15 precedenti), all'interno delle quali sono stati individuati Mestieri e Processi di lavoro (entrambi non previsti nel vecchio Modello), che permettono ora di disporre di una mappatura più puntuale e dettagliata delle competenze e conoscenze specialistiche necessarie per ricoprire i diversi ruoli nel Gruppo.

Il lavoro svolto ha avuto l'obiettivo di programmare su tutto il perimetro del Gruppo interventi formativi mirati a colmare eventuali gap tra competenze e conoscenze richieste dal ruolo e competenze e conoscenze effettivamente possedute dalle persone. Al tempo stesso, il nuovo modello è utilizzato per orientare la formazione specialistica nelle situazioni in cui vi sia la necessità organizzativa di riqualificare professionalmente

le persone in ambiti diversi da quello di appartenenza.

A seguito del cambio di Modello, il processo di mappatura ha riguardato nel perimetro di Unipol ante acquisizione 741 profili di cui 420 nel Comparto Assicurativo, 99 nel Comparto Bancario, 120 in quello Bancassurance e 102 nella Holding e nelle altre Società del Gruppo.

Questo percorso ha permesso di implementare nel complesso dei comparti del perimetro Unipol ante acquisizione 195 sessioni di assessment rivolte a diversi profili professionali e finalizzate a ottenere una mappa aggiornata delle competenze, delle conoscenze, delle capacità e delle potenzialità. Agli assessment si sono aggiunti gli interventi formativi, manageriali e specialistici, atti a rafforzare le competenze richieste per la copertura dei ruoli attuali e/o futuri. Questi interventi, di carattere più strettamente specialistico, hanno interessato il 3% del personale del Gruppo Unipol ante acquisizione (equivalente a 231 dipendenti) e il 5% (pari a 1.227 dipendenti) dell'ex Gruppo Premafin.

La formazione

Anche nel 2013, il Gruppo ha investito importanti e significative risorse, non solo economiche, nello sviluppo delle competenze e delle professionalità presenti in tutti i comparti del Gruppo. Il rafforzamento delle competenze e l'apprendimento di capacità dei propri collaboratori è uno degli strumenti principali attraverso cui il Gruppo intende raggiungere i propri obiettivi e operare in un mercato in continuo sviluppo con professionalità sempre aggiornate.

Nel corso del 2013, le iniziative di formazione destinate ai dipendenti di tutte le Società del Gruppo sono state sviluppate e coordinate nella duplice ottica di proseguire e completare i programmi formativi già iniziati anche nell'ex Gruppo Premafin e nel contempo di supportare le prime iniziative elaborate in funzione della fusione con Unipol.

Al 31 dicembre 2013 l'attività formativa destinata a tutte le Società del Gruppo ha registrato un totale di 22.692 giornate/uomo. A livello di Unipol ante acquisizione le giornate/uomo sono state 17.670 di cui 7.755 nel Comparto Assicurativo e 9.915 nel Comparto Bancario. Le partecipazioni ai corsi, inclusa la formazione e-learning, sono state oltre 26 mila.

Sempre con riferimento al perimetro ante acquisizione, l'investimento complessivo è stato di 2,1 milioni di euro che si è concretizzato in una media di 26 ore (inclusi i Call Center) di formazione erogate per ogni dipendente. Rispetto all'anno precedente, la leggera flessione, sia in termini pro capite che in termini di investimento, può essere ricondotta alle esigenze di riorganizzazione che hanno modificato la frequenza degli interventi formativi. Questo fattore ha inciso su tutte le tipologie di formazione, specialistica e manageriale, e sui dati della partecipazione per categoria di inquadramento: in entrambi i casi l'andamento è in flessione nonostante le esigenze eterogenee e il ricorso crescente alla modalità e-learning.

Le attività di **formazione tecnica, per il Comparto Assicurativo** Unipol ante acquisizione, sono state contraddistinte dall'erogazione di corsi d'aula per un totale di 3.868 giornate/uomo (pari a 30.947 ore/uomo), e dalla gestione di corsi a distanza, tramite l'utilizzo della Piattaforma di e-learning di Gruppo *Unipol Web Academy*, per un totale di 7.970 ore/uomo (pari a 996 giornate/uomo). Le iniziative più significative hanno riguardato, in continuità con gli anni precedenti, la Direzione Sinistri, quella dei Servizi Informatici, nonché l'area Danni. L'ambito tecnico si è confermato, anche nel 2013, una delle priorità formative per proseguire il percorso di specializzazione e aggiornamento continuo avviato nel 2010 e dedicato tanto alla figura professionale del liquidatore quanto agli operatori del Call Center.

Particolare attenzione è stata dedicata anche al piano formativo volto a fornire un costante presidio di formazione e di aggiornamento ai componenti della Direzione Servizi Informatici.

Nel Comparto Assicurativo dell'ex Gruppo Premafin, complessivamente sono state erogate 5.292 giornate/uomo di cui 2.810 di formazione d'aula e 2.482 in modalità e-learning (18.610 ore). Le attività principali hanno riguardato l'organizzazione delle prime attività formative "pro fusione", quali i corsi SAP per i *key user* e successivamente per gli **end user** di Amministrazione e Bilancio, Controllo di Gestione e Acquisti; la predisposizione e realizzazione su tutto il territorio di un Progetto di Formazione destinato alle strutture amministrative sinistri; il completamento del Master in Insurance destinato a neo-laureati; la progettazione e l'erogazione, in collaborazione con ABI Formazione, del corso d'aula sull'Antiriciclaggio destinato alle aree sensibili identificate dall'Ufficio Antiriciclaggio (Controllo Rete e Ispettori Vita). Nell'ambito della formazione tecnica delle Società Specialistiche, sono state erogate 1.176 giornate/uomo (pari

a circa 9.410 ore/uomo) dedicate principalmente agli operatori del Call Center Linear, Linear Life e UniSalute in ottemperanza a quanto previsto dal regolamento IVASS. Il 2013 è stato caratterizzato, inoltre, da un progetto specificamente dedicato al personale dell'area Organizzazione di Arca Assicurazioni con la finalità di migliorare le performance di analisi ed intervento organizzativo, introducendo un approccio quantitativo alla gestione dei progetti e modalità operative basate su dati e ad indicatori oggettivi, e i progetti di formazione linguistica dedicati ai dipendenti di Arca Sistemi e dell'area Legale di Arca Vita.

Le iniziative di **formazione manageriale** hanno sviluppato 1.714 giornate/uomo pari a circa 13,714 ore/uomo. Tra i progetti attivati spiccano quelli dedicati al Call Center. È stato portato a conclusione il percorso formativo, avviato nel precedente esercizio, dedicato al Call Center di Linear e volto a valorizzare il ruolo e le competenze degli operatori e dei team leader che lavorano al suo interno. Inoltre, gli operatori di Arca In Linea e alcuni dipendenti di Arca Assicurazioni sono stati coinvolti, parallelamente, in un percorso volto a potenziare le strategie e le abilità necessarie ad affrontare e meglio comprendere le situazioni di conflitto telefonico. Infine, nel corso del secondo semestre, altresì, al pari di quanto avvenuto nel 2012, i nuovi operatori UniSalute sono stati coinvolti in un percorso formativo volto allo sviluppo della capacità di gestire il proprio coinvolgimento emotivo ed a potenziare l'abilità di ascolto attivo necessaria, unita all'indispensabile dose di empatia, a fornire risposte chiare e tempestive.

Anche l'area commerciale di Unipol Assicurazioni è stata oggetto di particolare attenzione grazie al proseguimento del percorso formativo dedicato ai Responsabili Sviluppo Commerciale Agenzie (RSCA) finalizzato a consolidare alcune competenze comportamentali e relazionali e il parallelo percorso formativo dedicato agli Area Manager. Durante il secondo, alle medesime figure professionali è stato dedicato un workshop volto a condividere la valutazione delle attuali sfide di mercato e gli obiettivi aziendali di redditività e sviluppo del business.

Il secondo semestre del 2013 è stato contraddistinto, inoltre, dal coinvolgimento dei Liquidatori di Arca Assicurazioni in un percorso formativo finalizzato allo sviluppo della capacità di gestire la relazione telefonica con i vari interlocutori. A tal proposito sono stati affrontati i temi della comunicazione, della gestione del conflitto, dello stress ad esso collegato e della gestione delle emozioni.

Nel **Comparto Bancario**, l'attività della **formazione tecnica** del personale è stata caratterizzata dall'erogazione di corsi in aula sia di tipo tecnico che manageriale/relazionale per un totale di 6.300 giornate/uomo, e dall'erogazione di corsi a distanza tramite l'*Unipol Web Academy* per un totale di 3.614 giornate/uomo.

I principali progetti formativi del Comparto Bancario sono stati rivolti tanto ai dipendenti della Rete quanto a quelli della Direzione Generale e delle strutture di Area. Nel primo caso, è rilevante il percorso dedicato ai potenziali nuovi gestori *affluent*, finalizzato allo sviluppo di conoscenze relative al credito ai privati e a competenze di carattere commerciale e comportamentale, oltre naturalmente ai progetti dedicati ai titolari di filiale. L'anno 2013, inoltre, è stato contraddistinto da percorsi formativi volti ad accompagnare l'introduzione di due importanti novità, vale a dire i nuovi strumenti di Pagamento SEPA in vigore dal 1° febbraio 2014 e la nuova Procedura di Monitoraggio Crediti.

Tra le attività principali erogate a favore della Rete nel corso del 2013 si sottolinea il percorso formativo progettato in ottemperanza a quanto previsto dal regolamento IVASS, rivolto agli oltre 800 dipendenti di filiale dedicati ad attività connesse alla proposizione e collocamento di prodotti e servizi assicurativi.

Nel corso dell'anno sono stati numerosi, al contempo, i progetti che hanno coinvolto i dipendenti della Direzione Generale e delle strutture di Area. In particolare il 2013 ha visto l'attivazione del percorso formativo dedicato al tema del Project Management di percorsi di carattere normativo rivolti, al contempo, sia a dipendenti di Direzione che di filiale come nel caso del modulo formativo dedicato all'approfondimento della Normativa Antiriciclaggio e dei corsi dedicati alla varie figure contemplate dalla Normativa in materia di Sicurezza.

Grafico 10.4 Formazione - totale ore erogate nel triennio

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

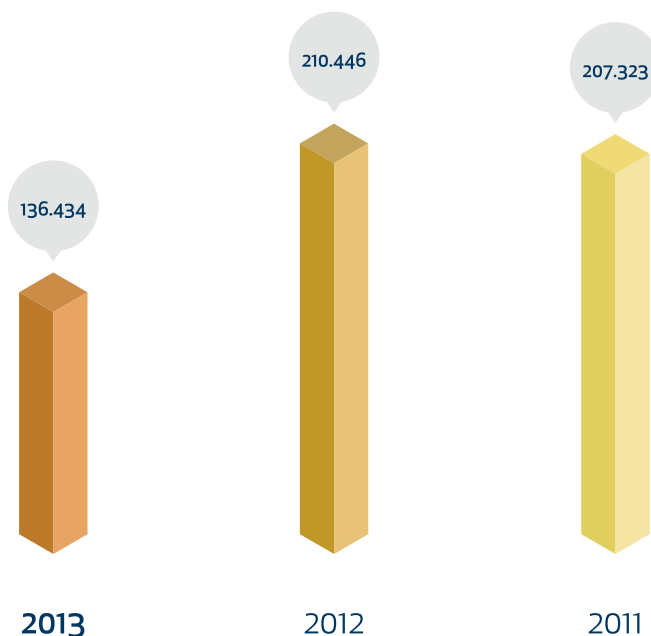


Tabella 10.13 Partecipanti per tipologia didattica

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	Numero Partecipanti	% donne
Formazione normativa e procedurale (FaD)	6.016	49,05%
Formazione tecnica e specialistica	6.227	65,06%
Applicazioni e strumenti informatici	4.148	40,65%
Formazione Commerciale	8.258	32,82%
Formazione manageriale	1.383	53,87%
Totale	26.032	46,65%

Tabella 10.14 Ore medie di formazione per categoria di inquadramento

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

	2013		2012	
	Totale ore uomo	Media ore pro capite	Totale ore uomo	Media ore pro capite
Dirigenti	730	5	2.071	16
Funzionari assicurativi e Quadri direttivi bancari	43.015	25	65.603	38
Impiegati amministrativi e personale di Call Center	92.690	16	142.772	54
Totale	136.435	18	210.446	27

I sistemi di remunerazione e i sistemi incentivanti

L'emanazione dei provvedimenti con i quali i Regolatori, tra cui Consob, IVASS e Banca d'Italia, hanno disciplinato negli ultimi anni le politiche e le prassi di remunerazione cui le assicurazioni e le banche devono attenersi ha costituito, per Unipol, il riferimento costante e imprescindibile nel definire i contenuti delle proprie politiche di remunerazione e di incentivazione.

Come nei precedenti esercizi, anche nel 2013 si è confermato l'orientamento, da tempo in atto nel Gruppo, secondo cui i sistemi incentivanti strutturati destinati ai dipendenti, dirigenti e non dirigenti, costituiscono lo strumento più efficace per garantire forme di remunerazione variabile eque, basate sul raggiungimento di obiettivi misurabili e collegati a indicatori anche di medio-lungo termine che tengano conto dei profili di rischio dell'impresa e della solidità patrimoniale.

La struttura della remunerazione variabile destinata al personale di fascia più elevata, nell'ambito del sistema proposto per il triennio 2013-2015 per l'intero Gruppo nel suo nuovo perimetro ed approvato dai Consigli di Amministrazione e dalle Assemblee degli Azionisti, ha confermato la propria logica di trasparenza e fidelizzazione delle risorse e, in linea con le citate previsioni normative, articolandosi in modo che una quota significativa – come richiesto dalle Autorità di Vigilanza – sia corrisposta a distanza di tempo e in forma di strumenti finanziari.

Nel 2013 i sistemi incentivanti legati all'assegnazione di obiettivi specifici, per il solo personale non dirigente di tutto il Gruppo, hanno coinvolto circa 2.000 persone.

Nell'anno, in particolare, sono stati predisposti appositi sistemi incentivanti strutturati per le seguenti aree:

- la rete commerciale di Unipol Assicurazioni e alcune strutture della Direzione Distribuzione;
- i liquidatori sinistri di Unipol Assicurazioni e Linear; gli operatori dei Call Center di UniSalute;
- i gestori finanziari e alcune strutture della Direzione Vita e Finanza;
- la Vice Direzione Generale Assicurativa Area Danni di Unipol Assicurazioni;
- la Direzione Vita di Unipol Assicurazioni;
- i liquidatori sinistri Auto di Arca Assicurazioni.

Infine, nell'ultima parte dell'anno, sono stati predisposti appositi contest per il raggiungimento di specifici obiettivi per le Filiali e i Centri Imprese di Unipol Banca e per le reti commerciali di Fondiaria-SAI, Milano Assicurazioni (comprensiva della divisione Sasa), e Liguria Assicurazioni.

10.5 Il contenzioso

In un anno come il 2013, caratterizzato da una complessa revisione organizzativa, il Gruppo ha rafforzato l'attenzione nella gestione della relazione con i dipendenti in modo strutturato, formale e trasparente. Questo approccio ha permesso di contenere il contenzioso con i propri dipendenti entro lo 0,7% dell'organico Gruppo Unipol pre-fusione.

11.1 Il rapporto con i clienti

Unipol costituisce oggi il primo gruppo assicurativo nel comparto danni in Italia. Di conseguenza le sue politiche e gli strumenti che decide di adottare non determinano solo la relazione con i propri assicurati, ma influenzano l'intero mercato assicurativo.

Il rapporto con il cliente da parte della nuova Società recupera e rivitalizza elementi caratterizzanti il posizionamento di Unipol Assicurazioni. Il primo elemento di caratterizzazione è la focalizzazione sull'offerta di servizio lungo tutta la relazione: Unipol, anche attraverso i suoi agenti, ma a partire dalla definizione di prodotto, vuole essere per i propri clienti un partner di fiducia, un consulente, un soggetto in grado di farsi carico della lettura dei bisogni e dell'individuazione di soluzioni innovative. Il momento più importante in cui si misura la capacità di servizio è, in caso di sinistro, il processo di liquidazione. Anche per questo la Compagnia sta investendo nell'organizzazione di un servizio completo di gestione del sinistro che possa soddisfare al meglio il cliente, riducendone gli oneri e il rischio di contenzioso, organizzando l'intera filiera e offrendo, anche in questo caso, elementi di servizio aggiuntivo.

Il secondo elemento di caratterizzazione della relazione con il cliente è rappresentato dallo sviluppo della multicanalità integrata. Essa costituisce il fulcro dell'integrazione tra i diversi canali di relazione con il cliente, che vede conservare all'agente un ruolo di primo piano nel processo d'acquisto, ma al contempo sviluppa diversi strumenti e modalità di informazione a cui il cliente può accedere per soddisfare le proprie esigenze.

La fusione con l'ex Gruppo Premafin ha portato alla modifica del profilo della clientela di riferimento per il Gruppo Unipol, che oggi difficilmente può essere connotabile in modo distinto rispetto al mercato, dal momento che costituisce circa il 30% degli assicurati e che si presenta con un significativo vissuto storico differenziato. Proprio la storia delle esperienze che si sono fuse e le specificità della clientela delle Società dell'ex Gruppo Premafin hanno portato alla scelta di mantenere separate le reti commerciali, conservando le diverse insegne a dimensione divisionale. In merito alla composizione della clientela, il principale elemento di novità riguarda l'incremento delle grandi aziende tra i clienti, che precedentemente si limitava, nella maggior parte dei casi, all'universo della cooperazione e delle Organizzazioni Socie.

Al 31 dicembre 2013 gli assicurati e i clienti bancari del Gruppo Unipol, nella sua configurazione ante-fusione, hanno superato i 10 milioni, in leggero aumento rispetto al 2012, grazie al significativo incremento (+12%) degli assicurati attraverso le polizze collettive UniSalute. A questi si aggiungono i clienti assicurati e bancari delle Società dell'ex Gruppo Premafin che sono poco più di 7,5 milioni.

La nuova Compagnia UnipolSai, nata a seguito della fusione con l'ex Gruppo Premafin, conterà all'incirca 11 milioni di assicurati provenienti dalle Compagnie Unipol Assicurazioni, Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.1 Numero assicurati/clienti bancari
delle Società del Gruppo

Fonte: Direzione Generale Assicurativa
UnipolSai e Direzioni Generali altre
Società

	2013	2012	2011
Unipol Assicurazioni	4.577.289	4.658.878	4.872.958
<i>Persone fisiche</i>	4.132.796	4.206.935	4.397.619
<i>Persone giuridiche</i>	444.493	451.943	475.339
Linear	459.257	474.672	426.173
<i>Persone fisiche</i>	454.968	468.634	419.357
<i>Persone giuridiche</i>	4.289	6.038	6.816
Linear Life	323	0	0
<i>Persone fisiche</i>	306	0	0
<i>Persone giuridiche</i>	17	0	0
Totale Comparto Assicurativo Unipol	5.036.869	5.133.550	5.299.131
Unipol Banca	415.754	481.169	432.763
<i>Clienti retail</i>	410.474	473.078	425.003
<i>Clienti corporate</i>	5.280	8.091	7.760
Totale Comparto Bancario Unipol	415.754	481.169	432.763
UniSalute (*)	4.837.333	4.304.857	4.149.900
Totale Gruppo Unipol	10.289.956	9.919.576	9.881.794
Fondiarria-SAI	3.597.826		
<i>Persone fisiche</i>	3.251.756		
<i>Persone giuridiche</i>	346.070		
Milano Assicurazioni	2.932.588		
<i>Persone fisiche</i>	2.636.637		
<i>Persone giuridiche</i>	295.951		
Dialogo Assicurazioni	62.817		
<i>Persone fisiche</i>	62.657		
<i>Persone giuridiche</i>	160		
Europa Tutela Giudiziaria	7.133		
<i>Persone fisiche</i>	5.577		
<i>Persone giuridiche</i>	1.556		
Liguria	229.118		
<i>Persone fisiche</i>	204.018		
<i>Persone giuridiche</i>	25.100		
Liguria Vita	13.577		
<i>Persone fisiche</i>	12.952		
<i>Persone giuridiche</i>	625		
SIAT	3.245		
<i>Persone fisiche</i>	506		
<i>Persone giuridiche</i>	2.739		
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	6.846.304		
BancaSai	17.346		
<i>Clienti retail</i>	16.300		
<i>Clienti corporate</i>	1.046		
Finitalia	349.533		
<i>Clienti retail</i>	349.533		
<i>Clienti corporate</i>	0		
Totale Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	366.879		
Totale ex Gruppo Premafin	7.213.183		

(*) Per UniSalute il dato fa riferimento alle persone assicurate.

11.1.1 Le persone e le famiglie

Comparto Assicurativo

Il cliente di **Unipol Assicurazioni** si conferma fortemente fidelizzato: il 36% ha una relazione di anzianità con la compagnia superiore ai 15 anni, mentre il 35% ha un rapporto che dura da 6 a 15 anni. Complessivamente, i due terzi dei clienti hanno una relazione di lunga durata, mentre il 13% è con Unipol Assicurazioni da meno di due anni.

La lieve diminuzione (-2% sul 2012) che si registra nei clienti Unipol Assicurazioni non incide in modo significativo rispetto al numero complessivo, attualmente pari a 4,5 milioni. Tale andamento è da attribuire principalmente all'aumento della mobilità dei clienti, in particolare nel segmento Auto, che risultano sempre più attivi nel cambiare Compagnia in funzione della molteplicità delle offerte presenti sul mercato.

La maggior parte dei clienti persone fisiche si concentra nelle fasce d'età dai 35 ai 64 anni (66%); la quota rilevata nelle fasce più giovani, fino a 34 anni, si posiziona attorno al 10%, mentre i clienti over 64 risultano essere il 24%. Il 62% della clientela di Unipol è di genere maschile; confermando la prevalenza di uomini, come precedentemente. La distribuzione per attività occupazionale riporta una prevalenza di lavoratori dipendenti (44%) a cui fanno seguito altre tipologie con quote molto minori: insegnanti 7%, professioni autonome e liberali 13%, casalinghe 8%. Risulta ancora molto significativa la quota di pensionati sul totale.

Il cliente ideale di **Linear** è il guidatore assicurato da anni senza causare incidenti e pertanto nelle migliori classi di merito. Grazie ad un'attenta politica di personalizzazione tariffaria, che permette a Linear di offrire prezzi competitivi rispetto alla media del mercato, particolarmente premianti verso questo tipo di assicurati, l'immagine del cliente-tipo che emerge dal portafoglio di Linear ha le seguenti caratteristiche: è in prevalenza uomo, tra i 31 ed i 60 anni, del centro-nord, impiegato, con scolarità medio-alta, elevata propensione all'uso di strumenti digitali, vive in nuclei familiari composti da almeno 3 persone e mediamente con più di un'auto in famiglia.

A livello retail, il modello organizzativo delle Compagnie dell'**ex Gruppo Premafin** si fonda principalmente sulla valorizzazione della presenza territoriale e delle specificità locali, soprattutto nella relazione commerciale con gli assicurati, offrendo loro una gamma di prodotti e di servizi orientati alla completezza ed all'efficacia delle garanzie.

La distribuzione geografica dei clienti di Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni risulta relativamente uniforme sull'intero territorio nazionale. La ripartizione percentuale dei clienti per fascia d'età è relativamente omogenea, fatta eccezione per la classe al di sotto dei 30 anni, età in cui generalmente non viene ancora percepita la necessità di assicurare il proprio futuro, mentre i clienti di Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni risultano maggiormente concentrati nella fascia d'età al di sopra dei 61 anni, età in cui accrescono i bisogni di sicurezza e, conseguentemente, il ricorso all'assicurazione.

Comparto Bancario

Unipol Banca mantiene la sua concentrazione sui segmenti persone, famiglie e piccole medie imprese private e cooperative. Per quanto riguarda le PMI, rientrano nel segmento retail quelle con fatturato inferiore ai 2,5 milioni di euro, che costituiscono circa il 13% del segmento stesso.

La clientela retail **BancaSai** è composta per la maggior parte da famiglie e piccoli investitori coerentemente con la mission della Banca che, sin dalla sua nascita, ha voluto dedicarsi a questi segmenti di clientela. La distribuzione per regione vede la maggior concentrazione di clienti nei luoghi storici di riferimento dell'ex Gruppo Premafin ovvero Piemonte e Toscana.

Finalità si rivolge principalmente alla clientela assicurata presso le agenzie delle reti del Gruppo o ai correntisti di BancaSai.

Comparto Bancassurance

L'offerta commerciale di **Arca** è dedicata principalmente all'individuo, nell'ambito di tutti i suoi interessi: la famiglia, il reddito, il patrimonio, l'attività lavorativa, il tempo libero. La *mission* è offrire ai partner distributivi, cioè alle banche convenzionate, le migliori soluzioni assicurative e previdenziali rivolte alla famiglia e alle piccole imprese, attraverso

un processo che va dall'ideazione, alla realizzazione, al supporto alla vendita. Nei confronti dei clienti, l'impegno di Arca è volto ad offrire risposta all'esigenza di sicurezza della persona.

Il Comparto Bancassurance dell'ex Gruppo Premafin è principalmente incentrato sul settore vita con le Compagnie **BIM Vita**, **Popolare Vita** e **Lawrence Life** per un totale di circa 260.000 assicurati, nella maggior parte dei casi residenti nelle regioni del Nord Italia, con età superiore ai 45 anni e una buona capacità di risparmio.

La tabella 11.2 rappresenta il risultato della politica del Gruppo di porsi come interlocutore unico, capace di offrire una gamma di prodotti che permettano una copertura completa della persona rispetto a tutte le sue esigenze. I clienti di Unipol Assicurazioni con più di una polizza sono il 36%, questo dato si assesta intorno al 10% per i clienti Linear e UniSalute. La distribuzione del numero di polizze possedute da ciascun cliente tende a modificarsi, per effetto dei cambiamenti di comportamento agiti da una clientela sempre più mobile e informata, e per la ricomposizione dell'offerta sempre più orientata verso prodotti unici, ma multigaranzia, che fanno naturalmente crescere i clienti che detengono una sola polizza.

Tabella 11.2 Cross Selling, Comparto Assicurativo

Fonte: Direzione Generale Assicurativa UnipolSai e Direzioni Generali altre Società

	2013	2012	2011
Clienti con 1 polizza	7.737.895	7.127.794	7.219.354
Clienti con 2 polizze	1.490.239	1.622.088	1.537.654
Clienti con 3 o più polizze	645.745	688.525	692.023
Totale	9.873.879	9.438.407	9.449.031

11.1.2 Le imprese

Il segmento corporate è quello che ha subito i maggiori impatti dal processo di fusione Unipol/Premafin. Storicamente il Gruppo Unipol è stato, infatti, meno presente su tale segmento di mercato, principalmente sviluppato solo da alcune delle sue Società, in particolare da UniSalute e da Unipol Banca.

Unipol Assicurazioni ha una significativa presenza nel mercato delle PMI; grazie soprattutto al rapporto con le Organizzazioni Socie, che verrà approfondito nel prossimo paragrafo.

UniSalute è il principale assicuratore di riferimento nel mondo del lavoro ed è leader assoluto di mercato nella gestione dei **fondi sanitari integrativi** con la gestione di 23 dei 24 Fondi Sanitari Nazionali esistenti. Il 70% degli iscritti ai fondi si trova nelle seguenti regioni: Piemonte, Lombardia, Veneto, Toscana, Emilia-Romagna.

Il primato di UniSalute nella gestione dei Fondi Nazionali è stato rafforzato nel corso del 2013 con l'ingresso di importanti Fondi che estendono a nuove categorie di lavoratori la possibilità di accedere a prestazioni sanitarie di qualità, con ridotti tempi di attesa e a costi contenuti:

- Fondo San.Arti: fondo dei lavoratori artigiani. Si tratta di un Fondo intercategoriale che riunisce i lavoratori di vari settori artigiani che dalla seconda metà del 2013 possono usufruire dei servizi UniSalute;
- Fondo Salute Sempre per il settore dei grafici, attivo da luglio 2013;
- Fondo mètaSalute per i lavoratori del settore metalmeccanico.

Nel 2013 UniSalute ha inoltre vinto la gara per il Fondo Altea (settore Legno, lapidei), la cui copertura partirà dal 2014.

Oltre ai fondi, nel corso del 2013 UniSalute ha acquisito tra i propri clienti aziende estremamente rilevanti nel territorio italiano, tra cui: Ferrovie dello Stato, Alitalia, Consob (La Commissione Nazionale per le Società e la Borsa) e Corte dei Conti. Questi ingressi ampliano i settori coperti dalla sanità integrativa, uno strumento che garantisce ai lavoratori un servizio sostenibile nel quadro della vita di tutti i giorni, offrendo tutele per prestazioni come odontoiatria e non autosufficienza non previste dai Livelli Essenziali di Assistenza del Servizio Sanitario Nazionale.

Sono circa 2,9 milioni gli assicurati UniSalute che usufruiscono di coperture odontoiatriche e che possono accedere alle tariffe agevolate per le prestazioni non in copertura, con un risparmio significativo nella spesa sanitaria. Nel 2013 sono oltre 750 mila gli assicurati UniSalute che sono tutelati dai rischi della non autosufficienza (il doppio rispetto al 2012) attraverso servizi di Long Term Care. Il modello UniSalute prevede la gestione diretta del servizio e delle prestazioni, e la capacità di coordinare le cure a domicilio.

Nel 2013 UniSalute ha inoltre presentato ad alcuni Consigli Regionali Unipol (Emilia-Romagna, Lazio, Puglia) la propria proposta per creare un fondo a dimensione territoriale che consideri la non autosufficienza come area di welfare autonoma, attraverso un'integrazione pubblico-privato. L'obiettivo è fornire risposte di sanità integrativa all'utenza, grazie alle risorse private e alla fiscalità.

Unipol Banca ha consolidato il proprio approccio alla relazione con la clientela corporate (imprese ed enti con fatturato superiore ai 2,5 milioni di euro) soprattutto attraverso la Divisione Cooperativa per far fronte alle esigenze commerciali e creditizie delle cooperative che rappresentano circa il 25% della clientela corporate totale.

La clientela corporate delle Compagnie **Fondiarria-SAI** e **Milano Assicurazioni** è composta prevalentemente da medio grandi aziende manifatturiere o appartenenti al mondo della distribuzione (es. Grande Distribuzione Organizzata) con sede ubicata in Italia e con presenza territoriale in tutta Europa. La parte di portafoglio più rappresentativa (circa il 60-70%) è composta da aziende con più di 50 milioni di fatturato annuo e con più di 200 dipendenti e confluirà nel segmento corporate della nuova struttura UnipolSai Assicurazioni.

Nel corso del 2013 è stata svolta una prima attività pilota incentrata sul mercato del *Large Corporate* volta ad identificare potenzialità di business del mercato stesso. L'attività ha portato a riattivare il rapporto con i principali broker di riferimento e ad aprire relazioni con target imprese di grandi dimensioni per un totale di 297 contatti attivati e 88 trattative concluse; tra queste i più importanti sono: Comitato Italiano Gas, Angelini, Marcegaglia, ATM, Enasarco.

La clientela corporate di **Europa Tutela Giudiziaria** si compone prevalentemente di Enti Pubblici, USL, Comuni, associazioni e grandi aziende.

I clienti corporate di **SIAT** si dividono prevalentemente in due categorie: i grandi armatori di navi mercantili e da crociera, ovvero gli spedizionieri e le grandi aziende che inviano merci via nave, ferrovia o trasporto su gomma. Tale clientela è prevalentemente ubicata nel bacino del Mediterraneo.

La clientela corporate di **BancaSai** è costituita in larga parte da piccole e medie imprese, seguite poi dalle "imprese corporate" e "small business". La distribuzione geografica vede un'elevata concentrazione di clienti nell'area Nord Ovest seguita poi dal Centro.

11.1.3 Le Organizzazioni Socie

Storicamente il rapporto tra il Gruppo Unipol e il mondo del lavoro si è principalmente realizzato attraverso le Organizzazioni Socie.

La relazione con le 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), si sviluppa, in particolare, attraverso la loro partecipazione ai **Consigli Regionali Unipol (CRU)**, e la stipula di convenzioni dedicate, che costituiscono uno specifico modello relazionale che fa perno sull'aggregazione della domanda espressa dagli iscritti. I CRU sono composti dai rappresentanti delle Organizzazioni Socie a livello regionale e si riuniscono periodicamente con i responsabili di Unipol a livello locale, per discutere le problematiche di comune interesse. Per rendere i CRU ancora più protagonisti nel rapporto con il Gruppo, annualmente viene realizzato un incontro istituzionale con l'Alta Direzione nel quale vengono discusse e condivise le linee programmatiche dell'attività.

Nel corso del 2013, la relazione con le strutture regionali e territoriali delle Organizzazioni Socie attraverso i CRU si è articolata attraverso alcune iniziative, sui temi importanti per il futuro, quali welfare, calamità naturali, legalità

e ha visto la conclusione del lavoro sugli **interlocutori partner di Unipol** in Liguria, che ha coinvolto le cooperative del settore turistico di quella regione. Queste iniziative, pur tenendosi in alcune regioni, hanno coinvolto tutta la struttura e i Consigli dei diversi territori.

Le **Convenzioni**, nelle loro diverse tipologie, rappresentano da sempre una delle modalità principali di valorizzazione del rapporto con le Organizzazioni Socie, sia in termini di offerta di prodotti e servizi a condizioni agevolate, sia come risposta ad esigenze specifiche. Il rapporto con le Organizzazioni Socie, infatti, costituisce uno dei fattori che hanno ispirato la storia del Gruppo e la *mission* di Unipol. Le Convenzioni vengono stipulate anche con altre importanti organizzazioni sociali, imprese e organizzazioni, a conferma della vocazione del Gruppo a supporto del mondo dell'associazionismo civile, sindacale ed imprenditoriale.

Nel corso del 2013 è proseguita l'attività di diffusione delle convenzioni nazionali, soprattutto attraverso il coinvolgimento delle strutture di servizio delle Organizzazioni Socie. Sono infatti stati avviati alcuni progetti di collaborazione con le strutture di servizio delle Organizzazioni Socie, su scala nazionale per la CIA e a livello locale per altre organizzazioni. L'obiettivo per il 2014 sarà quello di portare a regime queste esperienze, sviluppatesi oggi a "macchia di leopardo", in alcune regioni pilota (Toscana e Nord-Ovest). Si tratta di modelli "a geometria variabile", che possono prevedere livelli diversi di coinvolgimento delle strutture delle Organizzazioni Socie. L'obiettivo principale di questi progetti è quello di mettere a disposizione delle Agenzie assicurative dei riferimenti verso i quali gli Agenti possano intraprendere azioni di contatto e commerciali.

A fine 2013, i premi provenienti dalle Convenzioni Nazionali con le Organizzazione Socie hanno superato la soglia del miliardo di euro (oltre il 20% in più del 2012). Tale incremento è principalmente legato all'andamento dei premi provenienti da CIA e Legacoop, seguite da CISL e UIL.

Valori in euro

Tabella 11.3 Importo premi da convenzioni con Organizzazioni Socie

Fonte: Direzione Generale Assicurativa UnipolSai

	2013		2012		2011
	Importo	Var. % 13/12	Importo	Var. % 12/11	Importo
CGIL	169.069.148	0%	169.548.848	-7%	181.599.984
CISL	49.445.694	20%	41.252.697	9%	37.914.177
UIL	25.455.908	16%	21.929.852	1%	21.716.577
CNA	47.681.024	-4%	49.795.690	-5%	52.218.802
CIA	33.348.280	72%	19.440.816	23%	15.809.665
Confesercenti	12.225.809	3%	11.908.320	-4%	12.398.687
LEGACOOP	615.042.949	40%	438.612.532	25%	351.012.785
Altre convenzioni	64.404.381	9%	59.338.607	9%	54.478.399
Totale	1.016.673.193	25%	811.827.362	12%	727.149.076

Le Convenzioni Luoghi di Lavoro

La Convenzione Luoghi di Lavoro punta ad offrire soluzioni vantaggiose in termini di prodotti/tariffe, servizi, distribuzione e comunicazione. L'offerta consiste in proposte dedicate R.C.Auto, sconti o facilitazioni su prodotti di listino Rami elementari e prodotti dedicati per il Comparto Vita.

Le Convenzioni Luoghi di Lavoro sono proposte dalle agenzie e sono rivolte ai dipendenti in servizio o in quiescenza di enti o aziende, pubblici o privati, a diffusione locale o nazionale. Rientrano tra i destinatari anche i familiari conviventi. Gli enti o aziende a cui proporre una Convenzione devono avere un minimo di 50 dipendenti.

I premi raccolti da polizze su luoghi di lavoro hanno raggiunto un ammontare complessivo al 31 dicembre 2013 di oltre 1 miliardo di euro, di cui circa il 60% raccolto dalle Compagnie dell'ex Gruppo Premafin.

11.2 L'innovazione e la qualificazione nell'offerta

Con il Piano d'Integrazione tra Unipol e le Società acquisite si conferma ulteriormente l'impegno del Gruppo per offrire al cliente prodotti di qualità, con particolare attenzione all'innovazione di servizio e ai nuovi bisogni delle persone.

Comparto Assicurativo

Nel corso del 2013 Unipol Assicurazioni si è particolarmente impegnata nell'individuare risposte al fenomeno della perdita del potere d'acquisto dei consumatori, soprattutto se dovuta alla perdita di occupazione.

Con particolare attenzione alla tutela dei lavoratori dipendenti, è stata mantenuta la possibilità di aggiungere nelle polizze le **garanzie SalvaPremio e SalvaBenessere**. La prima è applicabile alle polizze R.C.Auto, e può essere utilizzata in caso di eventi che rendano difficile per l'assicurato pagare la polizza, garantendo un indennizzo pari all'ultimo premio annuo lordo versato. La seconda è utilizzabile nelle polizze abitazione e garantisce ai lavoratori, nel caso di perdita anche temporanea dell'impiego, un indennizzo per far fronte alle spese legate all'abitazione: bollette, rata mutuo, affitto, costi condominiali ecc.

L'innovazione più significativa è stata la rateizzazione mensile senza alcun incremento di prezzo complessivo del premio della polizza auto (si veda il box *Polizza auto a rate mensili senza costi per il cliente*), avviata nel corso dell'estate, che rende meno oneroso il premio per gli assicurati.

È proseguito, inoltre, l'impegno nella riqualificazione dei prodotti al fine di renderli modulari, così da dare al cliente la possibilità di comprenderli al meglio e di personalizzarli sulla base delle proprie esigenze. È un **approccio modulare** che consente infatti al cliente di scegliere la combinazione di garanzie più adatta alle proprie esigenze, garantisce flessibilità per ottenere il miglior rapporto qualità/prezzo e chiarezza mediante un linguaggio semplice e trasparente.

Un esempio di applicazione dell'approccio modulare e della garanzia SalvaBenessere è la polizza **you casa** di Unipol, una polizza multi-rischio per la protezione della casa che può essere composta dal cliente scegliendo tra le seguenti garanzie: Incendio, Rischio Terremoto, Furto e Rapina, Responsabilità Civile, Salvabenessere, Assistenza, Tutela Legale. La raccolta premi di you casa ha rappresentato nel 2013 il 7,5% del totale incassi sulla linea di prodotti del ramo Rischi Diversi Persone.

Sempre per la protezione della casa, anche **Retail più casa classic** di Fondiaria-SAI si caratterizza per un'impostazione fortemente modulare, prevedendo inoltre un sostegno economico immediato in caso di distruzione da terremoto o alluvione. Nel 2013 la raccolta premi di Retail più casa classic ha rappresentato oltre il 20% della raccolta totale per la linea di prodotti dedicati alla casa e alla famiglia di Fondiaria-SAI.

Con una particolare attenzione ai giovani e al tema della sicurezza stradale, Unipol Assicurazioni ha sviluppato **Unibox Young**, una polizza R.C.Auto che, oltre a tutelare il conducente in caso di incidente stradale e a calmierare le tariffe per questo target di clientela, aderisce al decalogo per una guida sicura della Campagna "Patto per i Giovani" promossa dall'ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), dalla Polizia Stradale e dalle Associazioni dei consumatori. L'iniziativa ha l'obiettivo di diffondere tra i giovani la cultura della sicurezza stradale, attraverso azioni educative e un "patto d'onore" che premi i comportamenti responsabili alla guida con l'offerta di polizze speciali per gli assicurati di età compresa tra i 18 ed i 26 anni. Nel 2013 sono state sottoscritte circa 7.000 polizze Unibox Young.

Per la tutela della persona, **Difesa Più Infortuni** di Fondiaria-SAI si caratterizza per una forte attenzione alle categorie più deboli, tra cui i minori, i figli portatori di handicap e le donne vittime di violenza. La polizza può anche essere utilizzata in caso di calamità naturali come terremoti e inondazioni.

Un ulteriore ambito di forte attenzione è stato quello del cambiamento climatico. Un importante sforzo è stato quindi fatto per mettere a disposizione dei propri clienti prodotti in grado di tutelarli da fenomeni climatici anomali o da eventi catastrofici. **SaiAgricola** è il sistema assicurativo di Fondiaria-SAI dedicato agli agricoltori che prevede

garanzie tecnicamente avanzate per la protezione da fenomeni atmosferici anomali, fitopatie e siccità. Nel 2013 la raccolta premi di SaiAgricola ha rappresentato quasi il 20% della raccolta totale per la linea di prodotti dedicati all'agricoltura.

L'area Vita si è particolarmente concentrata sul tema della non autosufficienza. Unipol Assicurazioni ha infatti sviluppato **you autonomia**, una polizza vita che consente di ottenere una rendita mensile vitalizia con la quale garantirsi l'assistenza continuativa in caso di perdita dell'autosufficienza. Il nuovo prodotto che completa l'offerta dedicata alla protezione, appartiene alla tipologia assicurativa LTC (Long Term Care).

Nell'ambito delle coperture collettive, già da alcuni anni **UniSalute** mette a disposizione dei propri clienti un innovativo programma di prevenzione della sindrome metabolica fruibile su www.unisalute.it. Il programma offre un **servizio di tutoring sullo stile di vita effettuato da medici interni alla Compagnia** e dal 2013 è disponibile per i clienti in una versione arricchita, con il nome "**Cuore in Salute**": è stato introdotto un programma dietetico personalizzato in modo che tutti i partecipanti abbiano accesso sia al programma di consigli alimentari che di attività fisica.

UniSalute ha continuato a consolidare la capacità di vendita di prodotti innovativi individuali acquistabili sul sito UniSalute con l'ampliamento della gamma. I prodotti sono costruiti con una forte componente di innovazione e di servizio perché danno la possibilità di accedere, a tariffe scontate, ad una rete capillare di strutture continuamente controllate. **Diaria plus** e **Assistenza domiciliare** sono due nuovi prodotti che si caratterizzano per forte modularità e semplicità; facendo leva sull'utilizzo delle strutture convenzionate consentono anche di garantire rapporti qualità/prezzo vantaggiosi. Il prodotto Diaria Plus ha inoltre ricevuto un importante riconoscimento per le sue caratteristiche di innovatività nell'ambito dell'MF Innovazione Award 2013, all'interno della categoria Salute.

L'offerta di **Linear** si caratterizza per l'elevata personalizzazione delle tariffe e la grande attenzione alla qualità del servizio. In merito all'offerta distintiva, continua la collaborazione tra UniSalute e Linear con il prodotto **Kasko Salute** che garantisce la copertura dei danni fisici anche in caso di torto. A questa si affianca la garanzia **Infortuni24** che estende la normale copertura infortuni del conducente agli eventi che possono accadere quando non è alla guida del suo veicolo.

Nel 2013 è proseguita e si è consolidata la **partnership con Coop Italia** avviata nel 2008. Nel corso del 2013, Linear ha complessivamente erogato ai Soci Coop oltre 58 milioni di punti. Per i Soci Prestatori di Coop Adriatica, Novacoop e Coop Lombardia, Linear ha contribuito a rendere più ricca l'offerta che Coop propone ogni anno, in occasione dell'invio dell'estratto conto con iniziative a loro riservate.

Polizza auto a rate mensili senza costi per il cliente

Primo nel settore assicurativo, il Gruppo, a partire dal 1° luglio 2013, offre ai clienti un finanziamento a tasso zero per pagare ratealmente i premi auto.

L'importante iniziativa, la prima congiunta tra Unipol Assicurazioni, Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni, offre su tutto il portafoglio clienti auto la possibilità di richiedere la concessione di un finanziamento, senza alcun costo per il cliente di importo massimo di 2.500 euro per i privati e di 5.000 euro per le aziende.

Il premio della polizza R.C.Auto viene interamente anticipato da Finitalia che incassa poi mensilmente dal cliente la rata del finanziamento di importo minimo pari a 30 euro, i cui oneri finanziari sono a carico delle Compagnie.

Al 31 dicembre 2013 i finanziamenti a tasso zero erogati da Finitalia ammontano ad un valore di quasi 2,5 milioni di euro, a dimostrazione, da una parte, dell'apprezzamento da parte dei clienti di forme di pagamento più vicine e di sostegno ai problemi attraversati in un complicato momento economico come l'attuale, dall'altra, della capacità delle Compagnie del Gruppo Unipol di rinnovare il sistema di offerta nel settore assicurativo e stimolare riflessioni e pratiche di cambiamento.

Questo investimento ha garantito la rateizzazione a 2,1% delle polizze Auto stipulate in Unipol Assicurazioni e l'1,9% di quelle in Fondiaria-SAI e Milano.

A supporto di questa iniziativa sono stati realizzati strumenti e campagne di comunicazione ad hoc sia per le singole Agenzie che per i diversi media.

Attraverso questa innovativa modalità di acquisto dei servizi assicurativi, il Gruppo si conferma un operatore economico attento ai problemi sociali e pronto a contribuire in modo concreto e distintivo alle difficoltà di spesa delle famiglie e delle aziende.

Comparto Bancassurance

Per il canale di vendita Bancassurance di **Arca Assicurazioni**, il 2013 è stato caratterizzato dal lancio di nuovi prodotti e dalla revisione di prodotti già esistenti con lo scopo di ampliare l'offerta verso distributori e clienti. In particolare si è iniziato un nuovo Progetto Private che nasce per incrementare e sviluppare sia Vita sia Rami Elementari attraverso il collocamento delle polizze tramite gli "Addetti Private" delle Banche, nel 2013 sono state interessate le Banche del Gruppo Bper, per le quali è stato realizzato un Catalogo prodotti dedicato, che ha coperto le 3 aree di bisogno: persona, proprietà e patrimonio. Inoltre, col recepimento della normativa per l'abolizione del tacito rinnovo a scadenza della copertura, nell'ambito della R.C.Auto, sono stati estesi i servizi offerti ai clienti e si è instaurato un dialogo più stretto con le banche.

Per tutelare il potere d'acquisto dei propri clienti, è già operativa da alcuni anni l'attività di mensilizzazione del premio Auto attraverso strumenti di debito. In particolare l'iniziativa **Carta Revolving Tasso Zero** presso tutte le Banche del Gruppo Bper prevede la possibilità di sottoscrivere una polizza Auto con pagamento mensile a tasso zero, attraverso l'utilizzo di una carta Revolving. Anche in altri istituti, quali la Banca Popolare di Sondrio e la Cassa di Risparmio di Bra, la stessa attività è stata resa operativa sotto forma di prestito personale. Per tutte le Banche Arca partecipa all'iniziativa contribuendo nella realizzazione dei supporti di comunicazione per il punto vendita che pubblicizzano l'opportunità del finanziamento agevolato sulla polizza Arca. Limitatamente al Gruppo Bper il contributo di Arca si concretizza anche nella partecipazione economica per finanziare il tasso zero.

Nel Comparto **Bancassurance dell'ex Gruppo Premafin**, l'anno di rendicontazione si è contraddistinto sia dal restyling di prodotti già esistenti sia dal lancio di alcuni nuovi prodotti.

BIM Vita ha distribuito i propri prodotti assicurativi vita principalmente con finalità di investimento operando quasi esclusivamente nel mercato delle polizze individuali e su clientela di tipo *private*. In questa prospettiva ha proseguito nel collocamento di prodotti vita come forme alternative di risparmio a contenuto finanziario caratterizzati da flessibilità per il cliente e dalla possibilità di scegliere tra oltre 150 diversi OICR sottostanti. Per Popolare Vita l'offerta negli ultimi anni è stata concentrata su prodotti a premio unico sulla durata della vita affiancati da prodotti con componente finanziaria. Particolare attenzione è posta alle soluzioni caratterizzate da cedole annuali.

L'offerta di Lawrence Life è invece sostanzialmente concentrata su polizze vita a carattere finanziario collegate al valore di un fondo e caratterizzate da meccanismo di riscatti parziali programmati nel corso della durata contrattuale.

Comparto Bancario

Nel Comparto Bancario Unipol Banca ha realizzato **MyUnipol**, il nuovo conto corrente on line a canone zero, dedicato ai clienti che desiderano gestire in autonomia, tramite internet e *mobile banking*, le esigenze bancarie quotidiane e sono alla ricerca di servizi a condizioni particolarmente vantaggiose. Il prodotto si rivolge soprattutto ai giovani, ma anche a tutti i clienti che si trovano in aree attualmente non presidiate dalle filiali bancarie.

Sempre nell'ambito del *mobile banking*, è stata sviluppata e resa operativa un'applicazione per *smartphone* e *tablet*.

A testimonianza del rispetto verso le esigenze di spesa delle famiglie, nel 2013 è stata migliorata la linea Valore Comune, associando al conto corrente la possibilità per il cliente di sottoscrivere polizze di Unipol Assicurazioni a condizioni scontate. È stato inoltre introdotto il Bilancio Familiare, strumento che aiuta i clienti a migliorare la gestione delle proprie spese.

Nel corso del 2013 Unipol Banca ha confermato il suo impegno verso le popolazioni colpite dalle calamità naturali. A novembre 2013 è stato stanziato un plafond di 10 milioni di euro a tassi agevolati, destinato a supportare le famiglie e le imprese sarde impegnate a ricostruire la casa o l'attività dopo la catastrofica alluvione.

Grazie ad un accordo con Microcredito per l'Italia (MxIT), impresa sociale promossa dalla Fondazione Etimos (network internazionale impegnato nel settore della microfinanza e della finanza per lo sviluppo), Unipol Banca ha stanziato un plafond di 5 milioni di euro per le famiglie e le imprese dei territori colpiti dal terremoto del 2012 per realizzare prestiti di microcredito, garantiti dalla rete sociale.

Nel 2013 è inoltre stata resa disponibile una specifica linea di finanziamenti riservata a lavoratori dipendenti o autonomi che realizzano su immobili residenziali interventi finalizzati al risparmio energetico.

Finalità opera nel comparto del credito al consumo in forte sinergia con le strategie del Gruppo Unipol, per lo sviluppo ed il rafforzamento del portafoglio e della clientela, cercando di soddisfare i bisogni in un momento di congiuntura economica negativa, di cui è conferma la polizza rateizzata.

Qualificazione dei prodotti Vita secondo i Valori Unipol

Unipol Assicurazioni è la prima società in Italia a certificare il rispetto della **trasparenza**, dell'**equità** e del **valore** di due prodotti assicurativi Vita: *You Investimento Coupon* e *You Investimento Plus*.

I due prodotti assicurativi Vita di Unipol Assicurazioni si contraddistinguono per trasparenza, equità e valore: è quanto emerso dal **percorso sperimentale di certificazione** che prevede la verifica di parte terza del rispetto di un sistema articolato di requisiti di processo descritti in un disciplinare tecnico.

Sviluppato insieme a Bureau Veritas, il *Manuale del Prodotto Vita secondo i Valori Unipol* è lo strumento attraverso cui UnipolSai ha individuato, reso costanti e verificabili le prassi organizzative trasparenti e tracciate in ogni loro fase, il rispetto dell'equilibrio tra la soddisfazione degli interessi del cliente finale, quelli della Compagnia e della collettività, le caratteristiche di sostenibilità sociale ed ambientale dell'investimento e predisposizione di una comunicazione semplice e trasparente per consentire al cliente di effettuare scelte consapevoli.

Bureau Veritas ha verificato infatti il rispetto della **trasparenza**, **equità** e **valore** nel prodotto Unipol Vita attraverso l'identificazione e il monitoraggio di requisiti ed indicatori lungo tutto il processo, nello sviluppo e nella gestione dei prodotti, dall'individuazione del bisogno alla gestione del post-vendita.

In un contesto di profondo cambiamento del sistema di welfare e di consolidata diffidenza verso il settore bancario-assicurativo, il progetto mira da una parte a stimolare riflessioni e pratiche di cambiamento all'interno del settore, dall'altra a offrire al cliente strumenti semplici e immediati per effettuare scelte consapevoli.

Unipol Assicurazioni, con questo progetto, vuole offrire al cliente la serenità di un investimento verificato, con costo chiaro ed equilibrato, grazie a informazioni comprensibili e tracciabili e alla tutela del capitale e degli investimenti selezionati.

Per il 2014 sono in programma verifiche annuali di parte terza per il mantenimento della certificazione sui prodotti *You Investimento Coupon* e *You Investimento Plus*, la formazione agli Agenti per la valorizzazione di questa forma di presidio e la graduale applicazione ai nuovi prodotti Vita della certificazione.

Maggiori informazioni sul sito UnipolSaiAssicurazioni


www.unipol.unipolsai.it/chi-siamo/comunicazione/Pagine/certificazione_prodotti_vita.aspx



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.4 Numero polizze per comparti assicurativi e bancassurance

Fonte: Direzione Generale
Assicurativa UnipolSai e Direzioni
Generali altre Società

	2013			2012		
	Totale Rami Danni	di cui % Rami Auto	Totale Rami Vita	Totale Rami Danni	di cui % Rami Auto	Totale Rami Vita
Comparto Assicurativo Unipol	7.444.635	66%	436.999	7.725.460	65,81%	445.383
Comparto Bancassurance Unipol	524.590	22%	326.148	540.961	22,51%	323.822
Totale Gruppo Unipol	7.969.225	63%	763.147	8.266.421	62,98%	769.205
Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	10.950.381	62%	563.960			
Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	-	-	351.619			
Totale ex Gruppo Premafin	10.950.381	62%	915.579			
 Totale nuovo Gruppo	18.919.606	62%	1.678.726			



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.5 Numero polizze ramo danni
per tipologia di cliente, Comparto Assicurativo

Fonte: Direzione Generale Assicurativa
UnipolSai, Direzione Finanza, Vita e Cauzioni
UnipolSai e Direzioni Generali altre Società

	2013			2012			2011		
	Persone	Aziende	Totale	Persone	Aziende	Totale	Persone	Aziende	Totale
Unipol Assicurazioni	5.975.685	941.294	6.916.979	6.192.631	985.665	7.178.296	6.399.588	1.035.015	7.434.603
UniSalute	4.781	3.887	8.668	3.989	4.068	8.057	2.126	4.308	6.434
Linear	513.727	5.261	518.988	531.620	7.487	539.107	480.940	8.572	489.512
Totale Comparto Assicurativo Unipol	6.494.193	950.442	7.444.635	6.728.240	997.220	7.725.460	6.882.654	1.047.895	7.930.549
Fondiarria-SAI	2.217.086	234.701	2.451.787						
Milano Assicurazioni	1.467.394	255.521	1.722.915						
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	3.684.480	490.222	4.174.702						



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.6 Numero Conti Correnti

Fonte: Direzioni Generali Società
del Comparto Bancario

	2013		2012	2011
	ex Gruppo Premafin	Gruppo Unipol	Gruppo Unipol	Gruppo Unipol
Totale conti correnti:	12.629	298.831	291.234	282.637
<i>di cui derivati da agenzie assicurative</i>	502	97.320	94.126	87.980

11.2.1 La previdenza complementare e i Fondi Pensione

Il Gruppo Unipol, a seguito dell'operazione di fusione con l'ex Gruppo Premafin, ha ulteriormente affermato il suo ruolo di attore di rilievo nel mercato delle Forme Pensionistiche Complementari.

Nel segmento dei **Fondi Pensione Negoziati** Unipol Assicurazioni gestisce 23 fondi a portafoglio per un patrimonio complessivo di circa 3.681 milioni di euro. Di questi, 13 mandati sono per gestioni "con garanzia di capitale e/o di rendimento minimo", cioè con rischio contenuto e con eventuale garanzia di rendimento. Il numero di iscritti a questi mandati ammonta a circa 300.000, in leggero aumento rispetto al 2012, con un patrimonio complessivamente

gestito di 2.260 milioni di euro.

Sempre nel segmento dei Fondi Negoziali, le Compagnie dell'ex Gruppo Premafin gestivano, al 31 dicembre 2013, 21 fondi con circa 40.000 iscritti e un patrimonio complessivo di 2.740 milioni di euro.

Nel segmento dei Fondi Preesistenti Unipol Assicurazioni gestisce 45 fondi, a cui sono iscritti 48.191 persone con un patrimonio complessivamente gestito pari a 2.453 milioni di euro.

A loro volta le adesioni ai **Fondi Pensione Aperti** contavano circa 25.000 iscritti per i due fondi del Gruppo Unipol pre-fusione e circa 20.000 per i 6 fondi dell'ex Gruppo Premafin, per un ammontare complessivo di 723 milioni di euro (di cui 370 milioni del Gruppo Unipol pre-fusione e 353 milioni dell'ex Gruppo Premafin).

Per quanto riguarda le **Forme Pensionistiche Individuali (PIP)**, di cui all'art. 13, co. 1 del D.Lgs. 252/05, Unipol Assicurazioni ha in essere Unipol Futuro Presente e Integrazione Pensionistica Aurora, istituite nel corso del 2007. Sono piani individuali pensionistici di tipo assicurativo, cioè forme pensionistiche individuali attuate mediante contratti di assicurazione sulla vita, operanti in regime di contribuzione definita (l'entità della prestazione pensionistica è determinata in funzione della contribuzione effettuata e dei relativi rendimenti). Le risorse delle forme pensionistiche complementari attuate mediante contratti di assicurazione sulla vita istituite da Unipol Assicurazioni, costituiscono patrimonio separato e autonomo all'interno della Compagnia. La gestione separata di riferimento su cui affluiscono i premi versati a "Unipol Futuro Presente" è denominata "PrevidenzaAttiva". La gestione separata di riferimento su cui affluiscono invece i premi versati a "Integrazione Pensionistica Aurora" è denominata "Integra Aurora".

Il numero di iscritti ai Piani Pensionistici Individuali di Unipol Assicurazioni ammonta a circa 29.000 per un patrimonio totale di 186 milioni di euro.

L'ex Gruppo Premafin al 31 dicembre 2013 aveva in essere 3 Piani Pensionistici Individuali con un numero di iscritti pari a 35.698, per un patrimonio totale di 223 milioni di euro.

Stakeholder Engagement

Per il Gruppo, trasparenza e dialogo sono elementi fondamentali del rapporto con gli investitori

Nelle gestioni per conto di terzi sono particolarmente importanti i momenti di dialogo con la comunità degli investitori, ai quali Unipol dedica da sempre molto impegno al fine di garantire la massima trasparenza e una piena comprensione delle caratteristiche dell'investimento e del quadro di riferimento, quali: strategie di gestione e composizione dei portafogli, struttura, peculiarità, prestazioni e costi dei prodotti, nozioni normative e fiscali, aggiornamenti sui mutamenti normativi del mondo della previdenza, servizi di consulenza al singolo aderente/cliente ecc.

La tabella di seguito riassume gli incontri della Direzione Commerciale di Unipol Assicurazioni, parte dei quali sono stati organizzati insieme ai gestori del portafoglio:

Incontri della Direzione Commerciale con clienti della Previdenza integrativa di Unipol Assicurazioni

Fonte: Direzione Commerciale
Unipol Assicurazioni

	Fondi Pensione Aperti (adesioni collettive)	Fondi Pensione Negoziali	Fondi Pensione Preesistenti	Totale 2013	Totale 2012
Incontri con aziende	36	0	12	48	30
Incontri con parti sindacali	33	54	0	87	79
Incontri con entrambe le parti istitutive	9	45	10	64	66
Assemblee con iscritti o potenziali iscritti	27	0	1	28	45
Totale 2013	105	99	23	227	
Totale 2012	109	94	17		220

La tabella di seguito riassume gli incontri e i servizi di assistenza forniti alla clientela del risparmio gestito di Unipol Banca, ai quali hanno partecipato i gestori del portafoglio:

Incontri della Funzione Finanza con clienti del Risparmio gestito di Unipol Banca

Fonte: Funzione Finanza Unipol Banca

	2013* Gestione Patrimoniali (GPM/GPF)	2012** Gestione Patrimoniali (GPM/GPF)
Clientela istituzionale	24	19
Clientela corporate	8	6
Clientela privata	24	14
Totale	56	39

* GPM - Gestione Patrimoniale Mobiliare è una gestione del capitale su base individuale. È regolata da un contratto stipulato tra il risparmiatore e la banca (o una società di gestione del risparmio) alla quale il cliente affida i propri capitali affinché siano gestiti da professionisti del settore finanziario, attraverso strumenti contrattualmente definiti, al fine di ottimizzare il rendimento complessivo delle somme investite. Il cliente possiede un conto intestato e tutte le operazioni relative alla gestione patrimoniale sono registrate e risultano a nome del risparmiatore stesso. Il servizio dà la possibilità al risparmiatore, pur concedendo un mandato al gestore, di dare indicazioni specifiche in merito alla gestione. Al fine di garantire un'adeguata diversificazione, questo tipo di servizio richiede un patrimonio più consistente rispetto a quello che occorrerebbe nel caso di un fondo comune di investimento. GPF - Gestione Patrimoniale in Fondi è una gestione patrimoniale individuale investita in quote di fondi comuni e SICAV. I servizi garantiti dalle GPF sono quelli propri delle GPM, ovvero l'investimento personalizzato deciso insieme al cliente, mentre l'universo degli strumenti finanziari investibili è limitato alle sole quote di fondi comuni di investimento.

** I dati riferiti all'anno 2012 pubblicati quest'anno dalla Funzione Finanza di Unipol Banca (totale 39 incontri) rettificano i dati pubblicati nel Bilancio di Sostenibilità 2012 (totale contatti 145), poiché dal 2013 si è deciso di rendicontare solo i contatti avvenuti di persona.

11.3 Il servizio

11.3.1 La capillarità dell'offerta

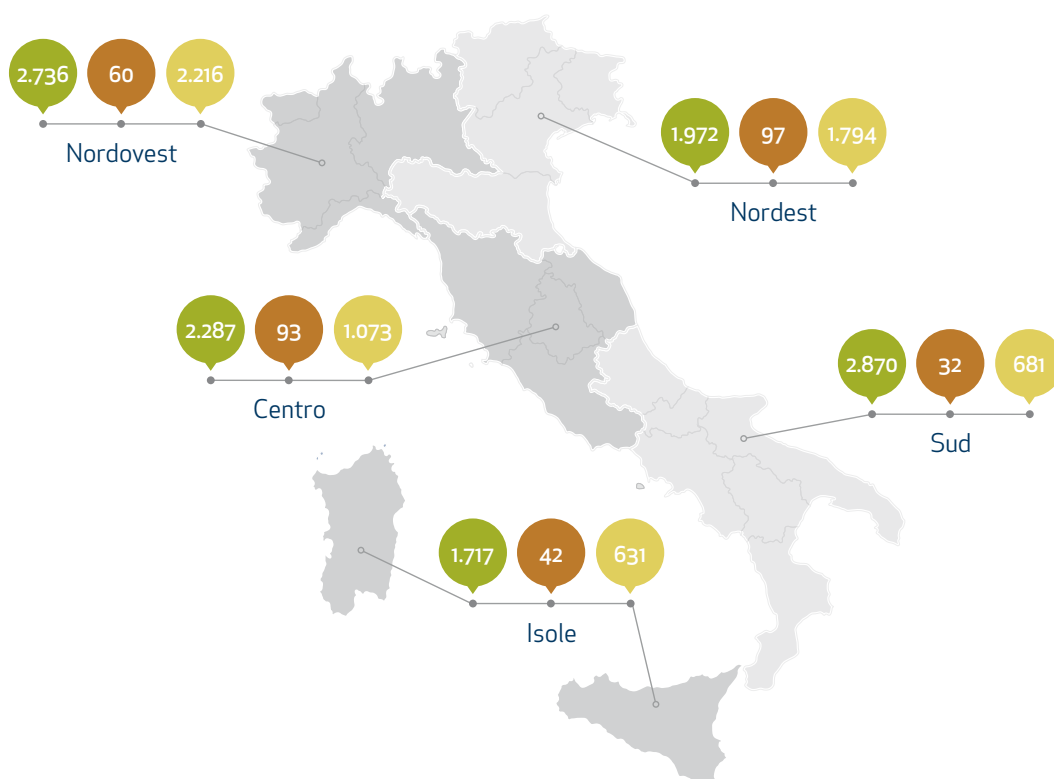
A seguito della fusione con l'ex Gruppo Premafin, la rete distributiva del Gruppo ha subito notevoli modifiche, aumentando significativamente la sua presenza e capillarità su tutto il territorio nazionale.

Grafico 11.1 La rete distributiva sul territorio

Fonte: Direzione Generale Assicurativa UnipolSai e Direzioni Generali altre Società



Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin



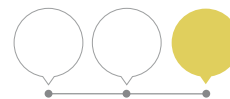
Agenzie e subagenzie assicurative

Totale	11.582
di cui ex Gruppo Premafin	6.879
di cui Unipol pre-fusione	4.703



Filiali bancarie e negozi finanziari

Totale	324
di cui ex Gruppo Premafin	5
di cui Unipol pre-fusione	319



Filiali convenzionate Bancassurance

Totale	6.395
di cui ex Gruppo Premafin	3.944
di cui Unipol pre-fusione	2.451

Comparto Assicurativo

La rete assicurativa a perimetro intero è il frutto di un articolato percorso di integrazioni societarie e nel 2013 conta complessivamente 4.313 agenzie (1.404 di Unipol pre-fusione e 2.909 dell'ex Gruppo Premafin), pari al 44% delle agenzie del Paese, distribuite sull'intero territorio nazionale, con una presenza significativa nel Centro e nel Sud d'Italia ed in particolare in Lazio, Campania e Sicilia, dove si è sviluppato anche un presidio integrato significativo con il Comparto Bancario.

La rete di vendita di **Unipol Assicurazioni**, presente sull'intero territorio, ha una particolare incidenza sui territori d'origine, dove operano anche le agenzie societarie Assicoop.

La rete di vendita del Comparto Assicurativo dell'ex **Gruppo Premafin** è composta dalle reti Fondiaria-SAI, Milano Assicurazioni, SIAT e Liguria, con una presenza molto capillare e distribuita su tutto il territorio nazionale. Tali aspetti hanno consentito alle compagnie assicurative dell'ex Gruppo Premafin di rispondere in modo adeguato e veloce alle esigenze della propria clientela, in un contesto come quello italiano ancora fortemente basato sull'intermediazione fisica.

Comparto Bancassurance

La rete distributiva del **Gruppo Arca** è composta dagli sportelli delle banche distributrici che hanno legami contrattuali e rapporti di collaborazione diversificati con la Compagnia. Tra questi, le principali sono le Banche del Gruppo Bper, Banca Popolare di Sondrio e Banca Popolare del Lazio. Al 31 dicembre 2013 le filiali convenzionate erano 2.451.

Tra i nuovi distributori, nel corso del 2013, è stata avviata la collaborazione con Confeserfidi con l'obiettivo di estendere a nuove reti la commercializzazione dei prodotti Arca, testando un modello distributivo diverso dalla tradizionale Bancassurance. La struttura di Confeserfidi conta su una rete diretta di 34 consulenti ed una rete indiretta di ulteriori 90 collaboratori.

È inoltre stato avviato il *Progetto Private*, nato per incrementare e sviluppare il comparto Vita e Rami Elementari attraverso il collocamento delle polizze tramite gli "Addetti Private" delle Banche. In particolare, nel 2013 sono state interessate le banche del Gruppo Bper. Per il raggiungimento degli obiettivi sono stati attivati strumenti trasversali relativi alla formazione, al marketing ed ai prodotti. È stato realizzato un catalogo prodotti dedicato, che ha coperto le tre aree di bisogno: persona, proprietà e patrimonio.

Per quanto riguarda il comparto bancassurance dell'ex Gruppo Premafin, le Compagnie **Popolare Vita**, **Lawrence Life** e **Bim Vita** operano attraverso le filiali delle banche in virtù degli accordi di distribuzione stipulati. Al 31 dicembre 2013 le filiali convenzionate erano 3.944. Il modello di Bancassurance delle tre Compagnie prevede la completa collaborazione tra la Compagnia stessa, che costruisce e gestisce il prodotto e la Banca, che gestisce la relazione con il cliente.

Comparto Bancario

La rete distributiva di Unipol Banca è costituita da strutture "proprietarie": 292 filiali presenti su tutto il territorio nazionale, distribuite su 18 regioni, da 27 negozi finanziari e da 229 promotori finanziari con mandato di agenzia.

Per concretizzare le sinergie tra Unipol Assicurazioni e Unipol Banca, che si traducono in un reale vantaggio per i clienti che possono trovare in un solo punto le risposte a tutte le esigenze, la rete di Unipol Banca è fortemente integrata con la rete assicurativa. Sono 159 le filiali integrate con altrettante agenzie assicurative Unipol Assicurazioni, ossia collocate in locali attigui a quelli degli sportelli bancari; mentre sono 118 le filiali bancarie collocate in prossimità di agenzie assicurative, a queste si aggiungono le 1.567 agenzie assicurative abilitate alla vendita di prodotti bancari.

Le filiali **BancaSai** al 31 dicembre 2013 erano quattro sulle piazze di Milano, Torino, Genova e Firenze. La rete distributiva di BancaSai consta inoltre di 131 promotori finanziari e 965 agenzie assicurative abilitate alla vendita di prodotti bancari. Le agenzie abilitate sono distribuite su tutto il territorio nazionale, i promotori finanziari si concentrano invece nel Nord-Ovest. L'attuale numero di promotori finanziari è il risultato di un importante processo di razionalizzazione e professionalizzazione della rete attualmente in corso; tale obiettivo è perseguito anche tramite il reclutamento di consulenti che hanno in gestione patrimoni significativi e che fanno della promozione finanziaria la loro principale attività.

Finalia ha scelto di privilegiare, quali canali di vendita, quelli interni al Gruppo, nell'ottica di valorizzazione delle sinergie e con l'obiettivo di rafforzare ed allargare il panel di soluzioni (assicurative, bancarie e finanziarie) che possono essere proposte alla clientela.

11.3.2 La liquidazione dei sinistri

La strategia e la struttura

La liquidazione dei sinistri è la fase fondamentale in cui il cliente si interfaccia con la Compagnia e ne valuta la correttezza, l'efficienza e la qualità. Per questo il Gruppo Unipol negli anni si è impegnato a sviluppare processi innovativi, grazie all'investimento in nuove tecnologie, ma anche alla riorganizzazione del processo di liquidazione e, in quest'ultimo anno, anche del modello produttivo.

Attualmente, il Gruppo è principalmente impegnato sui seguenti fronti: migliorare il presidio dei processi di riparazione, completare lo sviluppo e il test del nuovo sistema informatico sinistri, innovare il modello di servizio.

A questo proposito, con la nascita di UnipolSai, si è valutato opportuno organizzare il presidio del servizio al cliente con una specifica Direzione Servizi Assicurativi che ha come obiettivo quello di sviluppare processi di innovazione significativi nella relazione assicurazione-cliente attraverso il presidio delle Società specializzate appartenenti al Gruppo. In tale contesto rientra la volontà di massimizzare il presidio diretto da parte del Gruppo sull'intera filiera di gestione del sinistro. La fusione ha rappresentato un'importante opportunità in tale percorso, perché ha reso disponibili Società di scopo che già operavano nella filiera della riparazione del danno e che, nelle nuove dimensioni del Gruppo e con i dovuti investimenti, hanno permesso l'internalizzazione, e quindi il maggior controllo, dell'approvvigionamento dei ricambi.

In particolare, attraverso Auto Presto & Bene è infatti possibile gestire l'acquisto dei pezzi di ricambio in modo centralizzato, garantendo la qualità dell'intervento e al contempo massimizzandone l'efficienza, ma anche consolidando ulteriormente il rapporto con le carrozzerie convenzionate. Inoltre, grazie all'organizzazione di un network per la riparazione e sostituzione dei cristalli nelle auto, indipendente dai due principali attori del settore, è garantito un rapporto più equo tra produttori e clienti.

La sintesi emblematica di questo approccio è offerta dalla costituzione del **Centro Servizi UnipolSai** (si veda box a pag. 126), che rappresenta un primo esempio di controllo diretto dell'intera filiera di gestione del sinistro, in cui la soddisfazione del cliente è posta al centro delle diverse attività, che non si limitano più alla liquidazione del danno, ma accompagnano il cliente dal momento del sinistro, in funzione delle sue preferenze, fino alla soluzione di tutte le problematiche relative alla riparazione e riconsegna del mezzo.

Si è lavorato per lo sviluppo di un **nuovo sistema sinistri**, che introduce innovazioni tecnologiche e di processo volte, tra l'altro, ad integrare i diversi sistemi informatici che supportano e realizzano la gestione dei sinistri. Con l'occasione, sono stati rivisti tutti i principali processi organizzativi sottesi alla generazione, gestione e liquidazione dei sinistri con l'obiettivo non solo di migliorare la redditività aziendale, ma soprattutto di aiutare l'operatività delle risorse coinvolte e la tempestività ed autonomia della gestione da parte della stessa Direzione Sinistri. Il nuovo sistema sinistri introduce innovazioni tecnologiche e di processo volte, tra l'altro, ad integrare i diversi sistemi informatici che supportano e realizzano la gestione dei sinistri. I benefici impattano tutti i principali processi organizzativi sottesi alla generazione, gestione e liquidazione dei sinistri e in particolare offre vantaggi nell'operatività delle persone in termini di monitoraggio delle scadenze e a livello aziendale di calcolo puntuale delle riserve. Connesso con il sistema sinistri, è stato realizzato un portale dei fiduciari, che migliora l'interazione con il perito, il medico, l'accertatore, i legali incaricati delle pratiche inerenti il sinistro e consente uno scambio di informazioni in formato elettronico più veloce, tracciato, strutturato e collegato con il sinistro. Nel sistema sono infine stati disegnati e realizzati nuovi modelli di gestione dell'antifrode, per identificare in modo più puntuale e certo persone con comportamento fraudolento.

Complessivamente, l'attuazione di una più attenta, corretta e puntuale modalità di pagamento del sinistro produce un vantaggio sistemico di vasta portata che si concretizza, ad esempio, nell'adeguamento delle tariffe a beneficio del cliente.

L'attività di liquidazione è in capo alle diverse Società del Gruppo e si avvale di strutture diversificate in funzione del tipo di sinistro: il Call Center, i 62 Centri di liquidazione territoriali ma anche apposite strutture accentrate.

Nel 2013 la Direzione Sinistri ha gestito, per la Compagnia Unipol Assicurazioni, 976.883 sinistri di tutte le generazioni, mentre i sinistri liquidati sono stati 627.262.

Le altre Compagnie del Gruppo Unipol pre-fusione operanti nei rami Danni, in ragione delle loro caratteristiche di specializzazione, hanno continuato ad avvalersi essenzialmente di strutture proprie.

Arca Assicurazioni presenta una struttura sinistri centralizzata che si suddivide in “ Call Center e Servizi Gestionali Sinistri”, che si occupa principalmente delle attività legate all’apertura del sinistro e degli aspetti amministrativi legati alla gestione del sinistro, e “Servizio Tecnico Liquidativo”, che si occupa delle attività legate alle successive fasi di stime e liquidazione del sinistro e contiene al suo interno una struttura preposta alla prevenzione e al contrasto delle frodi. In ordine agli aspetti istruttori delle pratiche di sinistro R.C.Auto, Arca si avvale di società esterne per la valutazione e quantificazione dei danni.

Per la maggior parte delle **Compagnie dell'ex Gruppo Premafin** la gestione dei sinistri è stata realizzata in modo uniforme nell’ambito della Direzione Sinistri. In funzione dell’entità/tipologia del sinistro la relativa denuncia viene automaticamente messa in carico alla struttura sinistri competente per territorio e/o tipologia di danno.

Centro Servizi UnipolSai

In caso di incidente stradale, Unipol offre a tutti i suoi clienti, un servizio innovativo per ottimizzare i tempi e gli oneri burocratici e presidiare i costi dei danni.

È operativo da fine 2013 a Bologna il primo Centro Servizi Unipol, una struttura unica in Europa, attraverso la quale la Compagnia fornisce un servizio a elevato valore aggiunto alla clientela, aiutando e seguendo gli assicurati nella gestione integrata di tutte le fasi del sinistro: apertura, perizia, liquidazione monetaria o riparazione. Un ulteriore passo in termini di innovazione del servizio che la Compagnia sta facendo per ottimizzare il tempo dei clienti e ridurre gli oneri burocratici.

Il servizio prevede l'accoglienza e l'apertura del sinistro, la quantificazione e gestione del danno da parte di un liquidatore e di un perito, l'invio del veicolo ad un network di carrozzieri accuratamente selezionati e autorizzati dalla casa madre costruttrice, per la riparazione dei veicoli degli assicurati. È possibile usufruire di un'auto sostitutiva o, a scelta, di un buono taxi.

Il servizio è aperto ogni giorno fino alle 20 ed il sabato mattina, allargando molto lo spettro di orari nei quali il cliente può entrare in contatto con l'assicurazione.

Per la prima volta l'assicurazione garantisce il servizio di gestione del danno integralmente, garantendo l'efficienza, tempestività e qualità del processo.

Oltre a quello di Bologna, è prevista l'apertura di ulteriori Centri Servizi nelle principali città e sono in fase di studio ed analisi ulteriori prestazioni che il Centro Servizi potrà erogare agli assicurati UnipolSai.

La performance liquidativa

Nel 2013 si è confermato il trend degli ultimi tre anni che ha registrato la diminuzione del numero globale dei sinistri denunciati e il significativo incremento della velocità di liquidazione.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.7 Dati sull'attività di liquidazione nel Ramo Danni

Fonte: Direzione Generale Assicurativa
UnipolSai e Direzioni Generali altre Società

	Sinistri dell'esercizio corrente			Sinistri di esercizi precedenti		
	Sinistri denunciati	Sinistri liquidati	Velocità di liquidazione	Sinistri in carico a inizio anno e riaperti	Sinistri liquidati	Velocità di liquidazione
Gruppo Unipol						
Comparto Assicurativo Unipol	710.515	506.187	77,4	348.750	177.375	60,7
Var. % 13/12	-6,7%	-4,9%	1,3 p.p.	-14,4%	-14,1%	0,3 p.p.
Comparto Bancassurance Unipol	649.245	466.398	78	318.551	160.766	60
Var. % 13/12	0%	0%	1 p.p.	0%	0%	-2 p.p.
ex Gruppo Premafin						
Fondiarria-SAI e Milano Ass.ni	1.292.543	872.687	75,30	550.158	268.793	58
Var. % 13/12	0%	0%	0 p.p.	0%	0%	-1 p.p.
Liguria Ass.ni	37.735	37.735	73	22.083	10.981	59
Var. % 13/12	-0,17%	-0,16%	0,56 p.p.	-0,14%	-0,26%	-8 p.p.
Dialogo ass.ni	9.336	9.336	77	4.509	2.438	61
Var. % 13/12	0%	0%	0 p.p.	0%	0%	-15 p.p.
SIAT	4	4	33	279	65	28
Var. % 13/12	0%	-1%	-7 p.p.	0%	0%	9 p.p.
Europa Tutela Giudiziaria	317	317	3	1.208	60	8
Var. % 13/12	0%	1%	2 p.p.	0%	0%	-4 p.p.

Nel corso dell'anno sono stati gestiti complessivamente 1.059.265 sinistri di tutte le generazioni, per le **Compagnie assicurative del Gruppo Unipol**, ad esclusione di quelle di Arca Assicurazioni, contro 1.168.831 del 2012 (in calo di circa il 9%); i sinistri liquidati sono stati 683.526 (in calo del 9%) di cui 315.133 nel ramo R.C.Auto.

Parallelamente, ha trovato conferma l'aumento della velocità liquidativa¹, che nell'esercizio corrente è cresciuta di oltre un punto in media su tutti i rami, attestandosi a 77,4%.

La performance liquidativa è stata influenzata anche dall'attività di altri soggetti che, con il loro operato, hanno partecipato al risultato finale: periti, medici, liquidatori. Unipol infatti ha scelto di stringere accordi sul territorio dando vita ad una rete fiduciaria che è formata da 821 periti, 296 medici legali, 713 legali iscritti all'apposito Albo e 3.500 carrozzerie convenzionate, di cui 1.900 con nuovo contratto formalizzato.

Per quanto riguarda **Arca Assicurazioni**, i sinistri gestiti nell'esercizio corrente sono stati 52.920, di cui i denunciati 26.211. I sinistri liquidati nel corso del 2013 sono stati 15.850 relativamente all'esercizio corrente e 8.974 relativamente agli esercizi precedenti. La velocità di liquidazione per i sinistri relativi al 2013 è stata del 70,3% contro una velocità del 37,3% per i sinistri relativi agli esercizi precedenti. È stata avviata una procedura di formalizzazione degli accordi con i fiduciari esterni ed è stato avviato e completato il progetto di internazionalizzazione della rete peritale auto.

Per le principali **Compagnie dell'ex Gruppo Premafin**, i sinistri gestiti nell'esercizio corrente sono stati 1.842.701, di

¹Per velocità di liquidazione si intende il rapporto tra i sinistri liquidati e i sinistri da liquidare (al netto dei sinistri chiusi senza seguito).

cui i denunciati 1.292.543. I sinistri liquidati nel corso del 2013 sono stati 872.687 relativamente all'esercizio corrente e 268.793 relativamente agli esercizi precedenti. La velocità di liquidazione per i sinistri relativi al 2013 è stata del 75,3% contro una velocità del 58,3% per i sinistri relativi agli esercizi precedenti.

Per quanto riguarda le Compagnie minori, Liguria e Dialogo hanno performance analoghe a quelle delle principali in termini di velocità di liquidazione, seppur su volumi gestiti nettamente inferiori; i dati sulla velocità di liquidazione di SIAT ed Europa Tutela Giudiziaria sono difficilmente comparabili in quanto influenzati da volumi poco significativi e da specificità del carico gestito.

Eventuali riduzioni nella velocità di liquidazione per le Compagnie dell'ex Gruppo Premafin potrebbero essere correlate all'applicazione di politiche di liquidazione aziendali che impongono una maggior cautela nelle fasi di definizione dei sinistri e della loro chiusura.

Il contenzioso dell'area Danni

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

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

11.3.3 L'attività antifrode

Nel corso del 2013 **Unipol Assicurazioni** ha rinnovato l'impegno da sempre profuso nell'attività di prevenzione e contrasto delle frodi, riconoscendo tale attività quale valore primario a tutela, oltre che degli interessi propri della Compagnia e del mercato assicurativo, anche dello Stakeholder primario, cioè del cliente e, conseguentemente, della collettività.

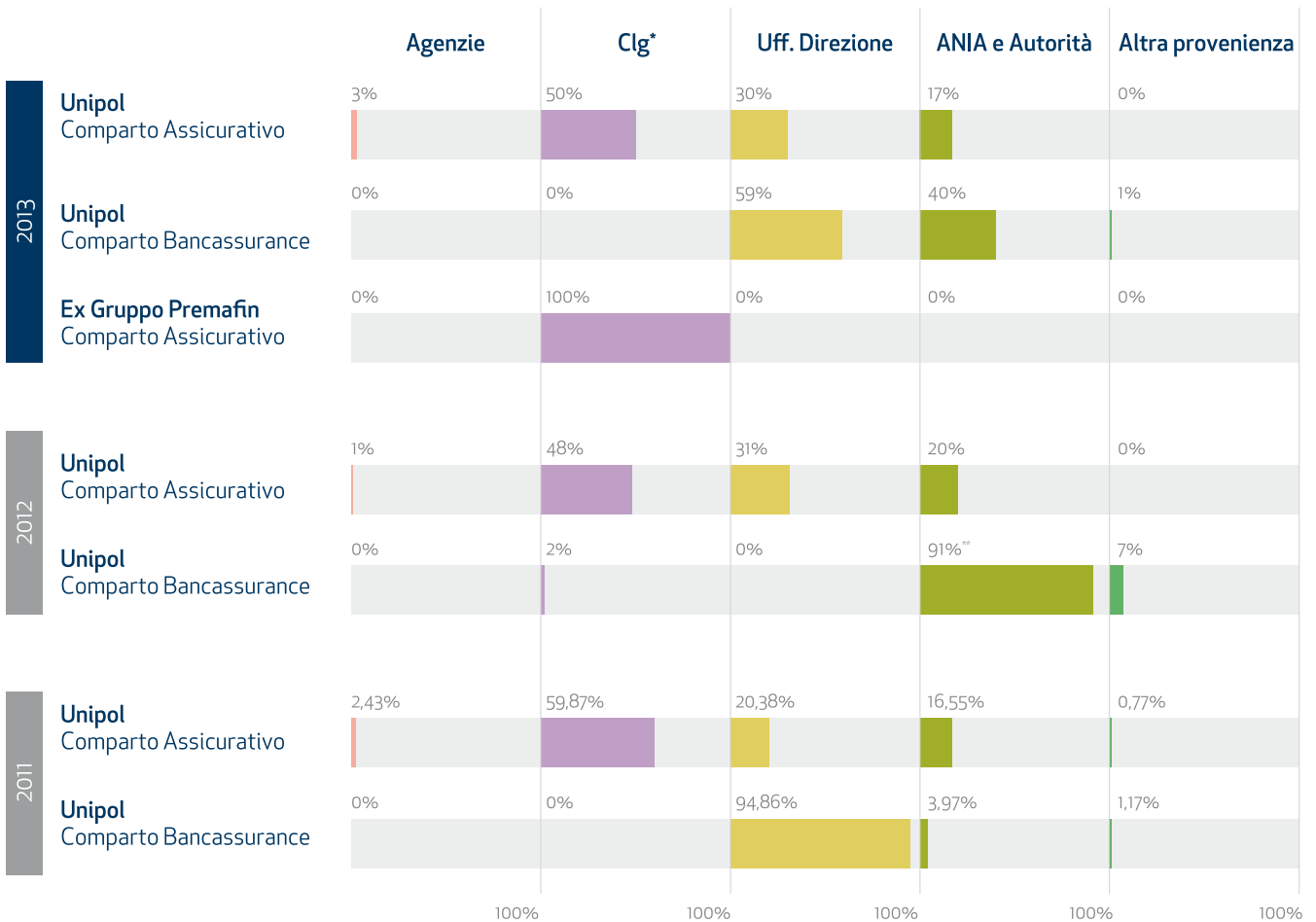
Gli strumenti ed i processi adottati per il contrasto e la prevenzione delle frodi, la collaborazione di tutte le funzioni aziendali interessate, il proficuo rapporto quotidianamente costruito con le Autorità di Polizia ed infine l'attenta ed accurata selezione dei collaboratori esterni (investigatori specializzati e legali penalisti) hanno consentito di ottenere significativi risultati sia nell'individuazione del rischio frode, che nell'attività di contrasto attivo tramite la proposizione di denuncia/querela all'Autorità.



Grafico 11.2 Segnalazioni per canale provenienza
(in percentuale sul totale delle segnalazioni)

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni

Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin



* Clg per il comparto Assicurativo/Banche per il Comparto Bancassurance.

** Il dato non è confrontabile con quello 2013 in quanto include anche le segnalazioni da Uff. Direzione.



Tabella 11.8 Casi segnalati dall'unità antifrode

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni

Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

	Liquidativi			Assuntivi			Totale		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Totale Comparto Assicurativo Unipol	5.519	5.688	7.110	1.349	1.021	1.210	6.868	6.709	8.320
Totale Comparto Bancassurance Unipol	368	141	406	25	21	22	393	162	428
Totale Gruppo Unipol	5.887	5.829	7.516	1.374	1.042	1.232	7.261	6.871	8.748
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	33.809			2.495			36.304		
Totale ex Gruppo Premafin	33.809			2.495			36.304		
Totale nuovo Gruppo	39.696			3.869			43.565		



La gestione dell'antifrode assuntiva è finalizzata a preservare la Compagnia dall'eventuale falsificazione e/o utilizzo di documenti assicurativi falsificati. Le iniziative di contrasto riguardano in particolare la presentazione di esposti e/o denunce/querelle in occasione del ricevimento di segnalazioni in merito ad una possibile frode nei confronti della Compagnia e nella verifica dell'esito dei conseguenti procedimenti penali.

La gestione dell'antifrode liquidativa svolge un'attività di prevenzione e di contrasto delle frodi nella liquidazione dei sinistri delle cosiddette "aree speciali" (Campania, Puglia, Basilicata, Calabria e Sicilia) e, nel contempo, collabora con i liquidatori che trattano sinistri di altre aree territoriali nelle valutazioni di particolari casi critici interfacciandosi con gli Organi di Polizia e con i referenti Antifrode di altre imprese per gli approfondimenti che richiedono specifici casi concreti.

Relativamente al **Gruppo Unipol**, nel corso del 2013, si è registrato un sensibile aumento delle segnalazioni in ambito assuntivo (circa il 32% rispetto all'anno precedente) a causa dell'aumento del fenomeno della presentazione di documentazione falsa o contraffatta in fase di stipula delle polizza assicurative, allo scopo di ottenere fraudolentemente vantaggi tariffari, nonché la persistenza del già noto fenomeno dei contrassegni R.C.Auto falsi, riscontrati nell'attività di controllo sul territorio svolta dalle Forze di Polizia. Infatti, sono state gestite 1.349 segnalazioni (dato integrato Unipol Assicurazioni e Linear), rispetto alle 1021 complessive dell'anno precedente. A fronte di tali segnalazioni, la Funzione Antifrode ha aperto e rubricato 740 posizioni per gli approfondimenti ed i seguiti di competenza. Viceversa in ambito liquidativo, nel corso del 2013 sono pervenute 5.519 segnalazioni (dato integrato Unipol Assicurazioni e Linear), rispetto alle 5.688 segnalazioni del 2012, mostrando una lieve flessione di circa il 3% rispetto all'anno precedente (nonostante il significativo calo generalizzato dei sinistri denunciati). A fronte delle segnalazioni pervenute sono state rubricate 1.185 pratiche per gli approfondimenti ed i seguiti di competenza. Le pratiche complessivamente in gestione alla Funzione Antifrode Unipol nel 2013, indipendentemente dall'anno di apertura, ammontano a 6.672.

Le querelle presentate nel corso del 2013 sono state complessivamente 896, delle quali 747 del Comparto Assicurativo. Di queste ultime 540 afferiscono all'ambito assuntivo (con un aumento del 26% rispetto all'anno precedente) e 207 all'ambito liquidativo (in linea con l'anno precedente), registrando un incremento complessivo del 18% rispetto al 2012, principalmente dovuto all'incremento dell'attività inerenti le querelle in ambito assuntivo.

Per quanto riguarda le Compagnie dell'**ex Gruppo Premafin**, si precisa che in ambito liquidativo, in forza di diverse modalità gestionali ed informatiche adottate nella precedente realtà aziendale, i dati relativi alle segnalazioni sono basati sulle posizioni presenti all'interno di un sinistro e non sul singolo sinistro come fatto per le Compagnie del Gruppo Unipol pre-fusione. Il dato complessivo delle querelle presentate in ambito liquidativo nel corso del 2013 è di 929 delle quali, in particolare, 481 per la sola Fondiaria-SAI, 401 per Milano Assicurazioni, 37 per Liguria e 10 per Dialogo. In ambito assuntivo è opportuno precisare che l'attività antifrode è stata avviata in maniera strutturata solo da febbraio 2012. La canalizzazione di tutte le segnalazioni in ambito assuntivo presso un'unica struttura di Direzione (SGA), a prescindere dalla provenienza delle stesse, ne ha consentito la lavorazione sistematica e basata sui medesimi criteri anche per la successiva segnalazione alla Funzione Legale per la predisposizione di eventuale denuncia querela.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.9 Verifiche su casi segnalati

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni

	2013	2012	2011
Totale Comparto Assicurativo Unipol*	3.836	1.916	2.254
Totale Comparto Bancassurance Unipol	368	177	428
Totale Gruppo Unipol	4.204	2.093	2.682
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	16.081		
Totale ex Gruppo Premafin	16.081		
Totale nuovo Gruppo	20.285		

* Si precisa che rispetto all'esercizio precedente è stato adottato un nuovo criterio di calcolo, ritenuto più coerente ed omogeneo rispetto alle necessità di rendicontazione e monitoraggio, che tiene in considerazione non più il numero di pratiche aperte nel corso dell'anno ma le segnalazioni ad esse riconducibili.

Nel corso del 2013 sono state presentate complessivamente 588 querele. Di queste, 503 sono relative a contrassegni falsi e 97 riconducibili a truffe perpetrate in occasione della stipula di polizze mediante produzione di documentazione falsa/contraffatta.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.10 Querele presentate dalle Compagnie

Fonte: Direzione Generale Area Legale, Societario e Partecipazioni

	Liquidativi			Assuntivi		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011
Totale Comparto Assicurativo Unipol	207	205	157	540	427	354
Totale Comparto Bancassurance Unipol	124	141	298	25	21	22
Totale Gruppo Unipol	331	346	455	565	448	376
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	929			588		
Totale ex Gruppo Premafin	929			588		
Totale nuovo Gruppo	1.260			1.153		

A seguito della fusione che ha dato vita ad UnipolSai Assicurazioni S.p.A., è in fase di riorganizzazione l'attività di prevenzione e contrasto delle frodi. L'Antifrode di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. svolgerà la propria attività di prevenzione e contrasto delle frodi non soltanto a tutela delle Compagnie già oggetto di fusione (Fondiarica-SAI, Milano, Unipol Assicurazioni) ma anche per altre Compagnie Assicurative del Gruppo non dotate di struttura dedicata.

11.3.4 La gestione dei reclami

La gestione dei reclami è stata incentrata sulla trasparenza e correttezza, in linea con la centralità della persona che è elemento fondante l'impianto valoriale del Gruppo.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

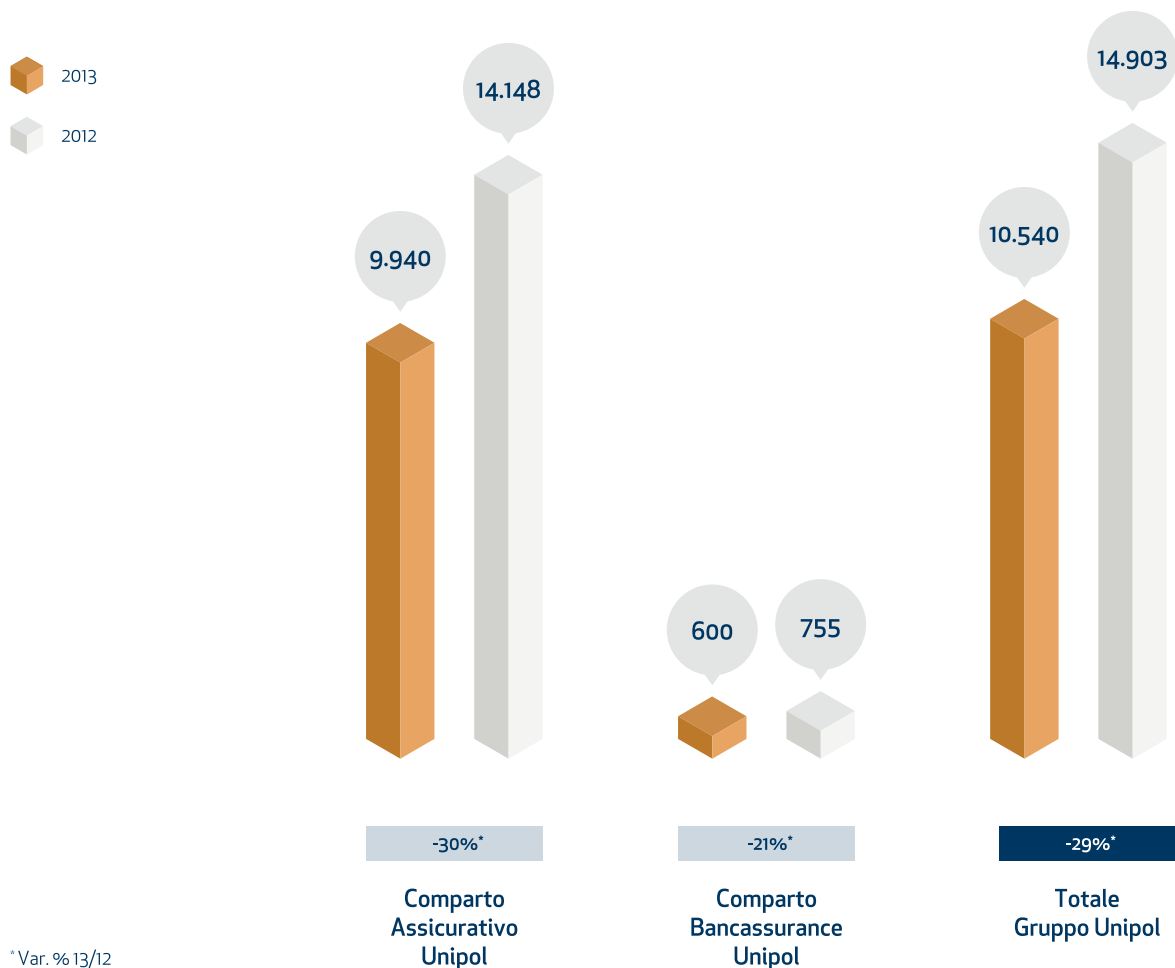
Tabella 11.11 Gestione dei reclami (dati in % sul numero di polizze)

Fonte: Direzione Generale Area Legale, Societario e Partecipazioni

	2013					2012
	Totale	Accolti	Respinti	Transati	In Istruttoria	Totale
Totale Comparto Assicurativo Unipol	0,13%	0,05%	0,05%	0,02%	0,01%	0,17%
Totale Comparto Bancassurance Unipol	0,07%	0,01%	0,05%	0,00%	0,00%	0,09%
Totale Gruppo Unipol	0,12%	0,05%	0,05%	0,01%	0,01%	0,16%
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	0,09%	0,02%	0,06%	0,00%	0,01%	
Totale Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	0,02%	n/d	n/d	n/d	n/d	
Totale ex Gruppo Premafin	0,09%	0,02%	0,06%	0,00%	0,00%	
Totale nuovo Gruppo	0,10%	0,03%	0,06%	0,01%	0,01%	

Grafico 11.3 Andamento dei reclami

Fonte: Direzione Generale Area Legale, Societario e Partecipazioni



* Var. % 13/12

Il Comparto Assicurativo

Nel 2013 si è registrato un calo del 30% dei reclami pervenuti in forma scritta a tutte le Compagnie del Gruppo Unipol pre-fusione. La gestione dei reclami da parte delle singole Società si è mantenuta a buoni livelli: tutte le Società sono state ampiamente sotto il limite dei 45 giorni previsto dalla normativa, per riscontrare le richieste dei clienti.

La diminuzione del numero di reclami che si registra per **Unipol Assicurazioni** (1.822 reclami in meno, pari a una riduzione del 24% rispetto al 2012) è riferita essenzialmente all'area sinistri ed è dovuta in larga misura alle azioni di miglioramento dei processi liquidativi da tempo intraprese. In ogni caso i reclami numericamente più rilevanti sono attinenti le aree sinistri ed industriale e fanno riferimento prevalentemente a ritardi nella liquidazione del danno ed alla sua quantificazione, nonché problematiche attinenti alla classe di merito. La tempestività nella gestione dei reclami si è mantenuta a livelli molto buoni, attestandosi su una media di 20 giorni di risposta.

I reclami ricevuti da **UniSalute** nel 2013 sono diminuiti passando dai 2.802 dell'anno precedente ai 1.479 nel 2013 con un decremento del 47%, così come è diminuita l'incidenza dei reclami sul numero dei sinistri denunciati. Sul totale

dei reclami ricevuti il 95% è relativo all'area industriale mentre la quota più esigua, pari allo 0,8%, è relativa all'area informatica. La tempestività nella gestione dei reclami da parte di UniSalute ha registrato un miglioramento nei tempi di risposta passando da 40 giorni alla fine del 2012 ai 30 nel 2013.

Per **Linear Assicurazioni** si registra una diminuzione del 28% del numero di reclami ricevuti, passando da 3.823 nel 2012 a 2.762 nel 2013, incidendo per il 4% sul numero di sinistri denunciati. Sul totale dei reclami, il 47% è relativo all'area Amministrazione. La tempestività nella gestione dei reclami si è mantenuta a buoni livelli, ampiamente al di sotto dei limiti stabiliti dalla normativa (con una media di circa 25 giorni di risposta).

Relativamente alle Compagnie dell'ex **Gruppo Premafin**, i reclami ricevuti sono stati pari a 10.305, di questi 8.000 (pari al 77%) sono relativi a sinistri ed in particolare hanno interessato l'area liquidativa. Il totale dei reclami ricevuti ha registrato un decremento dell'11,9% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente. Tutte le principali Compagnie del comparto evidenziano una diminuzione dei reclami ricevuti.

Per quanto riguarda **Fondiarica-SAI**, l'incidenza dei reclami al 31 dicembre 2013 sul numero dei sinistri denunciati nel corso del 2012 è pari allo 0,6%, leggermente superiore rispetto all'anno precedente². La gestione dei reclami nel 2013 è stata caratterizzata da una maggiore tempestività, passando da 19 a 18 giorni medi nel 2012.

Relativamente a **Milano Assicurazioni**, l'incidenza dei reclami al 31 dicembre 2013 sul numero di sinistri denunciati nel corso del 2012 è pari allo 0,7%, pressoché analoga rispetto a quella dell'anno precedente. La tempestività della gestione dei reclami per Milano Assicurazioni è ulteriormente migliorata passando dai 28 giorni medi di risposta ai 27.

Per quanto riguarda **Liguria Assicurazioni**, l'incidenza dei reclami al 31 dicembre 2013 sul numero di sinistri denunciati nel corso del 2012 è pari allo 0,9%. La tempestività della gestione dei reclami per Liguria Assicurazioni è migliorata ampiamente rispetto al 2012 raggiungendo i 15 giorni medi di risposta rispetto ai 21 giorni del 2012.

Le motivazioni dei reclami numericamente più rilevanti, come per gli anni precedenti, fanno riferimento a presunti ritardi nella liquidazione del danno, a controversie sull'attribuzione della classe di merito in conseguenza di sinistri e legate all'impossibilità a liquidare, nonché a problematiche scaturenti da disdette e ad incomprensioni nei rapporti con le Compagnie.

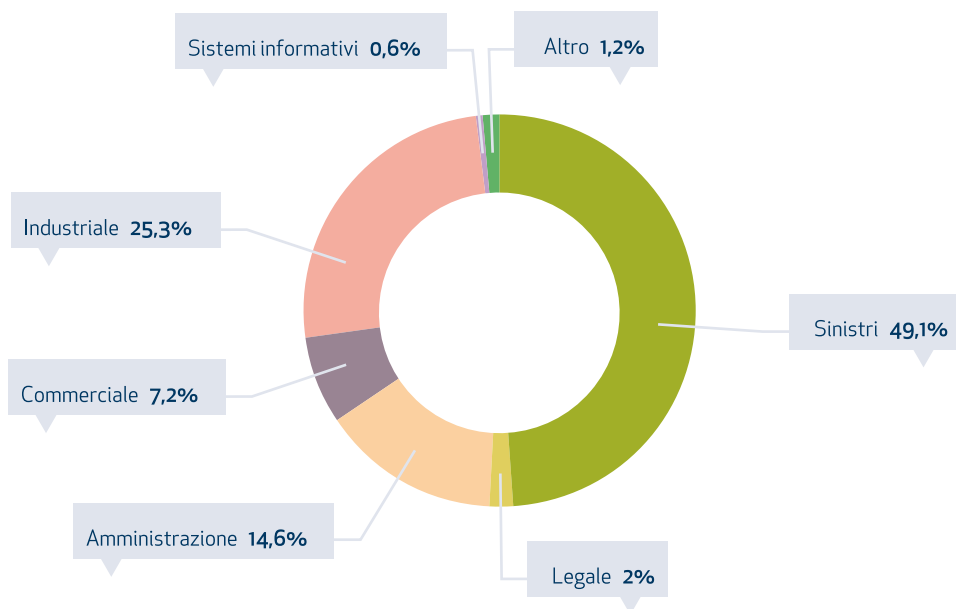
² Il dato di incidenza percentuale del numero di reclami è stato calcolato rispetto a numero di sinistri denunciati nel corso del 2012 in quanto non disponibile il dato 2013.



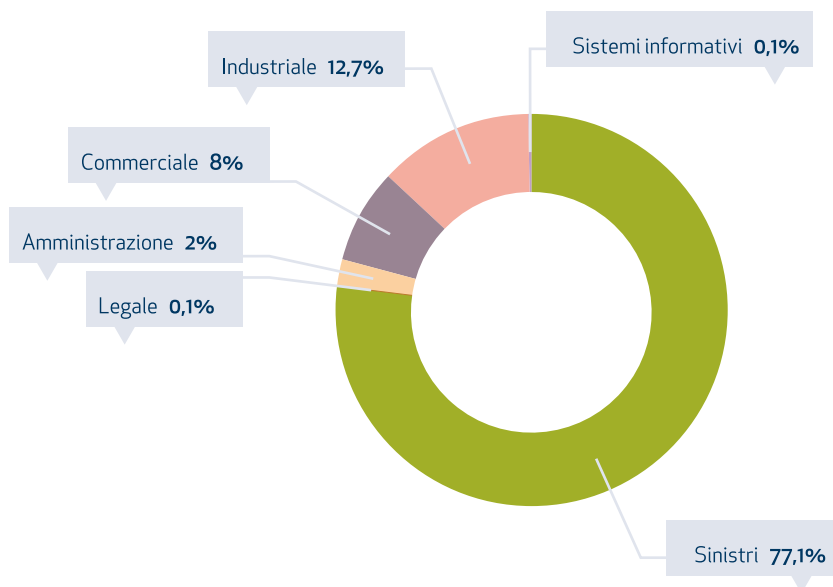
Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 11.4 Ripartizione dei reclami per area

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni



Gruppo Unipol



Ex Gruppo Premafin

Il Comparto Bancassurance

Si evidenzia una sensibile riduzione del numero dei reclami Danni, anche se, in valore assoluto, il numero complessivo resta ancora elevato. Si registra invece un incremento dei reclami Vita ricevuti, anche se, nel complesso, il numero risulta ancora contenuto. La liquidazione si conferma l'attività maggiormente interessata dai Reclami.

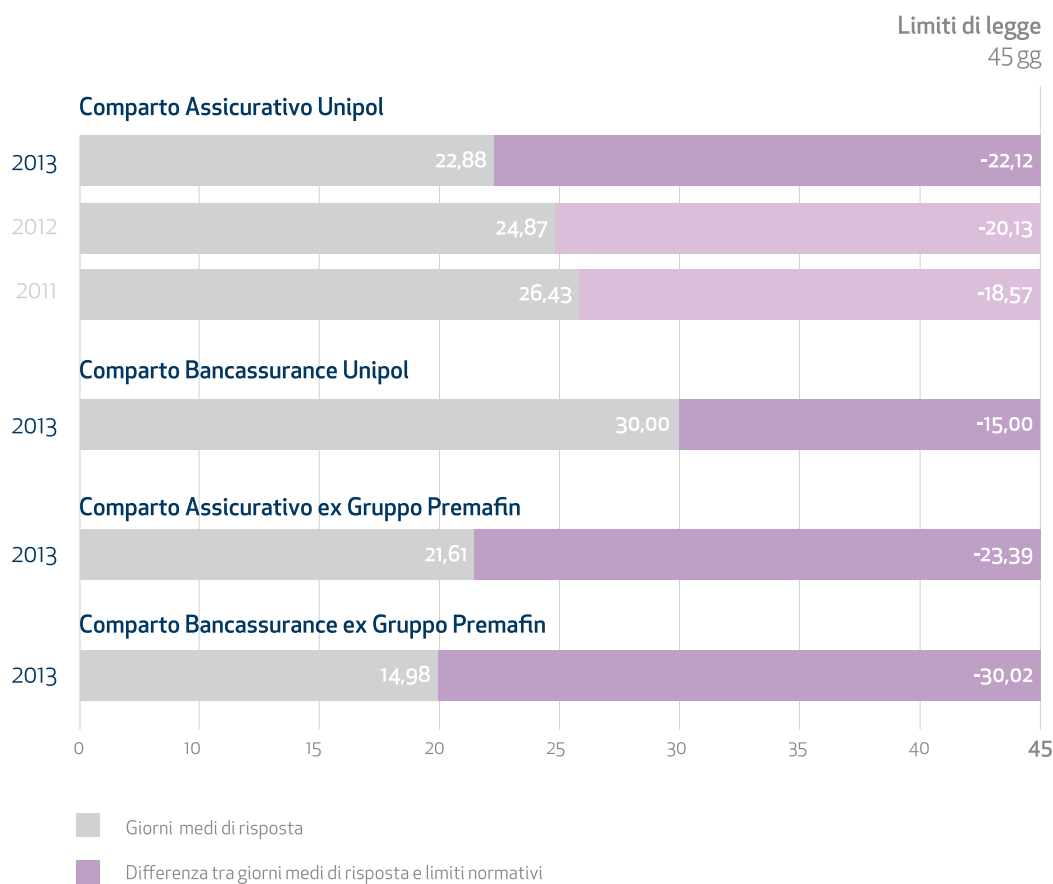
Si evidenzia una riduzione dei tempi di risposta ai reclami che si attestano in media a 30 giorni e si confermano le percentuali di suddivisione per canale distributivo registrate nel 2012: canale bancario 70%, canale agenziale 30%.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 11.5 Velocità di risposta ai reclami rispetto ai limiti normativi

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni



Interventi IVASS e sanzioni


Nella tabella che segue sono sintetizzati i dati salienti relativi agli esposti inviati da IVASS alle singole Società del **Gruppo Unipol pre-fusione**. Il confronto con l'anno precedente evidenzia un sensibile decremento negli interventi che l'Autorità di Vigilanza ha effettuato nei confronti delle Società del Gruppo (-35%), in particolare per Unipol Assicurazioni (-38%). Le sanzioni da reclamo che il Gruppo ha già pagato sono in sensibile diminuzione (-59%). Con particolare riguardo al merito delle sanzioni è opportuno notare che la maggior parte è riconducibile a ritardi nell'offerta o mancate liquidazioni entro i termini di legge, mentre sono di minore portata economica le multe riguardanti, ad esempio, la mancata/ritardata consegna degli attestati di rischio e le sanzioni comminate per ritardato riscontro al cliente o alla stessa IVASS.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.12 Interventi IVASS per Società

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni

	2013	2012	2011	Var. % 13/12
Totale Comparto Assicurativo Unipol	1.623	2.420	2.472	-33%
Totale Comparto Bancassurance Unipol	98	222	369	-56%
Totale Gruppo Unipol	1.721	2.642	2.841	-35%
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	2.763			
Totale Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	0			
Totale ex Gruppo Premafin	2.763			
 Totale nuovo Gruppo	4.484			

Relativamente alle **Società dell'ex Gruppo Premafin**, il confronto con l'anno precedente evidenzia un decremento nell'invio delle richieste di informazione che l'Autorità di Vigilanza ha effettuato nei confronti di quasi tutte le Società.

Nel periodo gennaio-dicembre 2013 sono state complessivamente notificate alle Compagnie dell'ex Gruppo Premafin e messe in pagamento 402 ordinanze per un importo complessivo di 2.527.624 euro. L'importo è inferiore del 52% rispetto al totale pagato al 31 dicembre 2012. Il numero delle ordinanze è invece diminuito del 27%. Nel corso del 2013 è stato registrato un sensibile decremento sia del numero sia degli importi delle multe delle tre principali Compagnie. Con riguardo al merito delle sanzioni si tratta prevalentemente di interventi dell'Istituto dovuti a ritardi nella gestione dei sinistri.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.13 Sanzioni pagate per Comparto

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni

	2013		2012		2011		Var. % importo in euro 13/12
	Importo in euro	Numero	Importo in euro	Numero	Importo in euro	Numero	
Totale Comparto Assicurativo Unipol	1.716.034	313	4.484.143	602	3.631.393	733	-62%
Totale Comparto Bancassurance Unipol	211.720	25	194.926	74	23.037	6	9%
Totale Gruppo Unipol	1.927.753	338	4.679.069	676	3.654.430	739	-59%
Totale Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	2.527.624	402					
Totale Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	0	0					
Totale ex Gruppo Premafin	2.527.624	402					
 Totale nuovo Gruppo	4.455.378	740					

Il Comparto Bancario

Nel 2013 i reclami ricevuti da Unipol Banca sono stati complessivamente 818 (circa raddoppiati rispetto all'anno precedente), di cui 694 ordinari (riguardanti le operazioni e i servizi bancari), 39 per servizi di investimento (i cosiddetti "reclami Consob"), aumentati del 46% rispetto al 2012, e 85 per i cosiddetti reclami da Payment Service Device. La maggioranza dei reclami ricevuti nel corso del 2013 è pervenuta da privati (61% rispetto al 56% dello scorso anno). Gli oneri sostenuti da Unipol Banca per l'accoglimento dei reclami nel 2013 sono stati pari a 323.975 euro, quasi quadruplicati rispetto al 2012 (88.740 euro).

Il grafico della ripartizione dei reclami per tipologia di prodotto e servizio segnala una percentuale significativa per quanto riguarda i conti correnti (31%), mentre quasi il 20% ha riguardato le aperture di credito e l'accensione di mutui casa.

Nel corso del 2013 l'Arbitro Bancario Finanziario ha assunto 11 determinazioni (pari a quelle dello scorso anno), mentre nessuna controversia è stata oggetto di decisioni del Conciliatore Bancario Finanziario, così come l'anno precedente.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 11.14 Ripartizione reclami del Comparto Bancario per origine

Fonte: Direzioni Generali
Società del
Comparto Bancario

	Comparto Bancario Unipol		Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	
	Numero Reclami	Inc. % sul totale	Numero Reclami	Inc. % sul totale
Privati	495	61%	107	80%
Società di capitale	195	24%	6	5%
Artigiani, professionisti e commercianti	128	16%	20	15%
Totale	818	100%	133	100%

Relativamente al **Comparto Bancario dell'ex Gruppo Premafin** i reclami ricevuti nel 2013 sono stati complessivamente 133, la maggioranza dei quali è pervenuta da Privati (80%). Dei 133 reclami pervenuti, 119 sono ordinari e 14 per servizi di investimento. Gli oneri sostenuti dal Comparto Bancario dell'ex Gruppo Premafin per l'accoglimento dei reclami nel 2013 sono stati pari a 48.882 euro.

Il grafico della ripartizione dei reclami per tipologia di prodotto e servizio sottolinea come una buona percentuale di reclami riguardi i conti correnti (11%), mentre il 6% ha riguardato le aperture di credito e l'accensione di mutui casa.

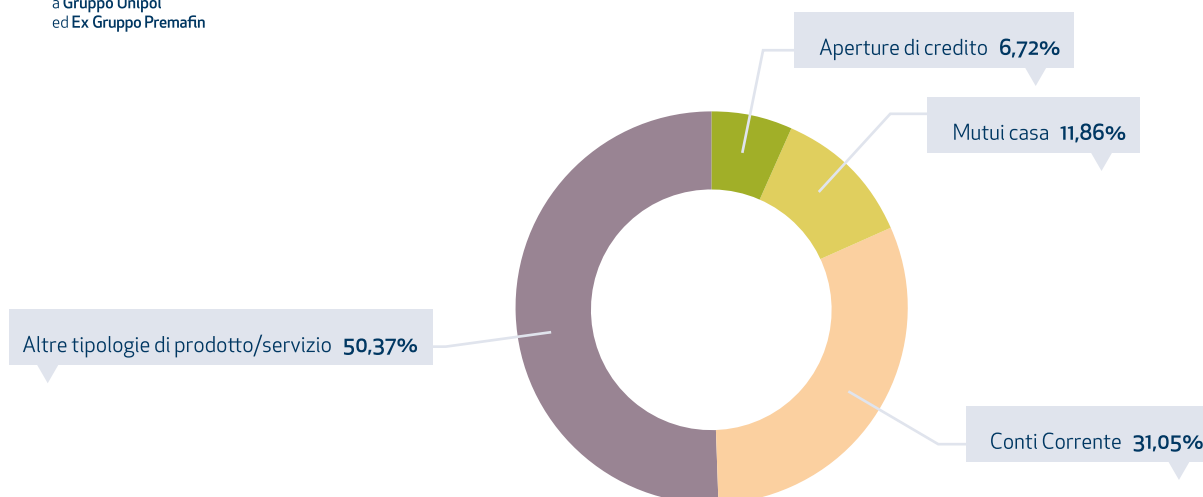
Nel corso dell'anno l'Arbitro Bancario Finanziario ha assunto tre determinazioni, pari al numero delle controversie oggetto di decisioni del Conciliatore Bancario Finanziario.



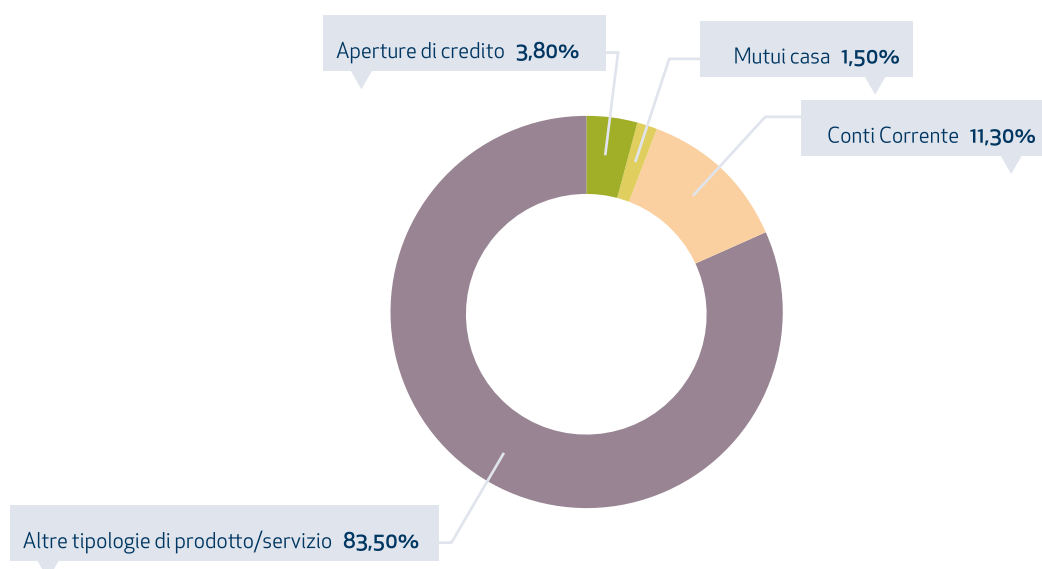
Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 11.6 Ripartizione reclami del Comparto Bancario
per tipologia di prodotto/servizio

Fonte: Direzioni Generali Società
del Comparto Bancario



Gruppo Unipol



ex Gruppo Premafin

11.3.5 L'ascolto e il dialogo

La soddisfazione dei clienti

Nei mesi di luglio-novembre 2013 è stata condotta un'indagine di *Customer Satisfaction* da Data Bank e Cerved Group tramite interviste telefoniche (CATI) e web (CAWI) rivolta ai possessori di polizze R.C.Auto. L'indagine è stata realizzata sul mercato di riferimento con un focus su Unipol Assicurazioni e Fondiaria-SAI Assicurazioni, ottenuto mediante un sovra campionamento di 400 clienti per ciascuna Compagnia. Si è rilevato un miglioramento del livello di soddisfazione della clientela di **Unipol** (pari al 94%) in crescita rispetto all'anno scorso (92%), in particolare sugli aspetti di servizio offerto, nonché dell'indice complessivo di soddisfazione di **Fondiaria-SAI** (pari a 96%) che mostra una performance migliore dello standard di mercato. Anche l'immagine delle due Compagnie è in tendenziale crescita e del tutto allineato a quello dello standard di mercato (97%).



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 11.7 Customer Satisfaction Index

Fonte: Data Bank/Cerved Group



È stato analizzato l'**indice NPS (Net Promoter Score)**, che misura il tasso di passaparola dei clienti come differenza tra clienti "promotori" e quelli "detrattori". Su una scala da 0 a 10, i "promotori" sono coloro che alla domanda "Consiglierebbe la sua Compagnia al suo miglior amico?" hanno espresso un giudizio pari a 9 o 10, i "detrattori" invece sono coloro che hanno espresso un giudizio da 0 a 6. L'indagine ha evidenziato che, nel corso del 2013, il posizionamento di Unipol sulla base dell'indice di passaparola è migliore (-2,5) rispetto a quanto registrato da Fondiaria-SAI (-13,9), ma in entrambi i casi inferiore allo standard di mercato (1,3).

L'indagine ha evidenziato la diminuzione dell'insoddisfazione dei clienti Unipol Assicurazioni sul costo della polizza in relazione ai servizi offerti (passando dal 30% al 16% circa). Su tutti gli altri aspetti (la facilità di rapporto con il personale, l'assistenza, la trasparenza delle condizioni di polizza, la capacità di offrire condizioni assicurative personalizzate, l'equità della liquidazione) la quota di soddisfatti rimane invariata rispetto a 2012 e supera sempre il 90%, eccetto che per la velocità di liquidazione, aspetto su cui si attesta all'87%. La clientela Fondiaria-SAI è più soddisfatta del costo della polizza (si passa dal 73% di soddisfatti all'84%), mentre è stato registrato un leggero

calo di performance sull'efficienza organizzativa dell'agenzia (si passa dal 99% di soddisfatti al 97%). Su tutti gli aspetti relativi alla gestione sinistri, l'operato della Compagnia è valutato meglio rispetto al dato del mercato.

La clientela del mercato R.C.Auto tende sempre di più ad essere attiva nella scelta della Compagnia, dando meno per scontato il rinnovo della polizza con lo stesso operatore. Nonostante questo, la Compagnia di riferimento familiare rimane, in genere, una sola per tutte le auto possedute. In questo contesto la richiesta di preventivi ad altre Compagnie colloca i due operatori nella parte bassa della graduatoria con un portafoglio clienti più "tranquillo" rispetto al mercato (13% per Unipol e 12% per Fondiaria-SAI rispetto al 16% circa dello standard di mercato). La decisione di non procedere al rinnovo della polizza è simile a quanto osservato sul mercato (3% per entrambe le Compagnie). La conoscenza e l'utilizzo dei preventivatori risulta più contenuto rispetto al mercato (21% per Unipol e 18% per Fondiaria-SAI contro il 29% del mercato). La clientela è molto legata alla presenza e al rapporto con l'agenzia, tanto che la modalità preferita in assoluto rimane questa, seppur con la possibilità di modulare gli orari secondo le proprie esigenze. Gli assicurati Unipol, dovendo scegliere un secondo modo di rapportarsi con la Compagnia, individuano Internet come mezzo più idoneo, mentre i clienti Fondiaria-SAI non disprezzano la possibilità di poter richiedere all'agente di recarsi direttamente presso il domicilio.

La clientela di entrambe le compagnie è molto "fedele" all'insegna e di fronte all'ipotesi che l'agente cambi mandato; si registra un aumento del livello di fedeltà alla Compagnia sia per Unipol (49,5%) sia per Fondiaria-SAI (45,8%).

Per quanto riguarda i servizi offerti da Unipol e Fondiaria-SAI, fra quelli innovativi è da citare il pagamento della polizza in rate a tasso zero, che è stata vissuta dai clienti come un'opportunità interessante (33% per Unipol e 26% per Fondiaria-SAI) nonostante, al momento della rilevazione, circa la metà dei clienti delle due assicurazioni dichiarò di non essere al corrente dell'iniziativa.

La valutazione dell'offerta di prodotti assicurativi per la salute a prezzi contenuti riservati ai propri clienti auto relativi a spese odontoiatriche e prestazioni sanitarie domiciliari, in caso di non autosufficienza, viene valutata, da entrambe le clientele, molto positivamente (intorno al 40%).

Al momento del sinistro, il consiglio degli agenti o del Call Center di utilizzo della carrozzeria convenzionata risulta determinante per la clientela; infatti circa la metà dei clienti ha seguito il consiglio ricevuto. Il 31% dei clienti di Unipol, in linea con il mercato (33%), ha fatto ricorso a carrozzerie convenzionate in occasione dei sinistri. Per la clientela Fondiaria-SAI il comportamento è differente: riguarda circa 2 clienti su 10 ed è inferiore al corrispondente standard di mercato. Risulta soddisfacente la valutazione sul servizio offerto; infatti emerge che solo il 18%, se potesse cambiare, si rivolgerebbe alla carrozzeria di fiducia.

Linear effettua invece un'indagine periodica di soddisfazione dei clienti, che è arricchita da un ulteriore strumento di analisi che permette di osservare come gli utenti parlano della Compagnia in rete e sui social network (blog, forum, chat, confronto dei prodotti).

Un altro ottimo risultato viene dall'**indice NPS** (Net Promoter Score), dove Linear ottiene un punteggio pari a 22,1 su una media di settore delle dirette pari a 17.

Secondo l'**Osservatorio sulle Assicurazioni Dirette** dell'Istituto di ricerca Nextplora (luglio 2013), alla domanda "Nel complesso, quanto ti ritieni soddisfatto della tua Compagnia principale?"; il 92% dei clienti si dice soddisfatto del servizio offerto da Linear; in particolare, i clienti abbastanza soddisfatti sono il 53% mentre i molto soddisfatti raggiungono il 39%. Anche nel 2013 Linear si conferma sul podio tra le Compagnie dirette con i livelli di soddisfazione più alti.

L'indagine periodica di soddisfazione dei clienti è arricchita da un ulteriore strumento di analisi, **Buzz Online**, che permette di "ascoltare" tutto ciò che viene detto in rete riguardante Linear, così come effettuato dagli utenti di internet che animano i social network e tutti i siti di scambio di opinioni (blog, forum, chat, confronto dei prodotti). Anche in questa ricerca viene calcolato un **indice NPS online** che misura il tasso di "passaparola" dei clienti e dei potenziali clienti come differenza tra commenti positivi e negativi. Il risultato complessivo colloca Linear sempre al primo posto tra le Compagnie dirette.

Anche la ricerca periodica di *Customer Satisfaction* condotta dall'Istituto Valdani, Vicari & Associati indica che la soddisfazione dei clienti Linear si conferma elevata e superiore anche rispetto a quella delle altre Compagnie (in una scala da 1 a 9, Linear è in testa a dirette e tradizionale con una media di 7,4).

Nella ricerca sulla **Brand Equity** (anche questa condotta dall'Istituto Valdani, Vicari & Associati) del 2013 la conoscenza del marchio, rispetto alle edizioni precedenti, resta stabile mantenendo Linear al quarto posto tra le Compagnie dirette ricordate spontaneamente. È una conferma della vocazione alla vendita diretta attraverso i moderni canali informatici, infatti anche nel 2013 Linear ha scelto di investire le proprie risorse quasi esclusivamente nella comunicazione online.

In **UniSalute** anche nel 2013 è stata dedicata particolare attenzione alla soddisfazione relativa alla prestazione erogata dagli odontoiatri, per rafforzare il processo di monitoraggio e controllo della qualità delle strutture convenzionate. L'indagine è stata condotta attraverso un particolare processo di ascolto dei clienti che prevede, dopo ogni prestazione effettuata presso uno studio odontoiatrico convenzionato, l'invio ai clienti via sms ed e-mail del link per accedere ai questionari disponibili in un'area dedicata del sito di UniSalute. I feedback possono essere forniti anche attraverso l'Applicazione UniSalute nella sezione dedicata che permette ai clienti di rispondere comodamente dal proprio smartphone. I questionari inviati sono stati complessivamente 123.000, con un tasso di risposta del 24,7%. I risultati sono stati molto soddisfacenti: infatti, in una scala da 1 a 5, i giudizi dei clienti emersi dai questionari evidenziano un voto medio complessivo di 4,37.

Per l'anno 2013 **Arca** non ha attivato strumenti di ascolto strutturati nei confronti della clientela. Tuttavia Arca riceve indicazioni sulle esigenze e sul livello di soddisfazione della propria clientela tramite gli addetti bancari che collocano i prodotti Arca, che rappresentano il primo e più diretto punto di ascolto. Inoltre, gli operatori di Arca InLinea, che forniscono quotidianamente assistenza telefonica per informazioni e per operazioni di post-vendita, sono anche fonte di numerose indicazioni da parte dei clienti, che vengono riportate agli uffici interni di competenza affinché ne tengano conto per individuare aree di miglioramento, sviluppare nuove proposte commerciali o riflettere su diverse soluzioni operative.

L'assistenza ai clienti

Nel 2013 **Unipol Assicurazioni** ha capitalizzato l'esperienza maturata nel corso dei precedenti anni ed elaborato i suggerimenti derivanti dalle varie indagini effettuate sulla soddisfazione che l'utente ha nei confronti dell'Ufficio Reclami e Assistenza. Il servizio Assistenza Clienti ha confermato, anche nel 2013, il proprio ruolo all'interno della relazione Cliente - Agenzia - Compagnia, agendo da moderatore, facilitatore e informatore imparziale.

I contatti accolti e gestiti nel 2013 dal servizio sono stati 42.672 con un decremento del -12,6% rispetto al 2012. Tutte le richieste pervenute nel corso del 2013, indipendentemente dal canale di entrata, sono state soddisfatte in un tempo medio di 2,7 giorni. Eventuali quesiti molto complessi sono stati sottoposti agli uffici competenti, il parere di questi ultimi è stato rielaborato, trasformando eventuali termini tecnici con un linguaggio pieno e comprensibile.

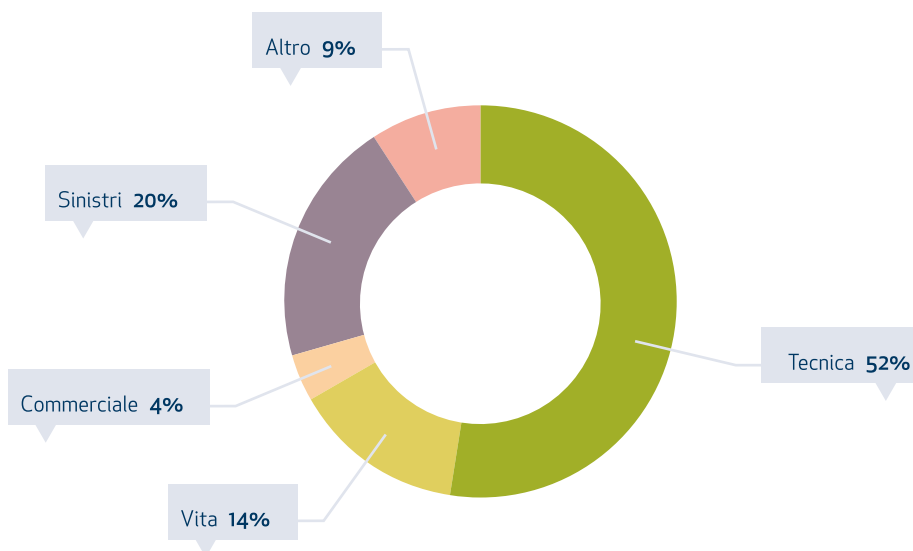
Il monitoraggio dell'intero processo viene effettuato tramite indicatori di performance resi sempre più ambiziosi, che hanno permesso al servizio Reclami ed Assistenza Clienti di Unipol Assicurazioni la Certificazione di Qualità ISO 9001 da Det Norske Veritas Quality Management System Certificate fino a giugno 2013.



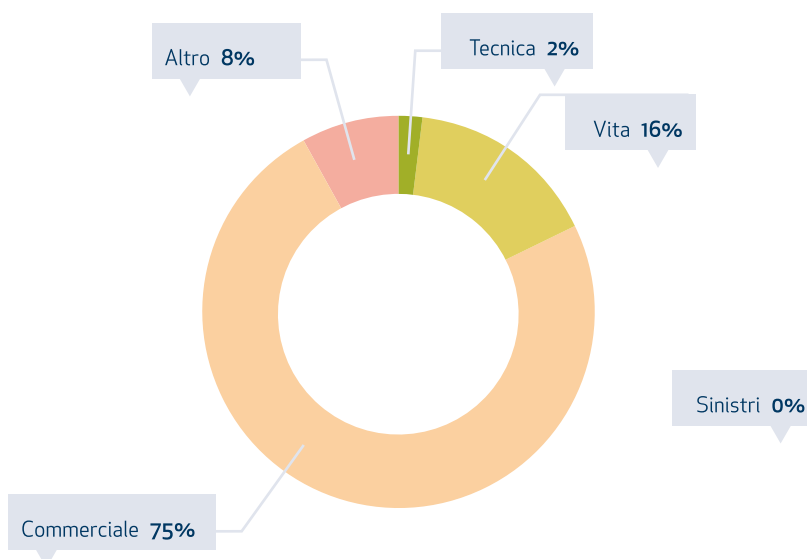
Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 11.8 Richiesta di informazioni
e assistenza per area aziendale

Fonte: Direzione Generale Area Legale,
Societario e Partecipazioni



Gruppo Unipol



Ex Gruppo Premafin

Nel processo di vendita adottato da **Linear**, la risposta ai clienti è garantita inizialmente dalla Centrale Operativa che risponde, al telefono e via e-mail. Inoltre sono attivi diversi uffici di assistenza, specializzati nella gestione di problematiche specifiche, come l'ufficio Assistenza Sinistri o il Customer Care, con recapiti e persone dedicate. Nel corso del 2013 sono state gestite più di 1.700.000 telefonate e il livello di qualità del servizio fornito è stato complessivamente dell'87%.

Attraverso il canale della navigazione online il cliente può ricevere assistenza direttamente da un operatore mentre naviga sul sito Linear.it grazie allo strumento della "chat" online, mentre la pagina Facebook di Linear offre la possibilità ai clienti iscritti al social network di essere aggiornati sulle novità relative alla stessa Compagnia e di inviare messaggi privati per commentare ed eventualmente chiedere informazioni.

Nell'ambito del servizio alla clientela, nel corso del 2013 **UniSalute** ha consolidato nuovamente la propria strategia multicanale. I clienti UniSalute hanno a disposizione i seguenti strumenti:

- la centrale operativa malattia e sito internet dedicato alla consulenza per l'individuazione della struttura più idonea per la specifica prestazione, per la prenotazione delle prestazioni presso le strutture convenzionate e per informazioni sulle coperture;
- l'App UniSalute che permette l'accesso alle funzioni di più frequente utilizzo per risposte immediate 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, dalla consultazione dello stato delle richieste di rimborso, all'agenda delle prenotazioni, ai feedback sulle prestazioni odontoiatriche ricevute;
- la centrale operativa assistenza dedicata ai servizi di assistenza;
- l'ufficio per la gestione di preventivi e vendita di prodotti individuali "tradizionali".

Complessivamente nel 2013 UniSalute ha risposto ad oltre 1,6 milioni di chiamate da parte dei clienti. Nel corso dell'anno ha investito nello sviluppo dei servizi web e mobile (a maggio è stata lanciata l'app UniSalute che a dicembre ha superato i 65.000 download) che affiancano quelli telefonici, registrando complessivamente oltre 47,8 milioni di pagine visitate sul sito e sul mobile erano circa 38 milioni nel 2012) e 5,9 milioni di visualizzazioni di estratti conto web e *mobile*.

UniSalute fornisce consulenza nella scelta della struttura più idonea a trattare la specifica prestazione richiesta. Gli esiti della sua capacità di consulenza sono fortemente positivi, infatti 2 clienti su 3 accettano la struttura proposta. La struttura sanitaria viene identificata attraverso un duplice criterio (struttura più funzionale per la prestazione ed ubicazione del cliente) e questo consente ad UniSalute di effettuare un maggiore controllo dei costi delle strutture sanitarie convenzionate, di consolidare il rapporto di partnership con le strutture sanitarie e di offrire ai clienti un servizio unico nel mercato assicurativo.

Anche il servizio di prenotazione "Veloce" di UniSalute (con conferma entro 24 ore per le richieste via web) ha dato risultati molto positivi. Ogni qualvolta il cliente scelga di effettuare una prestazione nella struttura segnalata durante la procedura online, la conferma di prenotazione diventa ancora più veloce perché viene fornito riscontro entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta. Si tratta di una novità estremamente importante che consente di migliorare notevolmente il servizio ai clienti in quanto viene garantita una risposta più rapida.

Presso le Società dell'**ex Gruppo Premafin** l'attività di Assistenza Clienti è gestita in collaborazione tra diverse strutture:

- il Call Center (PAS), che riceve le richieste (sia telefoniche sia scritte), le registra e fornisce la risposta alle richieste verbali;
- l'Assistenza clienti che ha il compito di fornire risposta scritta ai clienti e chiudere le richieste;
- il Servizio Clienti che ha la responsabilità della corretta gestione delle pratiche relative all'assistenza clienti gestendo le eccezioni e monitorando (anche in termini statistici) tutta l'attività dell'assistenza.

Durante il 2013 si è registrato un consistente decremento nel numero delle richieste pervenute. Rispetto al 2012 si è verificato, infatti, un calo in valori assoluti del 19,45%, mentre restano pressoché costanti la distribuzione delle richieste tra le varie Compagnie del Gruppo, la suddivisione in termini percentuali tra richieste telefoniche e non telefoniche e all'interno di quest'ultime.

Per quanto riguarda **Arca Vita** ed **Arca Assicurazioni** nel 2013 i Call Center adibiti all'assistenza dei clienti erano tre:

- Arca Inlinea, Call Center di assistenza alla rete bancaria e ai clienti di Arca Vita ed Arca Assicurazioni. Nel 2013 sono state accettate 242.253 chiamate e ne sono state gestite 187.103;
- Call Center Sinistri, Call Center dedicato alla denuncia e alle informazioni sinistri di Arca Assicurazioni. Nel 2013 sono state accettate 87.461 chiamate e ne sono state gestite 84.008;
- Servizio Assistenza Rinnovi, Call Center costituito in aprile 2013 che dà servizio ai clienti per censire il consenso al rinnovo della polizza auto di Arca Assicurazioni. Nel 2013 sono state accettate 17.253 chiamate e ne sono state gestite 15.599.

Per eventuali informazioni o problematiche inerenti i contratti, i clienti di **Lawrence Life** e di **Popolare Vita** hanno la possibilità di rivolgersi alla Compagnia telefonando al numero verde apposito o inviando una email ad apposito indirizzo. Dopo l'identificazione dell'interlocutore, la Compagnia provvede ad un'attività di informazione e supporto alla clientela; qualora la problematica riguardi particolari aspetti tecnici o contrattuali il cliente verrà invitato ad inviare apposita richiesta corredata da documentazione. Durante il 2013 sono stati gestiti da Lawrence Life e da Popolare Vita rispettivamente 3.857 e 37.788 contatti per assistenza.

I clienti di **BIM Vita** e la relativa rete di vendita hanno la possibilità di rivolgersi direttamente alla Compagnia. Qualora il cliente, scrivendo formalmente alla Compagnia, necessiti di informazioni o ricostruzioni, l'ufficio competente prenderà in carico la pratica per la predisposizione della risposta scritta nei tempi previsti. Nel corso del 2013 sono state gestite 27.651 chiamate di assistenza.

Unipol Banca mette a disposizione della clientela interna ed esterna quattro numeri per le seguenti tipologie di richieste:

- informazioni generali e risoluzione di qualunque problematica sui servizi telematici e non;
- informazioni ai potenziali clienti su tematiche di ordine commerciale su prodotti e servizi offerti;
- assistenza alle agenzie assicurative per qualunque problematica inerente l'emissione delle Unicard Insurance;
- supporto alle filiali per quanto riguarda i servizi telematici.

Nel 2013 sono state complessivamente gestite da Unipol Banca 30.878 chiamate di assistenza.

BancaSai (in particolare la Filiale Retail) dispone di due linee telefoniche di assistenza: Linea Clienti (dedicata ai clienti potenziali ed effettivi) e Linea Promotori (dedicata ai promotori finanziari). Ogni contatto telefonico è registrato e genera una o più attività (in base all'oggetto della telefonata) che viene annotata e catalogata tramite applicativo *remedy*. L'ufficio si occupa anche di attività verso i clienti e i promotori finanziari. Limitatamente alle chiamate effettuate dai clienti relative all'anno 2013, il numero totale è pari a 15.579. La Filiale distingue le chiamate in due macro attività: dispositive (ciò che scatena una variazione sui rapporti dei clienti, ad esempio bonifici, compravendita titoli, operazioni di risparmio gestito, variazioni anagrafiche) ed informative (ciò che non genera cambiamenti sui rapporti, ad esempio lista movimenti, saldo conto, saldo quote, orari di assistenza, nome del promotore).

La comunicazione con i clienti

La comunicazione con il cliente è realizzata attraverso una molteplicità di strumenti, per garantire la massima informazione e rafforzarne la fiducia. A tal fine, i siti del Gruppo e delle imprese vengono quotidianamente aggiornati.

Al fine di massimizzare la trasparenza e la completezza delle informazioni verso il cliente, **Unipol Assicurazioni** ha sviluppato un modello di comunicazione con il cliente coerente e di supporto alla multicanalità integrata, promossa in primo luogo attraverso le nuove campagne pubblicitarie. Le stesse, attivate a partire da ottobre, mirano ad utilizzare sistemi a basso impatto emotivo, vogliono portare il cliente ad utilizzare il preventivatore on line realizzato per UnipolSai per il calcolo in autonomia del proprio preventivo, da portare poi in agenzia. Questo tipo di campagne consente quindi di costruire da subito la relazione non su un'evocazione ma su un oggettivo patto di servizio.

Il preventivatore, attivato nella seconda metà dell'anno, funziona nel rispetto del totale anonimato del potenziale cliente, in modo da non attivare modalità invasive nei processi di scelta individuali, e al contempo migliora l'efficienza del processo perché dà tempestivamente una risposta completa ed affidabile. Infatti dal codice di preventivo

fornito, il cliente può procedere in agenzia alla stipula del contratto. Questo strumento contestualmente apre la possibilità anche per l'agente di effettuare preventivi in remoto, facilitando la relazione agente-cliente e liberandola dal vincolo fisico della visita del cliente in agenzia.

Per i prodotti del comparto vita sono state realizzate due campagne di comunicazione: "Campagna Vita Premi Annuì" e "Campagna You Previdenza"; allo scopo di trasmettere al meglio le informazioni sul prodotto al cliente, in entrambe le campagne sono stati realizzati supporti standard per le agenzie e campagne di mailing personalizzati, inoltre sono state aggiornate le schede tecnico commerciali di tutti i prodotti, al fine di garantirne completezza e comprensibilità sempre maggiori.

Al fine di migliorare la comunicazione e l'offerta verso i clienti legati alle Organizzazioni Socie e alle Convenzioni sono state realizzate iniziative ad hoc per la promozione delle Convenzioni e dei prodotti assicurativi e bancari distribuiti nei punti vendita Coop abilitati, ed in particolare per la linea Coop Ci Conto. Mentre per rendere più accessibili le informazioni in merito alle convenzioni per il cliente in Agenzia è stato realizzato il KIT "Mondo Convenzioni dedicato agli Agenti" con riepilogo dei vantaggi delle principali convenzioni nazionali e di quelle Luoghi di Lavoro, nonché dei supporti di comunicazione personalizzati in 688 modalità diverse.

La Compagnia ha continuato a lavorare per rafforzare la sua presenza sui social media. La pagina Facebook "You Soluzioni", nata per condividere le iniziative promozionali legate a questo tipo di prodotto con i clienti in un contesto informale e per favorire la comunicazione diretta tra cliente ed agenzia, al 31 dicembre 2013 ha superato gli 87.000 *fun*. Sempre nell'ambito dei social media, è stata lanciata, tramite il canale YouTube, la linea YOU Soluzioni Cartoon con la realizzazione di 21 filmati animati.

La vicinanza della Compagnia al territorio è stata supportata mediante iniziative di marketing territoriale e la predisposizione di strumenti di comunicazione ad hoc, tra cui la creazione di pagine dedicate al WEB Economy Forum all'interno del sito riservato alle aziende.

Con l'obiettivo di confermare il suo carattere specifico **Linear** ha adottato la campagna pubblicitaria "Incomparabile Linear", che riprende e sviluppa gli elementi di riconoscibilità della comunicazione 2012 rendendoli ancora più espliciti, chiari e declinandoli maggiormente in chiave web. Attraverso tale campagna è stata confermata la comunicazione comparativa mettendo a confronto il prezzo Linear con quello di altre Compagnie dirette; inoltre, la campagna è stata ideata e creata pensando già al web e alla comunicazione digitale. La presenza di Linear, infatti, è stata ancora più forte nel web, sfruttando al meglio i canali di comunicazione tipici dello scambio diretto, cioè i siti social come Facebook, Twitter e Youtube. Linear ha reso più concreta e costante la presenza su Facebook con post dedicati a informazioni di servizio, newsletter, promozioni, e fornendo assistenza agli utenti che hanno scelto questo canale per contattare la compagnia. Nel corso del 2013 è stata confermata la *chat* a supporto dei navigatori sul sito di Linear. Questo strumento permette all'utente, che sta navigando sul sito Linear.it e che, secondo alcuni algoritmi ideati da Linear, viene considerato in difficoltà, di visualizzare una finestra di assistenza in tempo reale gestita via *chat* da alcuni operatori dedicati.

La comunicazione diretta si avvale anche della newsletter mensile, in cui gli argomenti trattati sono strettamente legati alla vita quotidiana di chi possiede ed utilizza un veicolo a motore (manutenzione, comportamento di guida, codice della strada, novità normative, ecc.), e comprende anche l'articolo mensile dell'Osservatorio Linear dei Servizi, che indaga il comportamento degli Italiani attraverso ricerche dedicate a temi automobilistici. Nel 2013, i clienti effettivi e potenziali di Linear che hanno ricevuto la newsletter sono stati in media 300.000 ed il tasso di apertura ha superato il 23%.

Alcune iniziative di comunicazione sono state dedicate specificamente all'area milanese, come la rubrica "Milano senz'auto" nell'edizione locale del quotidiano gratuito Metro, e la realizzazione di una maxi affissione, dinamica e proattiva, di oltre 180 mq a Piazzale Loreto.

Nel 2013 **UniSalute** ha rafforzato ulteriormente la propria strategia multicanale con il lancio della propria App e altre importanti implementazioni che riguardano il web.

L'App UniSalute è unica nel panorama assicurativo italiano perché coglie il vero spirito delle App: pensata per essere utilizzata frequentemente e stimolare così la frequenza di contatto con i clienti, fondamentale per costruire una solida relazione. Tutte le componenti dell'applicazione sono state concepite per permettere a tutti i clienti, e quindi anche ai dipendenti del Gruppo Unipol, in area riservata, di accedere in piena autonomia al maggior numero di servizi di frequente utilizzo: dalla consultazione dello stato delle richieste di rimborso, all'agenda delle prenotazioni, ai feedback sulle prestazioni odontoiatriche ricevute. C'è anche una parte pubblica, accessibile a tutti, dove si trovano alcuni pratici test per la prevenzione: vista, udito, qualità del sonno e igiene orale.

L'App UniSalute è stata resa disponibile in anteprima proprio ai dipendenti del Gruppo che, in quanto assicurati, hanno potuto provare i servizi UniSalute in versione *mobile*. Nei giorni successivi i dipendenti del Gruppo registrati al sito UniSalute sono stati invitati a fornire i propri feedback sull'usabilità di questo nuovo strumento, rispondendo a una breve indagine online. I risultati sono stati eccellenti, in particolare per la velocità di navigazione, la chiarezza dei testi e l'estratto conto.

In **Arca** si distinguono due diverse modalità di comunicazione adottate: comunicazione verso i clienti potenziali e comunicazione verso i clienti acquisiti.

Verso i clienti potenziali, al fine di presentare la propria offerta, Arca Vita e Arca Assicurazioni predispongono e forniscono gratuitamente alle banche distributrici materiale pubblicitario che spiega le valenze della copertura assicurativa, con terminologia semplice e non tecnica. Inoltre è uno strumento di comunicazione per Arca Vita e Arca Assicurazioni anche il sito internet istituzionale www.arcassicura.it facilmente navigabile dalla clientela.

Verso i clienti acquisiti, per Arca Vita è previsto per veicolare verso il cliente informazioni importanti l'invio di lettere al singolo in corrispondenza delle diverse fasi del contratto (ad esempio la conferma del contratto) e comunicazioni annuali di aggiornamento, anche in merito ad eventuali modifiche apportate al fascicolo informativo in corso d'anno.

Per quanto riguarda **Lawrence Life** e **Popolare Vita** la strategia di comunicazione verso la clientela prevede che vengano predisposte, presidiate e controllate l'invio delle comunicazioni estemporanee e/o periodiche nonché le comunicazioni previste dalla normativa di settore.

Relativamente al Comparto Bancario, **Unipol Banca** ha attuato delle campagne di comunicazione tramite la rete delle proprie filiali al fine di ricontattare i nuovi clienti decorsi alcuni mesi dall'apertura del contratto con l'obiettivo di verificarne la soddisfazione dei servizi erogati e di individuare eventuali aree di miglioramento. Unipol Banca ha inoltre lavorato nel corso del 2013 per migliorare il contatto diretto con i clienti, offrendo a tutti la possibilità di interloquire via email direttamente con il Direttore Generale.

Finitalia ha un proprio sito internet attraverso il quale il cliente o il potenziale cliente può trovare informazioni sulla Società e sui prodotti proposti, in aggiunta alle comunicazioni periodiche previste dalla normativa di riferimento.

12.1 La presenza sul territorio

12.1.1 La rete agenziale

Il Gruppo Unipol ha storicamente sviluppato un rapporto molto stretto di partnership con la propria rete agenziale, valorizzandone le specificità, supportandone lo sviluppo imprenditoriale e la crescita professionale, attraverso un'attenta politica di servizio e assistenza.

La rete agenziale complessiva del Gruppo a fine 2013 ha superato le 4.300 unità – pari a circa il 40% del totale delle agenzie assicurative presenti sul territorio italiano – alle quali si aggiungono oltre 7.200 sub agenzie.

La rete distributiva di **Unipol Assicurazioni** ha visto un calo del 6% dovuto principalmente ai processi di fusione in atto tra le agenzie più piccole. La Compagnia ha peraltro supportato le agenzie, dove necessario, nello sviluppare processi di integrazione che ne migliorassero le capacità di servizio al cliente e la solidità imprenditoriale, valorizzando le sinergie potenziali con la costituzione di strutture più evolute.

La rete distributiva delle **Compagnie dell'ex Gruppo Premafin** è composta da circa 2.900 agenzie. La rete di Fondiaria-SAI è articolata in due divisioni, SAI e La Fondiaria, mentre quella di Milano Assicurazioni è articolata nella divisione Milano, La Previdente, Nuova Maa, Italia, Sasa a cui si aggiungono quelle delle società controllate Liguria Assicurazioni e Siat. Il 2013 è stato contraddistinto dal processo di integrazione e da una politica di gestione volta, da una parte, al proseguimento del riequilibrio tecnico del portafoglio e, dall'altra, finalizzata ad avviare in alcune divisioni iniziative commerciali. Il mantenimento dei volumi viene perseguito mantenendo una continua attenzione alla selezione dei rischi oltre che rafforzando le strategie commerciali basate sulla profilazione della clientela, sulle sue caratteristiche e potenzialità con una decisa spinta verso l'innalzamento del livello dei servizi.

L'Agenzia rappresenta per UnipolSai il luogo centrale dove accompagnare il cliente, affinché l'agente possa supportarlo con adeguate valutazioni e servizi mirati e personalizzati. Per indirizzare il cliente e renderlo opportunamente informato e consapevole, si stanno sviluppando strumenti di comunicazione ed informazione in logica di multicanalità. A tal proposito si è scelto di impiegare la struttura di e-insurance, anche per fornire informazioni aggiuntive alla clientela, oltre a quelle prescritte da IVASS.

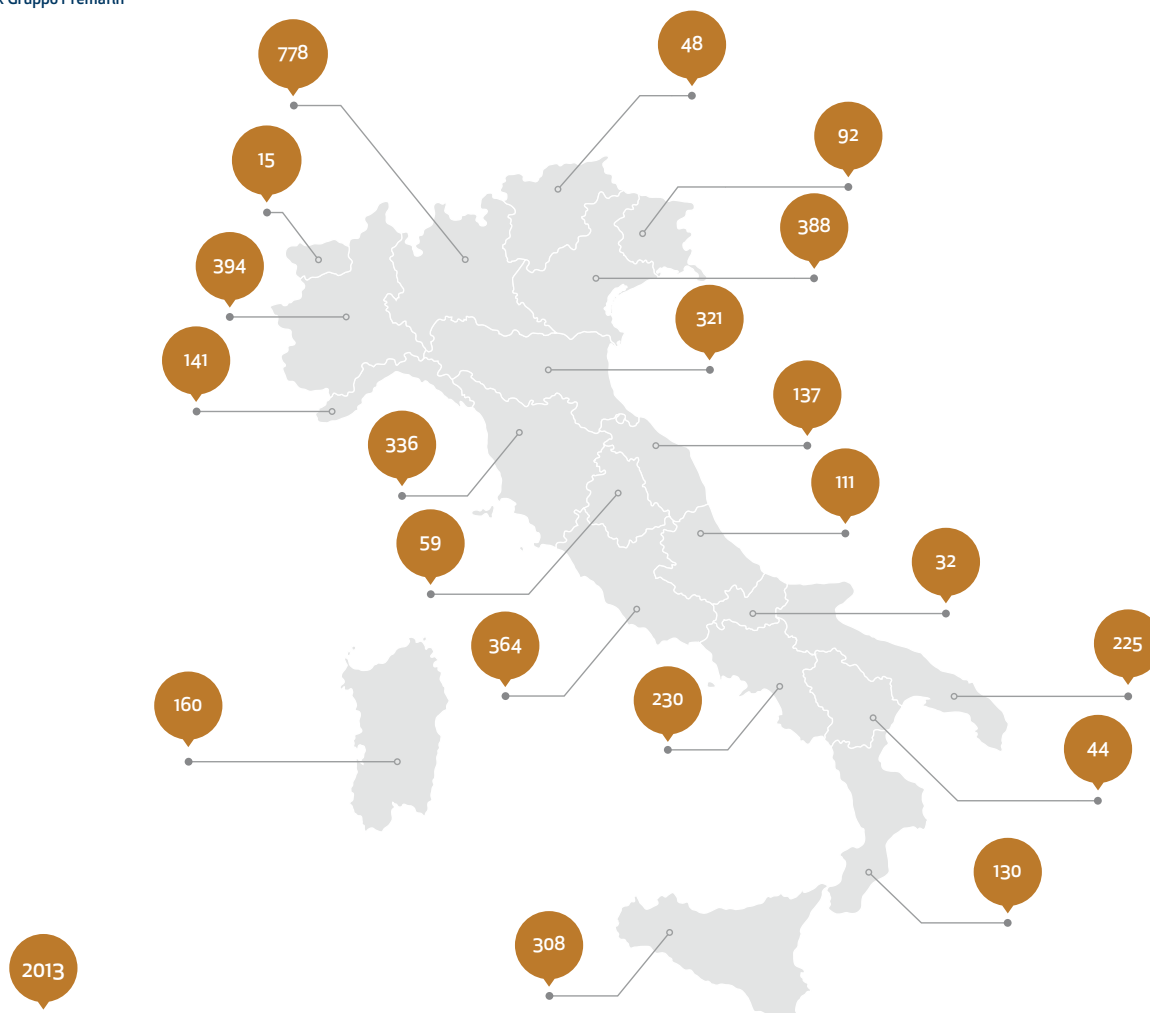
L'analisi geografica della distribuzione dell'intera rete del Gruppo evidenzia, da una lato, una forte presenza nelle regioni del Nordovest, dove raggiunge un terzo di tutte le agenzie del Gruppo, dall'altra, la significativa dimensione numerica della rete nelle regioni del Centro e Sud Italia – il Lazio con 364 agenzie, la Campania con 230 e la Sicilia con 308 – pari, complessivamente, a circa il 21% del totale delle agenzie. La distribuzione sul territorio conferma anche il mantenimento di un forte presidio nelle regioni tradizionalmente più rappresentate, come Emilia-Romagna e Toscana, dove si trova il 15% dell'intera rete.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 12.1 Distribuzione geografica delle Agenzie

Fonte: Direzione Generale
Assicurativa UnipolSai e Direzioni
Generali altre Società



4.313 Agenzie

di cui ex Gruppo Premafin **2.909**
di cui Gruppo Unipol pre-fusione **1.404**

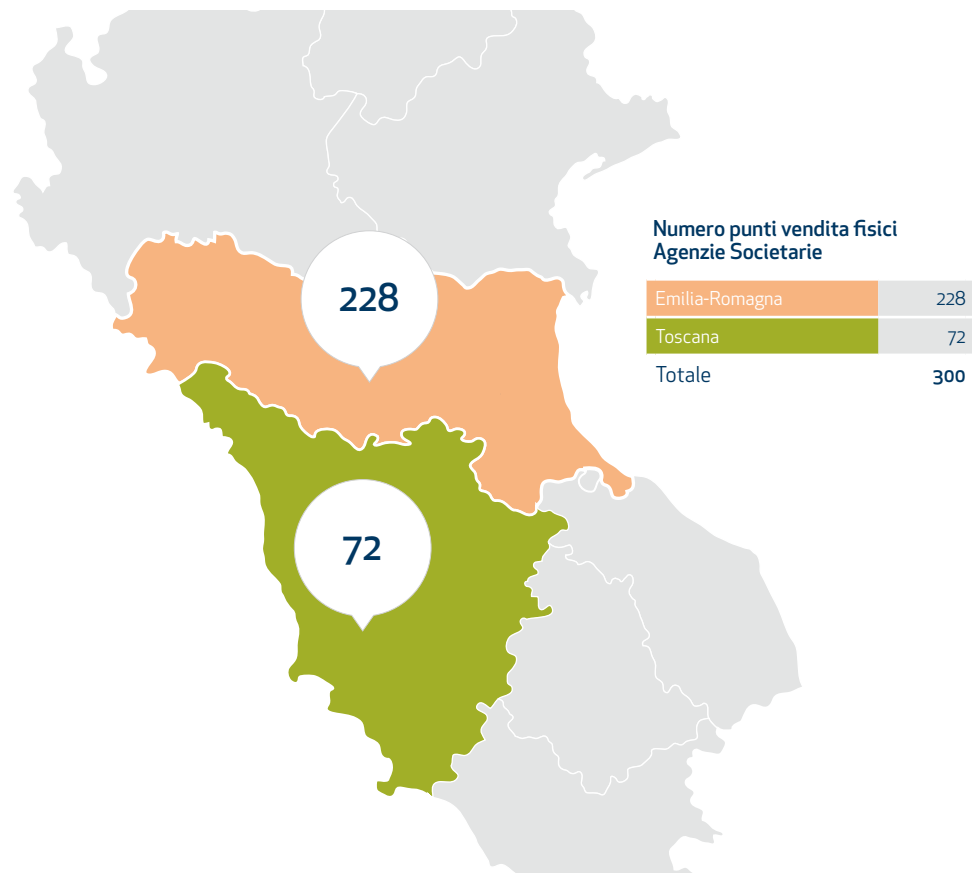
12.1.2 Le Agenzie Societarie di Unipol Assicurazioni

Le Agenzie Societarie, cioè le Assicoop, costituiscono un modello distributivo unico nel panorama dell'intermediazione assicurativa italiana ed europea ed esercitano il mandato della Compagnia in uno specifico territorio. Sono strutture che si caratterizzano per la capillarità distributiva, per la specializzazione delle reti orientate alle soluzioni relative ai particolari bisogni o profili dei clienti e per la natura multistakeholder della proprietà. All'interno delle società che gestiscono le Assicoop sono infatti presenti le imprese cooperative, le organizzazioni sindacali e di rappresentanza del lavoro dipendente e delle piccole e medie imprese, oltre ad una significativa rappresentanza della Compagnia. Questa specifica struttura societaria rende originale la relazione tra le Assicoop e i territori di riferimento e ne caratterizza complessivamente l'impianto valoriale, oltre a farne il luogo privilegiato del servizio alle Organizzazioni Socie ed ai loro associati.

Nel corso del 2013 è proseguito il percorso di aggregazione tra alcune Assicoop, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente il presidio del territorio, ricercare una sempre maggiore efficacia ed efficienza dell'azione commerciale, aumentando complessivamente il livello di qualità e specializzazione del servizio offerto al cliente. A seguito della costituzione, avvenuta nel 2013 di Assicoop Romagna, attualmente, le agenzie societarie sono otto: cinque in Emilia-Romagna e tre in Toscana. Per quanto riguarda l'Emilia-Romagna, le Assicoop possono contare su 228 punti vendita fisici, mentre in Toscana ne sono presenti 72.

Grafico 12.2 Localizzazione punti vendita fisici delle Agenzie Societarie

Fonte: Direzione Generale Assicurativa UnipolSai



Le linee strategiche delle Assicoop, pur nelle diverse articolazioni dovute alla specificità dei territori nei quali operano, si pongono l'obiettivo di:

- consolidare le proprie quote di mercato e l'offerta nel ramo vita;
- sviluppare l'integrazione con la componente bancaria del Gruppo;
- rendere più efficiente l'organizzazione interna ed ottimizzare le relazioni con i soggetti economici locali;
- acquisire complessivamente una maggiore autonomia tecnica (sia nei rami danni che nel vita) e capacità commerciale, in grado di competere efficacemente con i maggiori concorrenti sul territorio di competenza;
- sviluppare un adeguato rapporto con i brokers presenti o comunque operanti nelle singole realtà;
- dare vita a progetti di sinergia tra le stesse Assicoop, anche attraverso progetti di accorpamento di realtà contigue.

Tabella 12.1 Premi e clienti Agenzie Societarie

Fonte: Direzione Generale Assicurativa UnipolSai

	Premi 2013 (euro)	Premi 2012 (euro)	Var. % 13/12	Clienti Agenzie Societarie 2013	di cui Clienti anche Banca
Bologna	125.390.143	119.910.026	4,57%	60.200	9.190
Modena e Ferrara	134.515.130	120.494.036	11,64%	104.355	8.770
Emilia Nord	117.674.932	112.783.688	4,34%	85.678	7.360
Romagna Futura	121.530.254	116.119.598	4,66%	86.938	7.740
Imola	64.667.510	49.655.356	30,23%	14.804	2.100
Totale Emilia-Romagna	563.777.969	518.962.704	8,64%	351.975	35.160
Grosseto	29.546.843	27.344.163	8,06%	30.610	4.360
Firenze	45.168.143	27.531.986	64,06%	26.337	3.230
Siena	23.820.135	22.520.893	5,77%	24.612	1.725
Totale Toscana	98.535.121	77.397.042	27,31%	81.559	9.315
Totale	662.313.090	596.359.746	11,06%	433.534	44.475

Le Assicoop nel 2013 hanno dato servizio ad oltre 433.534 clienti, dei quali 44.400 sono anche clienti di Unipol Banca. Oggi il sistema Assicoop occupa oltre mille addetti, con professionalità specifiche attive nei vari canali distributivi delle aziende (Front Office, Subagenti, Consulenti, Account e Promotori Finanziari) ai quali, nel corso del 2013, sono state erogate oltre 5.800 giornate/uomo di formazione nelle 40 sessioni di aula e nei 107 corsi a distanza. Nel complesso ai 147 corsi hanno preso parte oltre 16.700 persone.

12.1.3 La rete del Comparto Bancassurance

Il Gruppo estende la distribuzione della sua offerta commerciale attraverso le filiali di diversi istituti di credito con i quali sono state stipulate apposite convenzioni. Le compagnie di Bancassurance del Gruppo distribuiscono così i loro prodotti ad un nuovo e più ampio numero di clienti. Nel perimetro completo del Bilancio di Sostenibilità, gli sportelli in convenzione sono 6.395 su tutto il territorio nazionale con una forte preponderanza nel Nord Italia. Tale canale riceve periodicamente comunicazioni e interventi formativi destinati sia alle strutture operative che alla Direzione.

Per quanto riguarda il Comparto Bancassurance Unipol, costituito da **Arca Vita** e **Arca Assicurazioni**, operano 2.451 filiali bancarie degli Istituti convenzionati. Nella rete distributiva di Arca sono incluse principalmente le Banche del Gruppo Bper, Banca Popolare di Sondrio e Banca Popolare del Lazio a cui si aggiungono altre banche distributrici con cui Arca ha stretto legami contrattuali, oltre alla struttura di Confeserfidi.

Il modello di **Arca** prevede la completa collaborazione tra Compagnia e Banca con l'assistenza del personale di Arca direttamente in filiale, la distribuzione di strumenti commerciali per facilitare la produzione e il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo comuni. Per fare questo, Arca punta, inoltre, sul coinvolgimento motivazionale di tutte le risorse della Banca, dalla Direzione Generale a tutte le strutture operative.

Per il canale di vendita bancassurance Vita ex Premafin, le compagnie **Popolare Vita, Lawrence Life e BIM Vita** hanno distribuito i propri prodotti attraverso le filiali delle banche convenzionate, in virtù degli accordi stipulati. Nel caso di Popolare Vita e The Lawrence Life Assurance, la rete distributiva è costituita dalle reti appartenenti al Gruppo Banco Popolare, mentre BIM Vita ha commercializzato le proprie polizze attraverso le filiali di Banca Intermobiliare e Banca IPIBI in virtù degli accordi commerciali stipulati.

Diventa operativa la "Firma Elettronica Avanzata" per le polizze

La firma elettronica può essere utilizzata – mediante apposita strumentazione – per sottoscrivere documenti informatici ed ha la stessa validità legale di una firma autografa. La Firma Elettronica Avanzata, resa utilizzabile nel maggio 2013 da un'apposita Direttiva nazionale, integra la tradizionale firma elettronica con ulteriori caratteristiche di sicurezza, garanzia e tutela.

Nel corso del 2013 Unipol Assicurazioni ha sviluppato e messo a disposizione dei propri agenti un sistema per l'uso della Firma Elettronica Avanzata (FEA) consentendo così, ai clienti che lo desiderano, di sottoscrivere i documenti necessari all'emissione di un contratto assicurativo mediante apposita "stilo" su una tavoletta elettronica (Signature PAD) collegata al sistema informatico dell'agenzia. Il progetto è stato avviato nel 2013 con il coinvolgimento di un primo campione pilota di 30 agenzie della rete Unipol Assicurazioni. È poi stato sviluppato un piano di estensione che prevede il coinvolgimento di oltre 1.000 agenzie nel corso del primo trimestre 2014. Entro la fine dell'anno è preventivato che il nuovo sistema sia messo a disposizione di tutte le agenzie di UnipolSai Assicurazioni Divisione Unipol, mentre il coinvolgimento delle altre divisioni sarà completo al termine dell'estensione nel 2015.

L'introduzione della Firma Elettronica Avanzata costituisce una delle più importanti iniziative nell'ambito delle politiche di dematerializzazione del Gruppo Unipol, volte a determinare una semplificazione dei processi, a incrementare fortemente l'efficienza nell'uso delle risorse nelle attività assicurative, così come a ridurre l'impatto ambientale. Il sistema, infatti, consente di diminuire notevolmente il quantitativo di documenti cartacei stampati, archiviati e movimentati a fronte della stipula di un contratto assicurativo, garantendo, al contempo, semplicità d'uso ed elevati livelli di sicurezza sia al cliente che all'agente.

Per evitare ogni possibilità di estrazione o duplicazione delle polizze, sono stati previsti severi meccanismi di sicurezza che garantiscono la protezione dei dati del firmatario e la non modificabilità del documento sottoscritto.

I sistemi per l'uso della FEA messi a disposizione delle agenzie Unipol Assicurazioni adottano la tecnologia grafometrica che consente di rilevare la variazione nello spazio e nel tempo della posizione e della pressione esercitata con la "penna elettronica" sul *Signature PAD*, univocamente riconducibili alla persona che sta firmando e legati in modo indissolubile al documento informatico sottoscritto. I documenti firmati tramite FEA sono archiviati in Conservazione Sostitutiva (valida ai fini di legge) presso la *Certification Authority* di Telecom Italia, conservati (senza dati grafometrici) nei sistemi operazionali della Compagnia e messi a disposizione del cliente firmatario, sia tramite invio per mail che tramite pubblicazione sul portale aziendale.

Il sistema implementato è inoltre certificato ISO 27001, norma internazionale che definisce i requisiti per impostare e rendere operativo un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

12.2 I servizi a supporto della rete

L'obiettivo della Compagnia è costruire un rapporto sempre più stretto e condiviso tra Unipol e la rete agenziale, per rispondere con crescente efficacia ai bisogni dei clienti. Ritenendo che la vera fidelizzazione si determini attraverso il rapporto tra il cliente e l'Agenzia, il Gruppo opera con gli agenti in logica di partnership, fornendo loro servizi e supporti informatici, che li rendono più connessi ai processi interni, prevedendo importanti strumenti di partecipazione degli stessi alla vita dell'impresa, tanto nella fase di costruzione dei prodotti (Comitati di Prodotto) che nella definizione degli strumenti.

Gli strumenti e le occasioni di **comunicazione** tra la Compagnia e la rete agenziale sono elementi importanti per costruire e consolidare il rapporto fiduciario e condividere gli obiettivi da perseguire. In particolare, nel corso dell'anno, è proseguita l'attività di confronto con le Giunte Agenti su tematiche di comune interesse che vanno dalla realizzazione di nuovi prodotti, al miglioramento delle procedure gestionali, alla condivisione delle iniziative commerciali e di marketing e, in generale, di tutti i processi di innovazione che la Compagnia sta sviluppando. Sono stati creati anche i primi tavoli di lavoro congiunti con le rappresentanze degli agenti Unipol Assicurazioni e Fondiaria-SAI/Milano Assicurazioni per avviare il confronto su tematiche di comune interesse, con l'obiettivo di proseguire ed estendere questa sinergia ad altri importanti settori di attività.

Come strumento di ulteriore dialogo con la rete, **Unipol Assicurazioni** ha sviluppato:

- un nuovo portale agenti UEBA nel quale vengono forniti non solo tutti gli aggiornamenti previsti per legge, ma anche tutte le comunicazioni relative alle politiche e alle attività della Compagnia;
- l'invio di una newsletter mensile, Push, che contiene in anteprima informazioni su eventi, prodotti ed iniziative, spesso corredata da un approfondimento tematico.

Alle modalità di comunicazione digitale, sono affiancate anche occasioni di incontro sul territorio in cui la Direzione della Compagnia illustra i piani d'attività e si confronta con gli agenti. Nel 2013, in preparazione alla costituzione di UnipolSai, è stato organizzato "Incontro alla leadership", un tour di 15 tappe che ha coinvolto 5.670 agenti, provenienti da tutte le reti, durante il quale sono stati affrontati aspetti importanti per lo sviluppo della nuova società. In particolare, sono state presentate le azioni da svolgersi per la pianificazione dello sviluppo, per la gestione efficace del business, e la costruzione di processi commerciali efficaci per cogliere gli obiettivi di sviluppo.

Tra gli strumenti adottati dal Gruppo per supportare le iniziative di vendita, nel corso del 2013 è proseguito l'intervento di rilascio a tutta la rete delle Agenzie del **sistema CRM** (Customer Relationship Management) di Gruppo, per la gestione del cliente e delle campagne di vendita a supporto dell'attività commerciale delle agenzie. Il nuovo sistema consente all'agenzia di monitorare mensilmente l'andamento del business Danni e Vita sui principali indicatori e di verificare l'avanzamento verso gli obiettivi incentivati. Il CRM rappresenta, inoltre, uno strumento importante per conoscere meglio il cliente e proporgli offerte mirate che sappiano rispondere adeguatamente ai suoi bisogni, semplificando e indirizzando al meglio l'attività promozionale dell'agente.

Nella divisione **Unipol Assicurazioni** sono oggi attive oltre 1.600 agenzie e subagenzie, di cui 124 punti vendita del canale Agenzie Societarie. Per supportare questa importante azione, la *task force* di referenti CRM creata nel 2012 ha continuato a svolgere il compito di formazione e avvio della rete agenziale al nuovo strumento, mantenendo nel contempo il ruolo di principale interlocutore con le competenti strutture della Direzione e del territorio. Nel 2013, i referenti CRM hanno tenuto 109 corsi formativi, con la partecipazione di circa 670 agenzie.

Nel 2013 sono inoltre state realizzate nuove implementazioni al sistema, definite in collaborazione con i Gruppi Agenti e mirate all'arricchimento delle funzionalità applicative, quali ad esempio il monitoraggio delle campagne di vendita del Piano Azioni, l'analisi dell'incasso dei premi ai fini della pianificazione commerciale, la facoltà di inviare comunicazione massive via SMS alla propria clientela.

Nel corso del 2014 è pianificato, nell'ambito del processo di migrazione verso i sistemi Unipol, sia l'avvio delle attività dedicate alla diffusione del sistema di CRM presso le Reti agenziali ex Gruppo Premafin, sia un'attività di consolidamento dell'utilizzo del sistema da parte della rete Unipol ante acquisizione. A supporto della promozione commerciale, per accompagnare al meglio il cliente, sono stati realizzati diversi strumenti quali i manuali descrittivi per singola campagna, la sintesi delle meccaniche relative ai concorsi a premi, e, utilizzando il CRM e diversi strumenti di

contatto, sono stati accompagnati gli agenti nell'identificazione dei clienti potenziali più idonei ai diversi prodotti.

Da segnalare anche il proseguimento dell'implementazione dei **"Modelli di Agenzia"**, con l'obiettivo di reindirizzare il supporto della Compagnia in modo più coerente rispetto alle diverse esigenze delle agenzie del Gruppo Unipol. L'analisi della rete ha portato all'individuazione di alcuni Modelli di riferimento che rappresentano diverse modalità "virtuose" di competizione sul mercato: l'intento è proporre alle agenzie dei percorsi evolutivi che garantiscano la sostenibilità del sistema integrato Agenzia-Compagnia nel medio-lungo periodo, tenendo in considerazione le caratteristiche competitive dell'Agenzia sul territorio di riferimento.

Con le Agenzie che hanno avviato il percorso di sviluppo triennale finalizzato al riposizionamento competitivo verso modelli più sostenibili (per Agenzia e Compagnia), viene delineato un comune piano di sviluppo e un piano di tutoraggio sull'esecuzione delle azioni e sulla verifica mensile dei risultati raggiunti, oltre alla possibilità di attivazione di eventuali azioni correttive. Le agenzie con Piano Triennale attivo a fine 2013 sono 222. Di queste, 58 hanno definito il Piano nel corso del 2013 e saranno operative a partire dal 1° gennaio 2014. Le 164 agenzie già attive nel 2013 mostrano al 31 dicembre un dato di sviluppo incassi nei rami danni superiore di 3 punti percentuali rispetto alle altre agenzie del medesimo canale e, nel comparto vita, un incremento del 52% con una differenza rispetto alle altre agenzie del 26%.

Nel 2013 sono stati portati a regime gli strumenti a supporto della rete e del territorio per la diagnosi del posizionamento dell'agenzia (Quaderno) e per la definizione del Piano Triennale (Piano di Agenzia). Entrambi sono integrati nel Portale Commerciale CRM.

Nell'ambito della qualificazione professionale, la Compagnia nel 2013 ha offerto **percorsi formativi** per l'intera rete di vendita, volti sia al conseguimento degli obblighi IVASS che all'arricchimento delle competenze degli intermediari. Le modalità didattiche adottate dalla Compagnia sono la FAD (Formazione a Distanza) e l'aula tradizionale. La prima consente una tempestiva abilitazione all'intermediazione per i prodotti già in vendita e per quelli di nuova commercializzazione, nonché per l'aggiornamento rispetto alle normative di settore.

Più in generale è da sottolineare come nel **Comparto Assicurativo Unipol**, perimetro ante acquisizione, l'offerta formativa nel 2013 si sia arricchita, oltre che per l'ampio numero di nuovi prodotti inseriti in listino e per le iniziative legate ai temi di carattere normativo (Antiriciclaggio, Antifrode, Privacy e più complessivamente le nuove norme amministrative e contabili), anche per le proposte di tipo manageriale (si veda il box Iniziative di Empowerment). Altre iniziative da evidenziare sono quelle dedicate alla gestione qualitativa dei sinistri, tema particolarmente sentito dalle agenzie, e la qualificazione dei Responsabili Vita d'Agenzia.

Numerose sono state le proposte formative di carattere commerciale, legate al lancio di nuovi prodotti e alla loro proposizione commerciale, tra i quali si ricorda "La difesa e lo sviluppo del portafoglio Auto valorizzando l'offerta you km sicuri", "Come proporre in agenzia i prodotti you casa e you autonomia coinvolgendo attivamente il Cliente" e "Come promuovere con successo la Tutela Legale in agenzia".

L'insieme dei docenti che ha erogato la formazione d'aula era composto, per i progetti strategici, prevalentemente da formatori di alto livello provenienti da società esterne, da formatori commerciali di Compagnia, nonché dagli Agenti formatori, che hanno curato l'aggiornamento professionale rivolto alle sub agenzie. Nel corso del 2013, infatti, si è consolidata la squadra dei TTA (Training Team Agenti), un team costituito da un centinaio di Agenti, nato ormai 5 anni fa, dalla sinergia e dall'unione di formatori appartenenti ai vari Gruppi Agenti che hanno deciso di impegnarsi direttamente per farsi promotori attivi delle iniziative di sviluppo e qualificazione della Compagnia.

Per la **rete agenziale dell'ex Gruppo Premafin**, l'offerta formativa 2013, oltre alla parte prodotti, si è caratterizzata per la proposizione di "Accademia", un catalogo corsi interamente progettato sulla base delle esigenze di crescita professionale manifestate dalla rete. "Accademia", organizzata in cinque aree tematiche (Risorse Umane, Normativa, Marketing e Vendite, Gestionale amministrativa e Tecnica) ha costituito un elemento distintivo della Compagnia per gli Agenti e per i propri collaboratori.

La formazione della Rete Secondaria (compresa quella necessaria per adempiere a quanto richiesto dal Reg. 5/2006) è ritenuta fondamentale per il mantenimento di un buon livello professionale dell'intera rete. Oltre a quella erogata dalla Compagnia attraverso le proprie strutture territoriali, si segnala la formazione organizzata direttamente dagli Agenti, tramite il principio del "Ribaltamento". In concreto, gli Agenti, adeguatamente formati sui vari temi attraverso la partecipazione a corsi tenuti dalla Compagnia, formano a loro volta i propri collaboratori, direttamente all'interno dell'agenzia.

Da segnalare, in particolare, l'erogazione della formazione in aula sul doppio quietanzamento per la vendita della polizza infortuni (destinata principalmente al personale di front office) e quella sulla vendita consulenziale dei prodotti PMI, tenuta da tecnici della Compagnia e rivolta a circa mille Agenti su tutto il territorio nazionale. Nel complesso, a perimetro intero, la parte predominante dell'attività formativa, in termini di numero di giornate/uomo, è impiegata per l'aggiornamento della rete subagenziale (Aula: 67.155 e Fad: 63.141) che costituisce oltre il 60% della rete distributiva della Compagnia.

Significativo per il supporto offerto alle Assicop, è stato il progetto di formazione e sviluppo manageriale rivolto a un gruppo di 30 specialisti tecnico-commerciali delle Agenzie Societarie che operano con le medie e grandi imprese. Il percorso formativo si è articolato in sette moduli con l'obiettivo di sviluppare le capacità di analisi e valutazione dei rischi attraverso metodi e strumenti evoluti e di acquisire le capacità di gestire le offerte commerciali ai clienti dell'impresa.

In merito alle modalità didattiche, complessivamente le giornate/uomo di formazione d'aula e a distanza, per l'intero perimetro, si equivalgono (Aula: 88.690 e Fad: 79.597), con una preferenza lievemente superiore per l'aula tradizionale (53%). Nella tabella 12.2, il numero dei partecipanti è calcolato come il numero dei presenti in aula o dei fruitori della Fad. Un utente che ha fatto più corsi è contato per ogni presenza o fruizione. In particolare, per l'aula sono stati considerati i presenti nell'anno di competenza della partecipazione al corso, indipendentemente dall'aver completato il corso con il superamento del relativo test di verifica finale nell'anno.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 12.2 La formazione della rete agenziale

Fonte: Direzione Generale Assicurativa
UnipolSai e Direzioni Generali altre Società

	2013						2012	2011
	Gruppo Unipol			ex Gruppo Premafin			Gruppo Unipol	Gruppo Unipol
	Aula	Fad	Totale	Aula	Fad	Totale		
Formazione rete agenziale privata								
Numero partecipanti	10.760	22.232	32.992	18.013	24.129	42.142	34.502	31.763
Numero giornate uomo	6.647	4.302	10.949	11.486	9.671	21.157	13.594	11.034
Numero corsi	41	101	142	161	242	403	117	85
Formazione rete subagenziale privata								
Numero partecipanti	23.652	106.960	130.162	84.419	104.004	188.423	136.225	134.926
Numero giornate uomo	21.379	23.524	44.903	45.852	39.617	85.469	48.712	51.989
Numero corsi	62	108	170	236	287	523	112	112
Formazione rete societaria								
Numero partecipanti	5.103	11.628	16.731					
Numero giornate uomo	3.326	2.483	5.809					
Numero corsi	40	107	147					
Totale partecipanti	39.515	140.820	180.335	102.432	128.133	230.565	170.727	166.689
Totale giornate uomo	31.352	30.309	61.661	57.338	49.288	106.626	62.306	63.023

Per il Comparto Bancassurance, nella rete distributiva di Arca, le banche socie e distributrici si appoggiano per lo più sulla struttura della Formazione di Arca Vita e Arca Assicurazioni attraverso cui vengono erogate sessioni formative che sono occasione per approfondire le peculiarità del catalogo prodotti, gli elementi tecnici, commerciali e operativi utili alla distribuzione dei prodotti e servizi Arca.

Tra le attività di maggior rilevanza, gestite da Arca Vita e Arca Assicurazioni, il Progetto "Opera" è il più rappresentativo grazie al suo carattere trasversale. Il Progetto Opera prevede l'erogazione di formazione

assicurativa qualificata agli operatori bancari addetti alla distribuzione delle polizze assicurative. Particolarità del progetto è data dal coinvolgimento nella formazione obbligatoria degli operatori bancari anche della Divisione Commerciale e di altre figure aziendali, per lo più quadri, che volontariamente partecipano come docenti alla formazione in aula pur non essendo formatori di professione. Tra le figure professionali coinvolte nel Progetto "Opera", a testimonianza della sua trasversalità, partecipano assuntori, liquidatori, aree tecniche, commerciale, risorse dell'ufficio organizzazione e dei sistemi o altri ancora occupati nelle varie attività amministrative dell'azienda. Nel 2013 il Progetto "Opera" si è contraddistinto per il passaggio dal modello di co-docenza al modello di formatore unico, per l'impegno di 6 aule a formatore e per la monotematicità del modulo formativo.

Nel 2013 sono state erogate 677 giornate di formazione ai circa 9.625 bancari su tutto il territorio nazionale. Delle 677 giornate erogate alla rete bancaria, 302 sono state erogate dalla Divisione Commerciale, 289 dai formatori specializzati della Divisione Commerciale della Compagnia, 115 dalle risorse "Opera" e 80 da consulenti esterni.

Nella rete distributiva del Comparto Bancassurance dell'ex Gruppo Premafin, l'erogazione della formazione di prodotto avviene in modalità combinata con giornate in aula e corsi on line tramite appositi applicativi informatici. Nelle banche convenzionate, tutti gli intermediari preposti alla vendita dei prodotti assicurativi usufruiscono dei piani di formazione e di aggiornamento professionale predisposti in parte direttamente dalla Compagnia, in parte tramite l'intermediario bancario anche con l'ausilio di società esterne specializzate, che svolgono il ruolo di certificatori per la formazione IVASS. Le Compagnie prevedono, inoltre, che, in caso di commercializzazione di una nuova tipologia di prodotto, l'operatore bancario effettui una formazione specifica.

Iniziative di Empowerment

Nel 2013 è proseguito il progetto "Modelli di Agenzia". A supporto delle agenzie che hanno avviato questo percorso di sviluppo commerciale, finalizzato al miglioramento degli indicatori economici e di qualità del portafoglio e al recupero dei margini di redditività, il Gruppo Unipol (perimetro ante-acquisizione) ha realizzato sei nuove edizioni del **Master di formazione manageriale**, che così con le edizioni 2012, raggiungono quota dieci. Nel 2013, il Master ha coinvolto un centinaio di Agenti provenienti da tutto il territorio italiano, per un totale di circa 900 giornate/uomo di formazione d'aula. Durante le nove giornate di corso, suddivise in tre moduli con successiva ripresa, docenti altamente specializzati hanno trattato argomenti legati alla diagnosi di redditività e alla valutazione dei modelli organizzativi e di business dell'agenzia, con l'obiettivo di individuare un piano di azione strategico per il miglioramento dei risultati economici. Oltre alle tematiche di analisi e pianificazione strategica, sono stati affrontati argomenti legati all'esercizio della leadership e alla gestione del team di vendita. Ampio spazio è stato dato ad esercitazioni in aula su casi di agenzie con la possibilità per gli agenti di applicare nella propria realtà quanto sperimentato nell'attività formativa.

Per gli agenti è stata l'occasione di sviluppare competenze manageriali relative alla gestione economica e organizzativa dell'Agenzia e della sua rete commerciale, in funzione del posizionamento raggiunto o da raggiungere in termini di redditività per sé e per la Compagnia e della competitività del territorio di appartenenza.

Per la rete agenziale dell'ex Gruppo Premafin, si segnala l'esperienza di **Next** la business community riservata a circa 1.100 collaboratori di un numero selezionato di agenzie della rete Fondiaria-SAI, supportati da società specializzata. Next offre ai partecipanti informazioni utili sulle tendenze del mercato assicurativo, sviluppa temi di attualità connessi alla loro attività lavorativa quotidiana, approfondisce contenuti di prodotto e offre una palestra di vendita con contributi anche video rilasciati da docenti/formatori professionisti. Grazie a Next è possibile stabilire un contatto più forte e diretto con le figure di agenzia coinvolte e potenziare la loro crescita professionale.

Sotto la regia di una redazione composta da membri della Compagnia e della società specializzata, i partecipanti sono invitati a condividere le loro esperienze di vendita più significative, a segnalare le principali difficoltà e obiezioni dei clienti nella proposizione dei prodotti, a indicare e commentare in modo costruttivo le notizie di interesse assicurativo più rilevanti provenienti dal mondo economico, politico e sociale, con l'obiettivo di aumentare la "cultura assicurativa" del Gruppo e di essere più incisivi ed efficienti nel processo di vendita.

13.1 La modalità di gestione e selezione

Nel corso del 2013, il Gruppo Unipol si è impegnato in modo significativo per l'estensione anche ai fornitori del Consorzio Gruppo Fondiaria-Sai Servizi (GFSS) e delle società Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni del Portale Fornitori su cui Unipol ha investito in modo rilevante già negli anni precedenti.

Grazie alle azioni condotte dall'ufficio Acquisti e fondate su un approccio di partnership e di relazione di lungo termine, a partire dal 1° dicembre 2010 solo i fornitori regolarmente iscritti e qualificati nel Portale Fornitori di Gruppo possono intrattenere scambi commerciali con il Gruppo Unipol. Il Portale Fornitori, realizzato su piattaforma web, costituisce un processo strutturato e chiaro di qualifica e selezione degli stessi che ha l'obiettivo di diminuire i costi di gestione, ottimizzare il rapporto di collaborazione, aumentare l'integrazione e l'accesso alle informazioni con i propri partner.

A questo scopo, a tutti i fornitori del Gruppo, per diventare tali, viene richiesto, tra i vari passaggi, anche la presa visione e accettazione del **Modello di Organizzazione e Gestione**, del **Codice Etico**, della **Carta Valori** e delle principali procedure aziendali, tra cui in particolare il **processo degli Acquisti in vigore nelle Società**. Questo processo di selezione, così strutturato, serve anche a censire e monitorare, regolarmente ed accuratamente, tutti i fornitori del Gruppo consentendo, per quanto possibile una razionalizzazione del numero delle imprese che offrono lo stesso bene o servizio.

Nell'ambito del processo di qualifica, oltre alle **informazioni di natura normativo giuridica**, sono stati introdotti **elementi valutativi di sostenibilità** per capire il livello di attenzione e di conformità alle tematiche socio-ambientali dei fornitori. Si tratta di dati legati al possesso di certificazioni ambientali, alla misurazione delle emissioni inquinanti, all'utilizzo di politiche aziendali non discriminanti, all'inclusività, alla conciliazione tempi vita/lavoro e alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori, finalizzati a valorizzare le politiche di sostenibilità ambientale da loro già adottate. In questo modo, il Gruppo si propone di verificare il grado di sensibilità dei suoi più importanti fornitori sui temi di sostenibilità e incentiva una graduale presa in carico della consapevolezza ambientale e lo sviluppo di interventi conseguenti. Unipol ha quindi formalizzato ai propri fornitori il suo interesse a dare rilievo, nella scelta dei propri fornitori, all'atteggiamento da questi assunto ed alle relative credenziali disponibili, in materia di sostenibilità ambientale e sociale.

Inoltre, dall'1 gennaio 2013 è operativa la **sezione Fornitori no profit**, con questionari di qualificazione e valutazione appositamente studiati sulle loro peculiarità di attività e servizio.

Il Portale Fornitori evidenzia lo stato finanziario in generale delle società iscritte, i partner in possesso di requisiti di carattere professionale, di capacità economico-finanziaria e capacità tecnico-organizzativa capaci di allinearsi alle politiche aziendali del Gruppo. Una volta iscritti, la performance dei fornitori viene valutata con l'obiettivo di innalzare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti attraverso un processo di analisi e di sviluppo di specifiche azioni di miglioramento. Il Gruppo, infatti, sottopone i propri fornitori ad un'analisi relativamente agli aspetti quantitativi, qualitativi, di tempistica, di propositività e di flessibilità rispetto alle esigenze di Unipol derivanti dai servizi offerti e/o dai beni consegnati oltre che sul livello di solvibilità finanziaria rapportata ai rispettivi mercati di riferimento e al livello di rischio che l'attività comporta per il Gruppo. La misurazione delle performance del fornitore all'interno del Portale avviene mediante l'assegnazione di una scala di punteggi posta in essere confrontando: i questionari compilati, la documentazione contabile/amministrativa/fiscale, le performance di rendimento e infine il livello di criticità che la fornitura comporta all'interno del Gruppo.

Per la gestione e la selezione, il Portale Fornitori viene supportato e accompagnato dalle piattaforme informatiche SAP e MaNeM (Manufacturing Network Manager), attraverso cui è possibile certificare ai fornitori gli impegni assunti da Unipol e, in un'ottica di rapporto bidirezionale di partnership e chiarezza, consentire alle società partner di assumersi gli impegni nelle modalità contrattualmente stabilite e concordate.

Per quanto riguarda l'efficienza della piattaforma applicativa (SAP), il processo di pagamento dei fornitori è monitorato grazie all'integrazione del ciclo passivo di Unipol con il *workflow* di gestione ordini dei fornitori (MaNeM). Tramite questa procedura automatizzata è possibile minimizzare errori o ritardi nell'attività.

Nel complesso, i tempi di pagamento sono concordati con i fornitori e nella quasi totalità dei casi vengono rispettati

dall'azienda. In particolare, i tempi di pagamento (calcolati come la distanza tra la data di fattura e il pagamento) oscillano dagli 80 giorni delle società dell'ex Gruppo Premafin ai 36 del Comparto Bancassurance Unipol, dai 49 del Comparto Bancario Unipol ai 44 del Comparto Assicurativo Unipol.

I limitati casi di ritardo nel pagamento delle fatture sono principalmente riconducibili a inevitabili anomalie o errori materiali nei processi amministrativi legati alla fornitura.

A supporto dei principi di correttezza ed equità nella selezione e nella gestione della relazione con i fornitori, Unipol ha continuato a ricorrere, quando possibile, al sistema delle aste on line rivolte ai fornitori qualificati e realizzate nell'ambito del Portale Fornitori di Gruppo che permette una preselezione sulla base dei requisiti di partecipazione alla gara richiesti da Unipol. Questa modalità consente generalmente di selezionare coloro che sono in grado di garantire il miglior rapporto prezzo/qualità del prodotto/servizio richiesto. Nel corso del 2013 sono state realizzate 7 aste on line alle quali hanno preso parte 28 fornitori. Le gare realizzate on line hanno riguardato, tra le altre, la fornitura di stampati e servizi tecnologici.

13.2 Le dimensioni e le caratteristiche dei fornitori

Al 31 dicembre 2013 dei circa 2.000 fornitori invitati ad iscriversi sul Portale Fornitori appartenenti a tutte le classi merceologiche e/o di servizi utilizzati individuati all'interno di tutte le sue Società, le imprese registrate al Portale sono 612 di cui 603 iscritte all'Albo cioè qualificate, che rappresentano i partner con cui il Gruppo Unipol ha un rapporto continuativo e significativo sia a livello dimensionale che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti. Si evidenzia che il 90% della spesa del Gruppo Unipol è costituito da 251 fornitori.

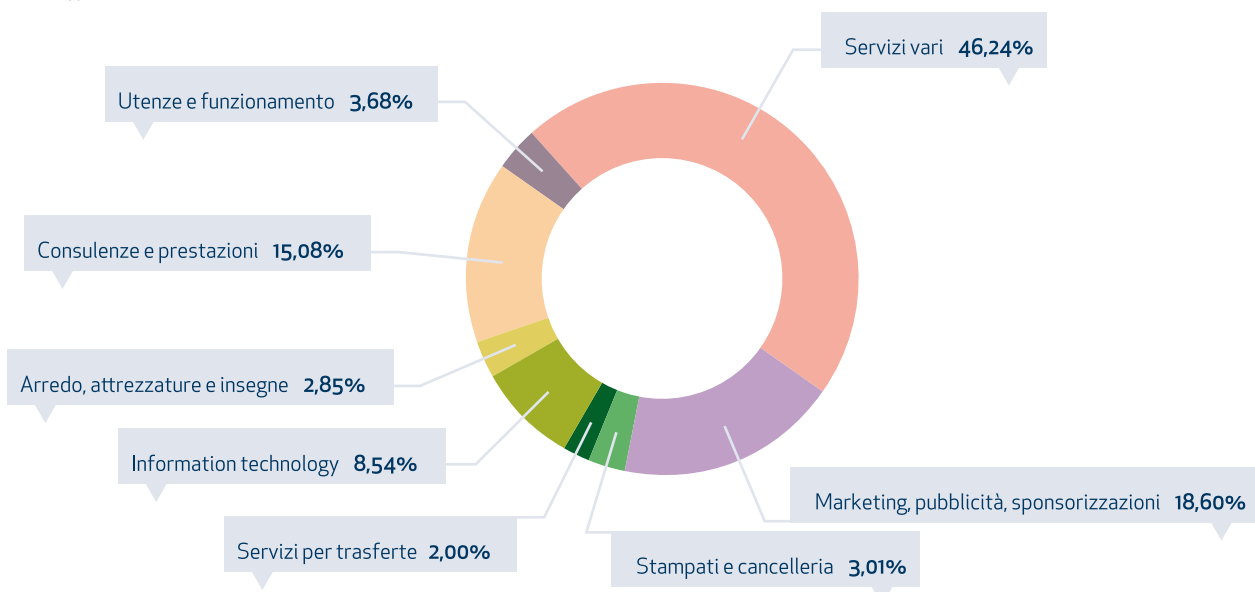
Allargando il perimetro a tutti i fornitori del Gruppo, iscritti all'Albo e non, il numero totale di imprese con cui le Società del Gruppo hanno avuto scambi commerciali è di circa 3.900. Tra queste, circa 200 sono imprese sociali (cooperative, associazioni, fondazioni e altre strutture che offrono beni o servizi di utilità sociale) nel perimetro Unipol pre-fusione che operano sia nel Comparto Assicurativo che nel Comparto Bancario.



Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 13.1 Fornitori per tipologia

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations



Per la descrizione delle dimensioni e delle caratteristiche dei soggetti fornitori sono state considerate tutte le imprese di tutti i comparti e di tutte le società partecipate con cui il Gruppo Unipol ha avuto nel 2013 un rapporto contabile inclusi i fornitori del Consorzio Gruppo Fondiaria-Sai Servizi (GFSS) e delle Società Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni.

In ragione di questa metodologia di calcolo, nel 2013, la spesa per forniture è complessivamente aumentata e non è comparabile con gli anni precedenti. Il numero di fornitori provenienti dal Consorzio incide sul totale per circa il 15% mentre il loro peso in termini di spesa è circa il 35% sul totale delle spese di fornitura di tutto il Gruppo. Rispetto al numero elevato di fornitori, sono in corso attività di miglioramento dei sistemi di rilevazione delle anagrafiche dei fornitori, per eliminare duplicazioni e per incentivare un maggior ricorso a fornitori in grado di garantire diverse tipologie di prodotti e/o servizi.

Nel corso del 2013 il valore complessivamente trasferito ai fornitori del Gruppo è stato di circa 512 milioni di euro.

Nell'analisi della distribuzione per categoria, si evidenzia una significativa incidenza, sia in termini numerici che di spesa, 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.

In quest'ottica, anche se poco significativi dal punto di vista del valore trasferito, in termini di incidenza percentuale si conferma il peso della categoria Marketing, Pubblicità, Sponsorizzazioni che rappresenta oltre il 18% dei fornitori. Discorso inverso per i fornitori di beni e servizi informatici che sono molto meno numerosi, ma fatturano la maggiore percentuale di spesa. La rilevante quota di spesa per i sistemi informativi è legata alla centralità delle tecnologie informatiche nello svolgimento delle attività del Gruppo.

In contrasto con gli anni passati, si evidenzia, inoltre, il peso assunto nel 2013 dalla categoria merceologica delle Consulenze e Prestazioni che, come servizio ad alto valore aggiunto, ha superato sia in termini numerici che di spesa oltre il 15% sui rispettivi totali.

L'analisi della distribuzione del valore erogato per area geografica evidenzia la netta predominanza dei fornitori del Nordovest, territorio dove le società dell'ex Gruppo Premafin sono storicamente insediate. Il fatto che comunque le regioni in cui si trovano le sedi delle società del Gruppo, l'Emilia-Romagna da una parte e l'area del Nordovest dall'altra, incidano fortemente nella spesa di fornitura dipende dalla rilevanza che viene data nella selezione alla prossimità del fornitore.

In coerenza con la politica del Gruppo di creare impatti positivi nel tessuto socio-economico delle comunità in cui le Società del Gruppo operano, in termini di occupazione e promozione economica, complessivamente oltre il 98% della spesa per forniture è effettuato in Italia.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 13.1 Valore erogato ai fornitori per categoria

Fonte: Direzione Generale Area
Amministrazione, Pianificazione e
Controllo, Operazioni

Valori in euro	Valore fornitori	Inc. %
Stampati e cancelleria	19.173.050	3,75%
Marketing, pubblicità, sponsorizzazioni	34.074.215	6,66%
Servizi vari	154.369.757	30,16%
Servizi per trasferte	2.921.885	0,57%
Information technology	171.994.411	33,60%
Arredo, attrezzature	6.337.587	1,24%
Utenze e funzionamento	32.614.036	6,37%
Consulenze	90.337.335	17,65%
Totale erogato ai fornitori	511.822.276	100%

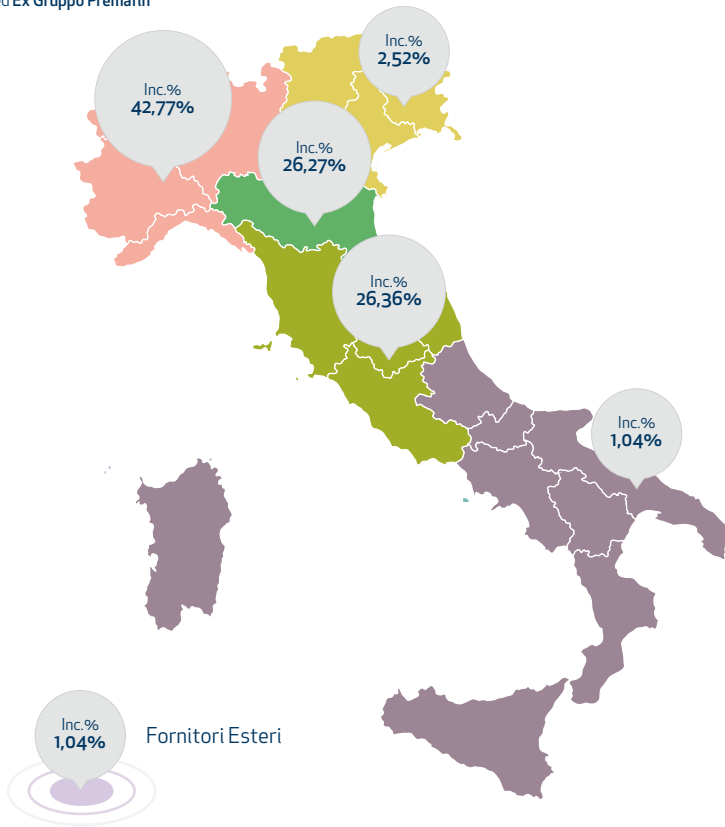


Valori riferiti a Gruppo Unipol ed Ex Gruppo Premafin

Gráfico 13.2 Valore erogato ai fornitori per territorio

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione, Pianificazione e Controllo, Operations

Dati in %



Aree territoriali	Valore in euro
Nordovest	218.907.166
Nord	12.919.824
Emilia-Romagna	134.423.555
Centro	134.904.870
Sud	5.321.548
Fornitori Esteri	5.345.313

Totale erogato ai fornitori **511.822.276** (Inc.% 100%)

13.3 Il coinvolgimento e la partecipazione dei fornitori

In coerenza con l'approccio di partnership, nel corso dell'anno il Gruppo Unipol interviene 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 l'introduzione di una parte del questionario di ammissione all'Albo Fornitori dedicata ai temi della sostenibilità, inerenti le azioni sostenibili (certificazioni ambientali, presenza di prodotti green, misurazione delle emissioni, politiche antidiscriminazione e relative alla gestione della salute e sicurezza dei lavoratori), il Gruppo Unipol ha sensibilizzato e coinvolto i propri partner in pratiche di misurazione degli impatti sociali e ambientali nell'ottica di una graduale presa in carico della consapevolezza ambientale ed allo sviluppo di interventi conseguenti da parte degli stessi.

Inoltre il Gruppo Unipol ha sviluppato il progetto *Partner della Sostenibilità*, la community dei fornitori nata per sviluppare iniziative di eco-efficienza atte a coniugare competitività e sostenibilità e più specificamente il programma denominato *"Solo 30 giorni per la Sostenibilità"* che consiste nel portare a 30 giorni i termini di pagamento dei fornitori di Unipol.

In questa iniziativa, Unipol s'impegna da una parte a migliorare il cash flow delle imprese fornitrici, aumentandone la liquidità attraverso pagamenti tempestivi, dall'altra intende agevolare il buon funzionamento delle procedure aziendali di fornitura. Condizione per l'adesione al programma è infatti il corretto comportamento fiscale e amministrativo rispetto al mondo del lavoro, al tessuto economico e al rispetto sociale all'interno del quale

il fornitore opera. L'adesione a "Solo 30 Giorni per la Sostenibilità" è aperta ai fornitori di tutte le categorie merceologiche e sull'intero territorio nazionale.

Per incrementare il livello di maturità della sostenibilità della catena di fornitura, dal 2013, il Gruppo Unipol partecipa attivamente alle proposte di Acquisti & Sostenibilità organizzazione no-profit, orientata a sviluppare iniziative di sostenibilità lungo la catena di fornitura (fornitore-cliente). Attraverso questo network, il Gruppo Unipol mira ad arricchire, integrare e rafforzare le proprie azioni di coinvolgimento dei fornitori sui temi della sostenibilità supportandoli nell'adozione di processi, di pratiche organizzative, di innovazioni tecnologiche.

14.1 Le iniziative di valore sociale

14.1.1 I contributi

Il sostegno alla Comunità è per Unipol elemento costitutivo della sua attività imprenditoriale, imprescindibile per la realizzazione della propria funzione sociale basata sul principio mutualistico ed orientata a promuovere una visione di sviluppo sostenibile, socialmente equilibrato e aperto.

Da anni il Gruppo opera per promuovere una crescita rispondente ai bisogni effettivi delle persone, finalizzata ad una migliore distribuzione del benessere, alla diffusione dei valori di coesione e di sicurezza sociale.

Nel condividere le rilevanti e positive ricadute generate dalle sue attività, il Gruppo attribuisce un ruolo importante alla Fondazione Unipolis, la fondazione del Gruppo, a cui si affiancano da una parte le relazioni con le Organizzazioni Socie sul territorio e a livello nazionale, dall'altra le diverse attività individuate e promosse dalla funzione Corporate Identity e dalle altre società controllate.

Nel 2013, le iniziative di valore sociale sono state sviluppate e coordinate alla luce del processo di integrazione con l'ex Gruppo Premafin, determinando un aumento complessivo del 23% delle risorse economiche destinate alla Comunità, che ammontano complessivamente a quasi 10 milioni di euro.

Con riferimento al Gruppo ante-acquisizione, l'andamento nel triennio conferma che, in controtendenza rispetto alla congiuntura economica negativa, l'impegno di Unipol per iniziative a favore della comunità è ulteriormente aumentato, registrando un incremento quasi del 10%, raggiungendo quota 8.863 milioni di euro.

Le risorse che il Gruppo ha stanziato per questo tipo di attività sono distinte in erogazioni liberali, sponsorizzazioni e contributo alla Fondazione Unipolis. A questi si aggiungono i contributi associativi a organizzazioni di ricerca economica, sociale e culturale, alle quali Unipol partecipa attivamente: nel 2013 sono stati pari a 481.461 euro.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 14.1 Contributi alla Comunità (per tipologia)

Fonte: Direzione Generale
Amministrazione, Pianificazione e
Controllo, Operations

Valori in euro

Tipologia Attività	Descrizione	2013	2012	2011
Erogazioni liberali	Contributi e donazioni di denaro o in natura a favore di organizzazioni non profit per progetti o iniziative di breve durata	1.469.281	612.512	424.259
Sponsorizzazioni	Iniziativa scelte per promuovere il brand della società (a valenza commerciale) a favore delle organizzazioni socie, della cultura, dello sport e del territorio (sponsorizzazioni locali di filiale/agenzia)	7.229.854	6.212.702	4.244.888
Fondazione Unipolis	Contributo alla Fondazione Unipolis	1.200.000	1.200.000	1.200.000
Totale		9.899.135	8.025.214	5.869.147

L'analisi dei dati secondo le tre tipologie sopracitate, evidenzia che, con riferimento al perimetro del Gruppo ante acquisizione, il contributo alla Fondazione si è mantenuto costante, mentre sia le erogazioni liberali che le sponsorizzazioni sono significativamente cresciute; le prime hanno superato il milione di euro, con un incremento del 75%, le seconde hanno raggiunto i 6,5 milioni di euro con un aumento del 6%.

La crescita significativa delle erogazioni liberali è dovuta in primo luogo al sostegno destinato ai territori e alle comunità colpite dalle molteplici calamità naturali che hanno afflitto il nostro Paese e per le quali il Gruppo ha attivato interventi tempestivi di solidarietà. Tra queste, si segnalano le iniziative a seguito dell'alluvione in Sardegna, e l'ultima *tranche* di contributi a favore delle popolazioni residenti nel "cratere" del terremoto verificatosi in Emilia nel 2012.

A perimetro completo, Unipol ha operato nella duplice ottica di dare continuità ai programmi già iniziati nell'ex Gruppo Premafin e, al contempo, per garantire coerenza nell'utilizzo delle risorse economiche, nella selezione e nella valutazione delle iniziative con la finalità di creare impatto sociale e ambientale positivo. Complessivamente, le erogazioni liberali si sono avvicinate al milione e mezzo di euro, mentre le sponsorizzazioni hanno superato i 7,2 milioni di euro.

14.1.2 Le destinazioni

L'assegnazione delle risorse tiene in considerazione, oltre che le priorità stabilite dalle **linee guida** che il Gruppo si è dato, anche la rilevanza sociale dell'iniziativa proposta. Nel corso dell'anno, il Gruppo ha operato per implementare un sistema di valutazione dell'impatto sociale e misurazione delle ricadute del progetto finanziato, in termini di capacità di generare efficaci soluzioni nell'ambito di intervento.

Le linee guida definiscono le priorità e le aree di intervento su cui Unipol focalizza gli interventi per renderli maggiormente efficaci all'interno di un sistema complessivo di gestione sostenibile. È su questa base che le singole società del Gruppo decidono come operare, mentre la Fondazione Unipolis opera sulla base di specifici assi di intervento definiti dal proprio Consiglio di Amministrazione, ancorché rispetto una coerenza di fondo con la scelta strategica della sostenibilità propria del Gruppo. Le attività di Unipolis sono rendicontate nel paragrafo successivo. Le risorse possono, infatti, essere diversamente destinate dalle singole imprese: o ad un'unica iniziativa di ampio respiro, oppure su un tema specifico, o, ancora, ripartite tra una pluralità di interventi variamente articolati.

Le aree di intervento presenti nelle linee guida utilizzate nelle scelte a tutto il 2013 sono:

- **patrimonio artistico-culturale** – iniziative volte ad accrescere e preservare il patrimonio artistico, storico e culturale del territorio in cui Unipol opera, nonché a consentirne la fruizione da parte dei cittadini;
- **ambiente** – iniziative a tutela dell'ambiente e di sensibilizzazione su tematiche quali: cambiamento climatico, risparmio energetico, raccolta differenziata e riduzione dell'inquinamento;
- **generazioni future** – iniziative di carattere sportivo giovanile, amatoriale e professionistico, ricreativo-culturale rivolte alle giovani generazioni;
- **solidarietà** – contributi erogati a diverse onlus per progetti volti a migliorare la società in tutti i suoi aspetti, con particolare riguardo alle attività che si prefiggono di sensibilizzare la Comunità su tematiche quali la sicurezza stradale, la salute e il volontariato; tra queste iniziative rientrano anche il sostegno alla ricerca, soprattutto medica, scientifica ed economica; all'impegno per la legalità, valore trasversale e fondante per l'insieme del Gruppo e della sua attività imprenditoriale.

Accanto a queste si aggiungono le iniziative finalizzate a promuovere e rafforzare la **visibilità commerciale e istituzionale** del Gruppo, svolte per la gran parte in partnership con le Organizzazioni Socie, su temi di diverso contenuto, spesso trasversali alle tre aree principali, e che mirano a ottenere un ritorno d'immagine tanto per l'azienda che per i soggetti coinvolti.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 14.2 Contributi alla comunità (per ambito)

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione,
Pianificazione e Controllo, Operations

Valori in euro

Ambito Attività	2013	2012	Var. % 13/12
Ambiente	356.453	131.195	171,70%
Patrimonio artistico-culturale	1.242.057	1.535.330	-19,10%
Generazioni Future	1.583.632	1.143.036	38,55%
Promozione commerciale/istituzionale	3.296.448	2.984.510	10,45%
Solidarietà	2.220.545	1.031.142	115,35%
Totale	8.699.135	6.825.214	27,46%

La ripartizione delle risorse secondo le aree di intervento evidenzia un importante cambiamento nella loro destinazione, recuperando un trend storico rispetto al quale il 2012 aveva rappresentato un'anomalia. Quasi triplica il valore destinato all'ambiente e duplicano i contributi in solidarietà anche a seguito, come già richiamato, delle erogazioni a supporto delle popolazioni colpite da calamità naturali; cresce contestualmente del 38% il contributo alle associazioni sportive, nell'ambito dell'impegno per le generazioni future; si contrae invece il valore destinato alla cultura, ambito nel quale l'anno precedente vi era stato uno sforzo particolarmente significativo.

Cultura

Sulla base di una scelta di forte attenzione e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, le società del Gruppo sostengono da sempre numerose iniziative in questo campo. Iniziative che spaziano tra le diverse arti: dalle partnership con alcuni tra i principali teatri italiani, alle sponsorizzazioni di mostre e di eventi musicali di primissimo livello, ad interventi di restauro di beni che fanno parte del patrimonio nazionale. A questo ambito sono stati destinati nel 2013 complessivamente 1.242.057 euro.

I contributi che il Gruppo destina alle iniziative di livello nazionale o locale mirano a facilitare la fruizione più ampia possibile dei beni culturali, sulla base della convinzione che il sostegno e la promozione della cultura sia compito di tutti coloro che hanno responsabilità nella comunità, siano essi istituzioni pubbliche o soggetti e operatori privati.

Dopo il successo delle mostre su Pablo Picasso e su Salvador Dalí ospitate al Palazzo Reale di Milano rispettivamente nel 2012 e nel 2010, lo scorso anno il Gruppo Unipol ha rafforzato il suo impegno nel campo dell'arte sostenendo, come sponsor principale, la mostra **"Renoir. Dalle collezioni del Musée d'Orsay e dell'Orangerie di Parigi"** che dal 23 settembre 2013 al 22 febbraio 2014 ha portato a Torino le opere di uno dei principali esponenti dell'Impressionismo. La mostra, ospitata all'interno della GAM - Galleria di Arte Moderna, raccoglieva circa sessanta opere che testimoniano i momenti più significativi della carriera artistica del pittore, raccontandone l'inarrestabile verve creativa e ricostruendo la personalità di uno dei grandi protagonisti della storia dell'arte. Complessivamente la mostra è stata visitata da oltre 250.000 persone. La partnership che Unipol ha realizzato in questa occasione con il Comune di Torino e con la Fondazione Torino Musei - GAM ha testimoniato la volontà di dare un appoggio concreto a quanti in Italia si adoperano per rendere la cultura fruibile al grande pubblico.

A livello nazionale, un altro intervento significativo è stata la sponsorizzazione della mostra fotografica **"La Grande Avventura"** organizzata a Roma per celebrare i centoventicinque anni della **National Geographic Society** e i quindici anni di National Geographic Italia. Tra le altre iniziative rilevanti, il contributo alla **Fondazione Musica Insieme**, una delle maggiori società concertistiche italiane, che si contraddistingue per la speciale attenzione dedicata alla divulgazione del patrimonio musicale presso i giovani e per le attività di formazione musicale nelle scuole.

Significativo l'impegno per la tutela e lo sviluppo del cinema, che si concretizza in un importante contributo alla Cineteca di Bologna e al cinema Lumière, istituzione dalla riconoscibilità e dal prestigio internazionale. Unipol ha in particolare sviluppato la collaborazione con il **Biografilm Festival**, evento cinematografico interamente dedicato alle biografie e ai racconti di vita, nonché nel supporto alla produzione di documentari e cortometraggi.

Sempre di più i festival stanno assumendo una valenza culturale e sociale sui territori, come luoghi di incontro, scambio, produzione culturale ed innovazione. Per questo il Gruppo Unipol continua a sostenere, insieme a Fondazione Unipolis, l'appuntamento con **Internazionale a Ferrara**, il festival di giornalismo organizzato dall'omonimo settimanale, riconoscendone il grande valore culturale e sociale. Un weekend di incontri, dibattiti, spettacoli e proiezioni con grandi ospiti da tutto il mondo. Una valenza pienamente coerente con i principi che hanno caratterizzato Unipol nei suoi cinquant'anni di vita e di attività imprenditoriale. Rientra in questo approccio la presenza, in collaborazione con Librerie.coop, al Festivalletteratura di Mantova, grande iniziativa culturale, ricchissima di appuntamenti con scrittori, lettori, momenti teatrali, reading e laboratori dedicati ai ragazzi.

Sul piano locale, anche nel 2013, Unipol ha confermato il sostegno a diverse realtà culturali tra cui il teatro bolognese, Arena del Sole, il Teatro Alighieri di Ravenna per la sua stagione di Prosa e il Teatro La Contrada di Trieste. Caratteristiche comuni di queste istituzioni culturali sono l'impegno, la passione e la volontà di crescere in un settore che ha subito, più di altri, gli effetti della riduzione delle risorse pubbliche destinate alla cultura. È inoltre proseguita la partnership con la Fondazione Musica per Roma, l'ente che gestisce l'Auditorium Parco della Musica e con la Libreria Coop - Ambasciatori con la quale si sono sviluppati importanti progetti culturali come l'iniziativa

dedicata ai più piccoli – “Bimbi lettori - Benvenuti all’Ambasciatori” – con l’obiettivo di promuovere la lettura da parte dei bambini e il sostegno alla rassegna di incontri culturali in programma in Bologna Estate 2013, “Stasera Parlo Io”. Ulteriore attività a supporto della diffusione della cultura, ma anche della ricerca, è stato il contributo a sostegno delle letture della casa editrice Il Mulino.

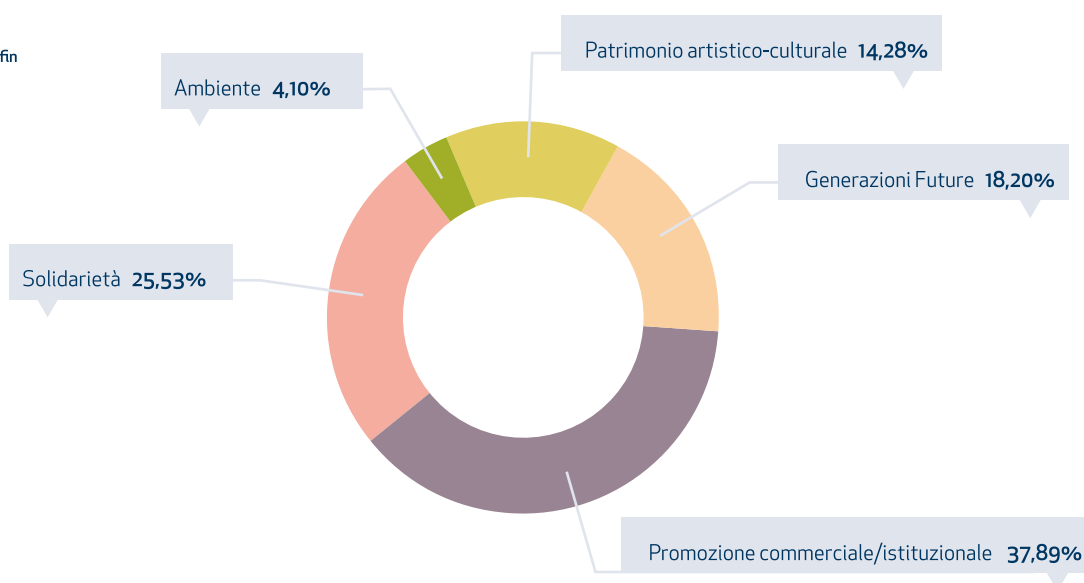
In aggiunta a quanto già descritto, va segnalata la sponsorizzazione da parte di Unipol Banca, del tour italiano 2013 di “Ferite a Morte”, progetto teatrale dedicato al tema della violenza sulle donne; infine, la promozione del progetto di riscoperta del patrimonio museale bolognese: Raccontami una Storia.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Grafico 14.1 Contributi alla comunità (per ambito)

Fonte: Direzione Generale Area Amministrazione,
Pianificazione e Controllo, Operations



CUBO – Centro Unipol Bologna: mezzo secolo di storia e uno sguardo al futuro

L'eredità storica e la visione orientata all'innovazione e al cambiamento di un'impresa assicurativa e bancaria caratterizzano lo spazio multimediale aperto alla città e a tutti i cittadini. Per saperne di più su persone, luoghi ed eventi che hanno segnato i primi cinquant'anni di attività del Gruppo.

Situato nella piazza sopraelevata di Porta Europa a Bologna, il Centro Unipol Bologna è stato inaugurato il 26 marzo 2013 in occasione dell'anniversario dei primi cinquant'anni di storia del Gruppo. Attraverso CUBO, il Gruppo Unipol racconta la propria identità, i valori e la cultura sociale del Gruppo, mettendo a disposizione di tutti il patrimonio di documenti, immagini e materiale storico, maturato dal 1963 ai giorni nostri e grazie al quale è possibile scoprire le tappe di evoluzione dell'azienda, in relazione agli avvenimenti più importanti della storia italiana, europea e mondiale. Il museo multimediale di Unipol, oltre a essere un centro di documentazione, è uno spazio aggregativo strutturato su percorsi interattivi, emozionali, animati e altamente tecnologici dove il visitatore può vivere esperienze legate alla cultura, all'arte e alla sicurezza stradale.

La struttura di CUBO è disposta su due ali interne e collegate tra loro, da un giardino, caratterizzato da una serie di installazioni luminose e sonore, intervallate da sedute con accesso wi-fi. È stata pensata per essere uno spazio aperto di aggregazione in cui scambiare relazioni e vivere esperienze emozionali su ambiti diversi, ma tra loro interconnessi, sempre riconducibili ai valori portanti del Gruppo Unipol.

Nell'ala est – SpazioBlu – si trovano lo Spazio Arte e lo Spazio Cultura. Contraddistinguono queste attività un forte radicamento al territorio ed il rapporto con la comunità locale, elementi fondanti della cultura di Unipol, per promuovere una crescita duratura nel tempo anche attraverso l'arte e la cultura.

Nel primo spazio vengono allestite mostre di arte contemporanea con uno sguardo attento alle nuove generazioni di artisti. Esso nasce per valorizzare la collezione di opere artistiche entrate in possesso della Compagnia, nel corso degli anni, facendole così diventare patrimonio condiviso. Lo Spazio Cultura è un luogo multifunzionale, pensato per accogliere le diverse iniziative ed eventi promossi da Cubo: ospita una sala di lettura dove è possibile consultare i libri della biblioteca di Unipol e il materiale dell'archivio storico del Gruppo. L'ambiente è messo a disposizione anche per l'organizzazione di convegni e incontri di formazione per aree aziendali, per laboratori creativi e all'occasione può essere trasformato in una sala cinema.

Nell'ala ovest – Spazio Rosso – il visitatore viene accolto da tre grandi pannelli con la Mission e i Valori del Gruppo Unipol che lo introducono nella "Mediateca" un'area di visita composta da 18 tavoli multimediali *touch screen*. Da queste installazioni è possibile visualizzare informazioni, filmati e immagini, navigare fra le cinque applicazioni interattive che raccontano la storia e l'evoluzione del Gruppo e che compongono un'installazione a muro fatta di video con dodici monitor dotati di sistema kinect (sistema di interazione con i monitor all'avanguardia) e nove colonne interattive con informazioni grafiche relative alla politica di sostenibilità ambientale sviluppata nel mondo in tempo reale.

All'interno dello spazio Rosso si trova anche l'area dedicata alla sicurezza e all'educazione stradale "Obiettivo Sicurezza". Realizzata in collaborazione con la Fondazione ANIA per la sicurezza stradale e la Fondazione Unipolis, l'area è dotata di simulatori di guida sicura in grado di riprodurre gli effetti provocati da particolari condizioni ambientali e psicofisiche al volante di vetture e motocicli, nonché quelli di uno scontro frontale con l'utilizzo di cinture di sicurezza.

Nel corso del 2013 hanno partecipato ai laboratori di educazione stradale oltre 500 persone.

Tra le attività culturali e artistiche, gratuite e aperte a tutti i cittadini, si evidenziano, da una parte il programma estivo "Giardini al Cubo" che ha portato nel complesso la presenza di 7.239 visitatori; dall'altra, il laboratorio didattico dedicato ai ragazzi tra 12 e 16 anni, legato alla cultura cinematografica, in collaborazione con Cinemovel Foundation.

Parallelamente, in continuità con l'obiettivo di offrire attrazioni ludico ricreative per i bambini, Centro Unipol Bologna ha ospitato "Junior al CUBO", laboratori didattici divisi tra scienze, arte, teatro e salute a cui hanno partecipato, nel corso dell'anno, 179 ragazzi di età compresa tra i 6 e 10 anni.

Nel complesso, per realizzare gli eventi e i laboratori a cui hanno preso parte quasi 16.000 persone, il Centro Unipol Bologna ha sviluppato numerose partnership di natura esclusivamente sociale, con una molteplicità di soggetti della società civile: cooperative sociali e associazioni non profit che perseguono finalità coerenti con i valori e gli impegni del Gruppo, e con le quali CUBO mira contribuire allo sviluppo culturale e sociale del territorio.

Ambiente

Nella Carta Valori di Gruppo è esplicitata una visione di sviluppo sociale equilibrato e aperto. Questo per Unipol significa, tra l'altro, **tutela del patrimonio ambientale** e del territorio attraverso l'uso razionale delle risorse e lo sviluppo di progetti innovativi ed eco-compatibili.

L'impegno del Gruppo a sostegno delle iniziative inerenti i temi ambientali nel 2013 si è attestato intorno ai 356mila euro, quasi triplicando il valore rispetto al 2012.

I contributi destinati a quest'area hanno caratteristiche molto diverse fra loro e includono interventi occasionali a sostegno sia di progetti specifici che di carattere strutturale che prevedono un impegno pluriennale.

Tra questi ultimi, nel corso del 2013 si è conclusa la partnership con Mercedes Benz nel progetto eco-mobility, per la promozione della mobilità elettrica. Il progetto prevede la fornitura da parte di Mercedes a clienti/aziende, nelle città di Roma, Pisa, Milano e Bologna, di 150 vetture elettriche alimentate da 400 punti di ricarica, pubblici e privati, messi a disposizione da Enel.

In quest'ambito rientrano anche accordi con partner che promuovono modelli e stili di vita sostenibili, come nel caso della promozione della Cultura del vivere sostenibile insieme a LifeGate, un network di comunicazione che, attraverso i canali radio e web, promuove uno stile di vita sostenibile. Unipol è presente sul sito www.lifegate.it all'interno delle sezioni tematiche, nelle newsletter, su LifeGate Radio, non solo in FM, ma anche via web, per l'ascolto del flusso musicale e delle App per iPhone, iPad, smartphone e tablet oltre che del format radiofonico **"Sostenibilità in 1 minuto"** (in onda dal lunedì al venerdì sei volte al giorno). In particolare, con il lancio di una rinnovata veste grafica e di contenuto del sito LifeGate.it, a partire dal febbraio 2014, Unipol è partner dell'iniziativa "Naviga in lifegate.it e proteggi una foresta!", attraverso il quale per ogni dieci pagine viste LifeGate e Unipol tutelano un metro quadro di foresta in Brasile.

Altro esempio di sensibilizzazione ed educazione agli stili di vita, in questo caso rivolto ai più piccoli, è l'**"Orto in condotta"**. Un progetto di durata triennale, che prevede percorsi formativi per gli insegnanti, attività di educazione alimentare e del gusto e di educazione ambientale per gli studenti e seminari per genitori e nonni ortolani, svolto in partnership con Slowfood sul territorio italiano.

L'orto rappresenta uno strumento didattico per conoscere il territorio, i suoi prodotti e le sue ricette ma anche l'occasione per incontrare artigiani, produttori e chef della comunità locale. I ragazzi che partecipano all'iniziativa coltivano il terreno con tecniche biologiche o biodinamiche per tutta la durata del progetto, privilegiando i prodotti che possono essere raccolti e consumati durante l'anno scolastico. Il Gruppo Unipol partecipa all'iniziativa sostenendo economicamente il progetto e fornendo alle scuole un kit di giardinaggio.

Generazioni Future

L'attenzione e l'impegno di Unipol per le Generazioni Future nel 2013, pari a 1.583mila euro, hanno confermato il sostegno al mondo dello sport come strumento per la crescita individuale e sociale della persona e come veicolo di valori importanti, quali la creatività unita alla dinamicità, la solidarietà unita alla lealtà e al rispetto delle regole.

Da dicembre 2012 il Gruppo Unipol è al fianco della **Federazione Italiana Nuoto**, con una sponsorizzazione triennale di grande prestigio e potenzialità, sia sul fronte della visibilità del marchio che dell'accreditamento. Questa partnership nasce da una precisa scelta strategica che punta sul nuoto in quanto sport associato ad una percezione positiva, legata ad un'immagine giovane e pulita e trainata da atleti che sono diventati famosi per i risultati conseguiti e per il rilievo pubblico assunto. In particolare, nel 2013 il Gruppo Unipol ha affiancato gli atleti azzurri durante la XV edizione dei Campionati Mondiali di nuoto a Barcellona.

Per il sesto anno consecutivo, il Gruppo sostiene il settore basket dell'**Associazione Sportiva Briantea84**, da anni impegnata nello sviluppo dello sport per persone diversamente abili.

Con questa sponsorizzazione, Unipol intende ribadire il suo impegno a fianco di Briantea84 in una sfida importante: abbattere le barriere architettoniche e culturali nei confronti delle persone diversamente abili e promuovere, oltre al divertimento e allo spirito sportivo, il confronto con altre realtà per favorire una reale integrazione. Grazie al sostegno di Unipol si sostengono gli atleti militanti nelle squadre del settore basket, i team di basket e minibasket in carrozzina e il BIOS (basket in piedi).

Solidarietà

Nel campo della solidarietà, l'impegno del Gruppo privilegia gli interventi volti al miglioramento della qualità della vita nelle comunità in cui opera, con particolare attenzione alle fasce deboli, anche attraverso l'offerta di iniziative rivolte alle nuove generazioni, per favorire la diffusione di una cultura della cittadinanza responsabile e dell'impegno nel volontariato. Temi prioritari delle iniziative di carattere solidaristico, a cui il Gruppo ha dedicato oltre due milioni di euro, sono la promozione della cultura della legalità, la sensibilizzazione sulla sicurezza stradale e la promozione del volontariato.

La collaborazione di Unipol con **Libera associazioni, nomi e numeri contro la mafia**, costituita nel 1995 per affermare i principi e la cultura della legalità, contro la criminalità organizzata, per promuovere lo sviluppo economico e la coesione sociale, dura da oltre dieci anni. A questo riguardo il Gruppo fornisce supporto e contributi allo sviluppo culturale, sociale ed economico dei luoghi oppressi dalle mafie, operando sulla base dei valori dell'identità locale di ciascun luogo e della solidarietà tra comunità anche lontane.

Dal punto di vista economico Unipol sostiene le cooperative che operano sui beni confiscati attraverso le campagne **"Un euro per ogni nuova polizza in convenzione con le organizzazioni socie e per ogni nuovo conto corrente bancario"**, grazie alle quali vengono versati fondi finalizzati alla creazione di imprese sui terreni sottratti alle cosche e ai clan e i cui prodotti vengono trasformati e commercializzati con il marchio "Libera Terra". In questo modo sono stati creati centinaia di posti di lavoro pulito e giusto, soprattutto per i giovani, in contesti territoriali contraddistinti dal controllo mafioso e da altissimi indici di disoccupazione. I risultati della campagna 2013 ammontano a 199.422 euro, di cui 160 mila dalle nuove polizze e 39.422 dalla banca per i nuovi conti correnti, e sono stati destinati alla costituzione di una nuova cooperativa a Castelvetro (Trapani, Sicilia) dedicata alla testimone di giustizia Rita Atria. A questo si aggiungono i finanziamenti agevolati alle cooperative aderenti al Consorzio Libera Terra Mediterraneo. Unipol, inoltre, partecipa all'Agenzia Cooperare con Libera Terra che supporta sul piano professionale le cooperative. Particolare impegno viene poi dedicato all'opera di sensibilizzazione verso i dipendenti di tutte le Società del Gruppo, relativamente ai temi della legalità e del contrasto alle mafie. Annualmente, il Circolo dei dipendenti Unipol Bologna, organizza la partecipazione dei lavoratori – che utilizzano loro periodi di ferie – a campi estivi di volontariato promossi da Libera sui beni confiscati. Lo stesso Circolo ha dato vita ad un Gruppo d'Acquisto Solidale dei prodotti di Libera Terra.

Infine, costituisce un importante impegno alla partnership con Libera il continuo e costante sostegno da parte della Fondazione Unipolis all'attività dell'associazione Libera nelle iniziative sociali e culturali più importanti, tra cui la Giornata Nazionale della Memoria e dell'impegno contro la mafia.

La **promozione della sicurezza stradale** si articola attraverso numerose iniziative che spaziano dall'attività di sensibilizzazione allo studio di iniziative specifiche e all'innovazione continua dei propri prodotti e servizi. Il Gruppo Unipol aderisce alla Fondazione ANIA per la Sicurezza Stradale che da nove anni opera per ridurre il numero e la gravità degli incidenti con significativi risultati in termini sociali ed economici. Il comportamento dei conducenti è infatti la principale causa degli incidenti con esito mortale e il ruolo del settore assicurativo diventa così strategico nel dare un impulso decisivo per favorire modalità e stili di guida più corretti e responsabili. In particolare, l'azione della Fondazione ANIA si è rivolta verso i giovani, con iniziative diversificate tese alla sensibilizzazione a comportamenti attenti e responsabili alla guida dei veicoli, nonché alla riduzione degli infortuni in itinere, principale causa di incidenti sul lavoro in Italia.

Il Gruppo Unipol aderisce alle iniziative della Fondazione promuovendole sul territorio attraverso la rete agenziale "Guido con Prudenza" per sensibilizzare gli utenti della strada, i giovani in particolare, a comportamenti attenti e responsabili alla guida dei veicoli, attraverso l'erogazione di corsi di guida sicura dei neopatentati (3.650 nel quinquennio 2007-2012).

Il progetto principale in ambito del Gruppo Unipol è rappresentato da **Sicurstrada**, sviluppato dalla Fondazione Unipolis, in collaborazione con molteplici partner specialistici e sul territorio. Attraverso varie iniziative e tramite il sito dedicato www.sicurstrada.it vengono coinvolti cittadini e le scuole con interventi itineranti, mentre a Cubo è attrezzata un'apposita area, lo spazio Obiettivo Sicurezza.

A questi progetti si affianca l'attività realizzata da Linear, da un lato, con Semaforo Verde, un video tutorial on line, presente su Facebook, Twitter e YouTube, nonché sul magazine internazionale Inspire di LCR, realizzato con

Lucio Cecchinello per dare consigli agli automobilisti, dall'altro con l'Osservatorio Linear dei servizi, che fornisce informazioni e servizi per una migliore sicurezza stradale ai clienti.

Per quanto riguarda le altre iniziative a carattere di solidarietà, si segnalano le attività di volontariato dei dipendenti (si veda il box di approfondimento "Momenti unici di Volontariato Aziendale" nel capitolo "I Dipendenti") che nel 2013 hanno coinvolto più di duecento persone attivamente, e le donazioni dell'impresa a vantaggio dei più bisognosi, nell'ambito delle quali è stata rinnovata la partnership con la **Fondazione Banco Alimentare**.

Diverse sono le donazioni, in termini di attrezzature e beni o di prestazione gratuita dei servizi, erogate a vantaggio del terzo settore; si ricorda, tra le altre, la collaborazione con la Caritas, grazie alla quale Unipol ha messo a disposizione, nella città di Cento, in provincia di Ferrara, dieci appartamenti di proprietà ad affitto calmierato destinati a persone indigenti. Le abitazioni erano state a suo tempo ristrutturate da Unipol per ospitare i dipendenti del Gruppo residenti nella zona del cratere sismico e che avevano la casa inagibile.

Sempre a supporto del volontariato, il Gruppo e UniSalute hanno sostenuto gli Stati Generali del Volontariato in Sanità, organizzato dall'associazione Vita in occasione della Giornata Mondiale del Volontario. Obiettivo il miglioramento e condivisione delle attività dei volontari nelle corsie ospedaliere, ponendo l'accento sull'importanza dell'associazionismo e del non profit per favorire la de-ospedalizzazione e assistere i malati a domicilio, oltre che analizzare le iniziative di sostegno a favore dei disabili gravi e delle loro famiglie.

Visibilità commerciale

Per quanto riguarda la comunicazione istituzionale e commerciale, il cui impegno supera i tre milioni di euro, si tratta per lo più di sponsorizzazioni di eventi e spettacoli di elevato valore culturale e sportivo di cui la comunità beneficia, ma che sono anche direttamente finalizzate a promuovere il marchio o un particolare prodotto della Compagnia, o a diffondere la sua immagine. Per la loro capacità di coniugare obiettivi commerciali a finalità sociali, le iniziative commerciali costituiscono un elemento fondamentale delle politiche di comunicazione del Gruppo.

Tra queste sono da segnalare, per quanto riguarda Unipol Assicurazioni, le partnership con le Organizzazioni Socie, a livello sia nazionale che locale, concretizzatesi nel sostegno a convegni, incontri e iniziative realizzate in tutto il Paese. Per il 2013, tra le altre, si ricordano: la sponsorizzazione degli "Stati del Mezzogiorno d'Europa" e del "Concerto del 1° Maggio" a Roma, nonché del "Festival delle Generazioni" organizzato da CISL; l'organizzazione della discussione dei risultati del "Rapporto Welfare Italia 2013" a Roma e dell'incontro, svoltosi in occasione della permanenze dei dipendenti volontari di Unipol presso la Cooperativa che coltiva i terreni confiscati a Isola Capo Rizzuto, "Il Mezzogiorno, eppur si muove... piccoli frammenti di vita quotidiana", organizzato dall'Associazione Agenti Unipol, dal Comitato Regionale Unipol Calabria, dal Coordinamento Libera Crotona e dal Circolo Unipol Bologna, in collaborazione con SPI CGIL Crotona e la Cooperativa sociale Terre Joniche - Libera Terra.

Tra le iniziative rivolte al mondo del lavoro si ricorda inoltre la partecipazione del Gruppo insieme ad UniSalute, Unipol Banca e Assicoop Bologna, alla seconda edizione di "Farete", l'evento organizzato da Unindustria Bologna in collaborazione con Legacoop Bologna, ideato con l'obiettivo di creare una piattaforma di incontro per le aziende della città.

Le iniziative di visibilità commerciale di **UniSalute**, in coerenza con l'attività svolta, hanno una specifica valenza sociale, concentrandosi sul fronte della ricerca medica e della prevenzione. Sul primo aspetto UniSalute organizza annualmente un Convegno medico su temi di innovazione: nell'edizione 2013 è stata approfondita l'influenza degli stili di vita sulle malattie croniche non trasmissibili, da un punto di vista interdisciplinare, con contributi che vanno oltre l'approccio meramente sanitario e si aprono anche a punti di vista politico/sociale e ambientale/ecologico. Sul secondo, UniSalute è partner di Mentadent per il mese della prevenzione dentale ed è stata al fianco di Ferrarelle per l'iniziativa "Gocce di Salute". Con questa iniziativa, acquistando quattro confezioni d'acqua, si è data in regalo una polizza di assistenza e consulenza UniSalute valida per un anno per tutta la famiglia. Inoltre, tutti coloro che hanno partecipato all'iniziativa avevano la possibilità di usufruire di uno sconto del 20% sul prodotto individuale "Dentista". Un'iniziativa importante per offrire a tante famiglie utili servizi di assistenza e la possibilità di accedere a cure odontoiatriche di qualità a prezzi contenuti.

È continuata anche nel 2013 l'attività dell'**Osservatorio Sanità UniSalute** che ha l'obiettivo di monitorare il mondo della sanità integrativa e si occupa anche della percezione degli italiani su temi quali prevenzione, fiducia,

competenza, conoscenza dei servizi sanitari pubblici e privati, oltre che sul ruolo del welfare sanitario in azienda. Viene realizzata un'indagine su un campione rappresentativo della popolazione italiana con oltre 30 anni, da parte dell'Istituto di ricerca Nextplora. I risultati della ricerca, elaborati sia a livello nazionale che locale, vengono diffusi pubblicamente attraverso i mezzi di comunicazione.

14.1.3 La rete agenziale sul territorio

Alle attività realizzate direttamente dall'Azienda, si aggiungono le iniziative promosse dalle Associazioni di rappresentanza degli Agenti, dalle Assicoop e dalle singole Agenzie.

Le iniziative promosse in autonomia dalle **Agenzie** permettono sia di concretizzare interventi importanti e significativi, sia nei territori di riferimento in cui operano, sia di promuovere azioni di solidarietà nei paesi più poveri del mondo.

Il variegato panorama delle attività svolte – dal sostegno a enti e associazioni impegnate nel volontariato e nel sociale, agli investimenti nell'arte e nella cultura, fino alla realizzazione di iniziative concrete per il rispetto dell'ambiente – evidenzia l'attenzione e la sensibilità verso situazioni di disagio economico e sociale a livello locale.

Nel complesso, sono state segnalate 1.447 iniziative, provenienti da oltre 660 Agenzie. Il 43% di esse sono a carattere sportivo con principale beneficiario le Generazioni Future e il 24% sono volte a tutelare la cultura e il patrimonio artistico dei territori dove le Agenzie operano.

Con riferimento al perimetro completo del Bilancio di Sostenibilità, è possibile rilevare che il 16% delle iniziative segnalate provengono dal Veneto, mentre altre regioni come Emilia-Romagna, Toscana, Lombardia e Piemonte, insieme, assicurano quasi il 50% del numero totale degli interventi. Sardegna e Puglia, invece, sono, tra le regioni del Sud, le più attive, organizzando quasi l'8% delle iniziative.

Numerose iniziative organizzate dalle Agenzie si sviluppano in coerenza e continuità con le linee guida del Gruppo, come dimostrano i contributi alle attività territoriali promosse da Libera e da diverse Organizzazioni Socie.

Tra queste, si distinguono: il supporto dato in Trentino Alto Adige alla realizzazione di un vademecum sulla sicurezza stradale rivolto a tutti gli autisti della Trentino Trasporti; le risorse destinate alle attività di sensibilizzazione dei giovani al rispetto della segnaletica stradale in Sicilia e il "PMI Day", una giornata di visita presso l'Agenzia di una classe delle superiori, organizzato in collaborazione con l'Associazione degli Industriali di Vicenza.

Le **nuove generazioni** sono al centro anche del progetto di ristrutturazione del centro sportivo e di aggregazione della città de l'Aquila in Abruzzo avviata dal gruppo agenti La Fondiaria.

Nell'ambito **artistico-culturale**, oltre ai tanti interventi a supporto della formazione, delle scuole del territorio e di altri istituti didattici, emergono i programmi di restauro archeologico in Sicilia e in Sardegna, dove le agenzie della divisione Unipol di zona hanno operato congiuntamente.

Tra le iniziative legate alla **solidarietà**, oltre al sostegno alle onlus impegnate in progetti umanitari rivolti ai meno abbienti e ai disabili fisici e psichici, è significativo in Emilia-Romagna il contributo all'attività della "Casa delle donne contro la violenza di genere".

In tema di **ambiente** si evidenziano il sostegno alle iniziative di promozione del consumo critico e sostenibile all'interno della rassegna denominata "Agricoltura", organizzate in Toscana e gli interventi in Veneto, a favore del progetto pubblico per la diffusione di mobilità gratuita con l'acquisto di un veicolo attrezzato per il trasporto di cittadini svantaggiati, quali anziani e diversamente abili.

14.2 La Fondazione Unipolis – Sintesi del Bilancio di Missione

14.2.1 L'Identità

Per il quarto anno consecutivo, la Fondazione Unipolis presenta il proprio Bilancio di Missione, relativo al 2013, con l'obiettivo di rendicontare in modo strutturato e trasparente il proprio impegno nei confronti della Comunità, dell'insieme dei propri Stakeholder, oltre che come doveroso riscontro al socio finanziatore, Unipol Gruppo Finanziario. Di seguito viene presentata una sintesi del Bilancio, pubblicato integralmente sul sito www.fondazioneunipolis.org.

L'Identità

Unipolis è la Fondazione d'impresa del Gruppo Unipol, del quale costituisce uno degli strumenti più rilevanti per la realizzazione di iniziative di responsabilità sociale, civile e culturale, nel quadro della più complessiva strategia di sostenibilità. La Fondazione persegue, senza scopo di lucro, finalità di ricerca scientifica e culturale, di promozione della sicurezza e dell'inclusione sociale, sia attraverso progetti e interventi diretti e in partnership con altri soggetti attivi nella Comunità, sia contribuendo con l'erogazione di risorse economiche ad azioni di solidarietà.

La Missione

In quanto espressione del Gruppo Unipol, la Fondazione Unipolis ne ha assunto pienamente l'impianto valoriale – Carta dei Valori e Codice Etico – e sviluppa la propria attività sulla base di una Missione coerente con quella dell'Impresa della quale è emanazione. Facendo propria una strategia di sostenibilità di lungo periodo, la Fondazione Unipolis persegue obiettivi di crescita culturale, sociale e civile delle persone e della Comunità, privilegiando l'attenzione e l'impegno nei confronti dello sviluppo della conoscenza e della formazione, a favore, in particolare, delle nuove generazioni.

Il governo e la gestione

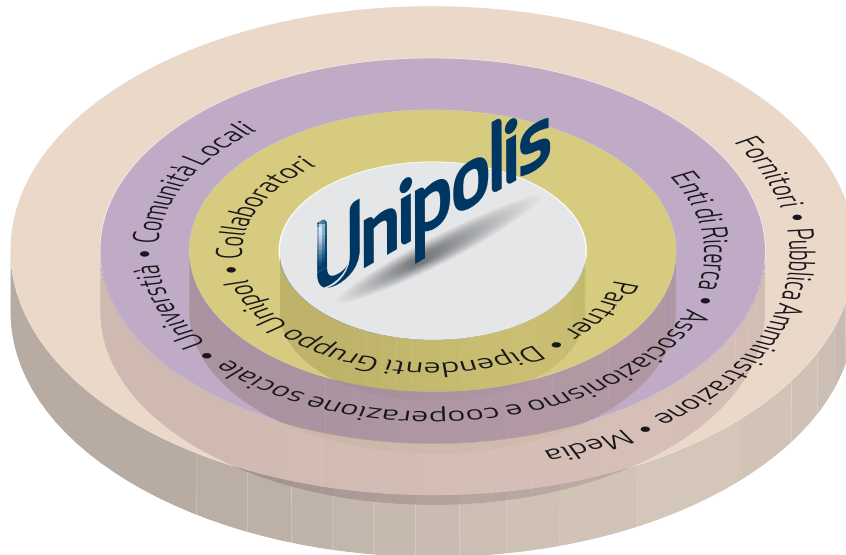
Sulla base di quanto previsto dalla Statuto, il governo della Fondazione è garantito da un Consiglio di Amministrazione, espresso dal Socio fondatore, cioè Unipol Gruppo Finanziario. Il Consiglio nomina il Presidente e il Consigliere Delegato, nonché una Presidenza e il Direttore. La gestione operativa di Unipolis viene realizzata attraverso il lavoro delle persone che fanno parte dello Staff, sotto la guida e la responsabilità del Direttore.

Gli Stakeholder

La "mappa" degli Stakeholder della Fondazione si identifica solo in parte con quella del Gruppo Unipol, in quanto tiene conto della specificità della sua Missione e del ruolo che essa svolge nella società.

La mappa degli Stakeholder

Fonte: Bilancio di Missione Fondazione Unipolis



14.2.2 Cosa facciamo

Sono quattro gli ambiti fondamentali nei quali la Fondazione Unipolis sviluppa la propria attività: CULTURA – RICERCA – SICUREZZA – SOLIDARIETÀ. L'approccio e le modalità operative configurano una rilevante trasversalità tra i vari ambiti, identificata nella dimensione sociale delle finalità dei diversi progetti e iniziative.

Cultura

La Fondazione Unipolis ha scelto la cultura come uno degli assi portanti, e allo stesso tempo trasversali, della propria attività, a partire dalla convinzione che essa costituisce un fattore fondamentale per la crescita sociale, civile, oltre che economica, della Comunità. In particolare, la Fondazione opera attraverso progetti propri e in partnership con altri soggetti privati, associativi e istituzionali, volti a favorire la creazione di nuove opportunità espressive e a promuovere l'accesso alla conoscenza da parte del maggior numero di persone. In coerenza con questo obiettivo di fondo, particolare rilevanza riveste dal 2009 il progetto "culturability", imperniato sull'idea che la cultura abbia un ruolo essenziale per la costruzione di una società socialmente più coesa e sostenibile. A partire da una riflessione sull'attuale contesto sociale ed economico, nel 2013 la Fondazione ha deciso di sviluppare un'iniziativa che desse non solo nuovo slancio al progetto, ma costituisse un vero e proprio salto di qualità nell'azione di Unipolis. È nato così il bando "culturability – fare insieme in Cooperativa" per promuovere, sia economicamente che con il supporto specialistico di vari partner, la nascita di start up ad opera di giovani nei settori culturale e creativo in forma cooperativa. Il bando ha registrato un notevole successo di adesioni e a inizio 2014 sono state costituite quindici nuove imprese. Per i dettagli si veda il box dedicato oppure il sito www.culturability.org.

Bando "culturability – fare insieme in cooperativa"

Nel corso del 2013, la Fondazione Unipolis ha promosso il Bando nazionale "culturability – fare insieme in cooperativa" per sostenere la costituzione di **nuove imprese nei settori culturale e creativo in forma cooperativa**. La partecipazione è stata riservata ai **giovani fino ai 35 anni compiuti**, per creare opportunità rivolte specificamente alle nuove generazioni. Il Bando è nato all'interno del progetto "culturability – la responsabilità della cultura per una città sostenibile", avviato nel 2009 dalla Fondazione per lavorare sulle dimensioni di responsabilità sociale e di sostenibilità della cultura.

A partire da una riflessione sull'attuale contesto sociale ed economico, si è deciso di innovare e dare nuovo slancio a questa iniziativa ponendosi due obiettivi prioritari. Da un lato, ideare una progettualità che promuovesse la **cultura come leva di sviluppo sociale ed economico**; dall'altro, in un momento in cui il problema dell'assenza di lavoro per molti giovani era ed è fortissimo, si è deciso di puntare su un'iniziativa che offrisse opportunità concrete di **occupazione agli under 35** che vogliono mettersi in gioco, puntando sulle proprie capacità e competenze.

Per supportare la nascita delle nuove imprese, la Fondazione Unipolis ha stanziato **300 mila euro** a fondo perduto, da suddividere fra i **15 progetti che sono stati selezionati dalla Commissione di Valutazione**, a ciascuno dei quali vanno 20 mila euro. Al contributo economico, si aggiunge un'attività di **supporto e mentoring per accompagnare le start up** nella fase di costituzione e di entrata nel mercato. L'attività di sostegno ai progetti è una caratteristica di "culturability" che ne ha contraddistinto il percorso non solo nella fase finale post-selezione, ma ne è stata una peculiarità sin dall'inizio, grazie all'attivazione di un network di soggetti che hanno messo a disposizione il proprio *know-how*: **Unipol Banca** e **Unipol Assicurazioni**, attraverso cui si offre la possibilità alle neonate cooperative di accedere a servizi bancari e assicurativi a condizioni vantaggiose, la **Legacoop** a livello nazionale e territoriale che ha fornito e fornisce assistenza e supporto specialistico, **Coopfond**, **Generazioni** e **Senior Coop**. Attraverso l'attività di supporto garantita agli aspiranti startupper, nel corso dell'anno è stato realizzato una sorta di "**incubatore diffuso**" sul territorio.

Un partner particolare è stato la **Fondazione <ahref>**, che ha supportato Unipolis nello *storytelling* online del Bando.

I quindici progetti selezionati vedono direttamente protagonisti **66 giovani**, i quali hanno così posto le basi per creare altrettanti posti di lavoro, che potranno aumentare in virtù del consolidamento delle iniziative imprenditoriali. Si tratta di iniziative e modelli di business diversi tra di loro, che testimoniano il grande fermento e le tante energie che si muovono nel mondo creativo e culturale italiano. Soprattutto, sono espressione dell'ingegno e della capacità dei tanti giovani che vogliono essere protagonisti e imprenditori del proprio futuro. L'elenco completo e la descrizione dei progetti è disponibile su www.culturability.org



Tra le altre iniziative sviluppate in ambito culturale nel 2013 si possono ricordare:

- la conclusione della seconda edizione del **"Future Music Contest"**, un'opportunità di visibilità offerta ai nuovi potenziali talenti della musica italiana con meno di 35 anni, sui temi del melting pot e dell'ibridazione fra generi, sonorità e culture svoltosi interamente sul web (www.futuremusiccontest.it). Il contest, aperto dal 1° dicembre 2012 al 10 marzo 2013, ha visto la partecipazione di 133 brani, presentati da altrettanti solisti e band. Tramite una votazione sulla rete, che ha coinvolto oltre 15 mila persone, sono stati selezionati i dieci migliori brani. Tra questi una giuria di esperti ha poi scelto i tre finalisti che hanno suonato dal vivo nel corso di un concerto con il gruppo Radiodervish all'Estragon di Bologna;
- la conclusione di **"Babelit - Racconti senza frontiere"**, un contest letterario incentrato anch'esso sul tema dell'incontro tra culture in ambito giovanile. Partita il 17 novembre 2012, l'iniziativa si è conclusa il 24 aprile 2013 con la selezione, da parte di una commissione di esperti, del racconto migliore fra i 57 testi pervenuti. Alla giovane autrice è andata una borsa di studio per frequentare gratuitamente i corsi di **Bottega Finzioni**, il laboratorio di narrazione con sede a Bologna del quale Unipolis è partner sin dalla costituzione e di cui ha sostenuto diverse attività nel corso dell'anno, fra le quali il festival sulle scritture di mestiere "Scriba";
- il sostegno dato al sito internet che raccoglie e mette gratuitamente a disposizione di tutti le opere del poeta Roberto Roversi;
- l'organizzazione della lectio magistralis dell'economista **Michael Sandel**;
- l'organizzazione di varie iniziative culturali e sociali nell'ambito del festival **"Internazionale a Ferrara"**.

Ricerca

Unipolis ha scelto di impegnarsi nello sviluppo della ricerca, privilegiando i campi maggiormente connessi alla propria Missione in ambito economico, sociale e culturale. Grazie a relazioni avviate con le Università e altri centri di ricerca, Unipolis collabora e sostiene studi e analisi che sappiano cogliere i grandi processi di trasformazione in atto a livello nazionale e globale.

All'inizio del 2013, è stato messo a disposizione sul sito web di Unipolis il Quaderno della Fondazione dedicato a **"Governance e Responsabilità sociale"**. La pubblicazione contiene le due ricerche promosse e realizzate dalla Fondazione sulle modalità con cui le imprese affrontano gli aspetti valoriali ed etici, nonché le politiche di CSR e sostenibilità. In particolare, la ricerca più recente (sviluppata tra il 2011 e il 2012) ha avuto come oggetto i "Modelli e le esperienze CSR in relazione ai sistemi di governance. Mutamenti in atto nelle scelte strategiche e nelle politiche delle aziende". L'indagine è stata realizzata in stretta collaborazione con il Dipartimento di Scienze Giuridiche "A. Cicu" dell'Università di Bologna. Assieme all'esito del lavoro analitico svolto, sono stati pubblicati anche gli interventi dei partecipanti al seminario di presentazione del 29 marzo 2012. La seconda ricerca, presentata in precedenza, è incentrata sull'"Analisi dei Codici Etici d'impresa in Italia" ed è stata realizzata direttamente dalla Fondazione, con la collaborazione di diversi esperti dei quali ospita contributi e saggi.

Nel corso dell'anno, sono state presentate altre due ricerche condotte in collaborazione con l'Università di Bologna e dedicate al tema della **sicurezza sul lavoro**, con particolare riferimento alla condizione dei lavoratori stranieri immigrati. L'esposizione e la discussione dei due studi è avvenuta durante un seminario, svoltosi nel mese di maggio presso l'Auditorium della Torre Unipol di via Larga. Le indagini sono state realizzate da giovani studiosi con il supporto dei tutor accademici dei Dipartimenti di Scienze dell'Educazione e di Scienze Mediche e Chirurgiche, grazie al sostegno e al contributo della Fondazione Unipolis. Entrambe le ricerche, terminate nel 2012, sono state sviluppate all'interno di un progetto più ampio: il "Tavolo Tematico Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro", promosso dalla Fondazione Alma Mater, che ha portato all'elaborazione del "Modello MIMOSA-Metodo per implementare, misurare e organizzare la sicurezza in azienda".

Alla questione più complessiva della sicurezza, intesa come elemento centrale della società moderna, Unipolis dedica un'attenzione specifica fin dal 2007, con una sistematica attività di ricerca condotta in collaborazione con l'Istituto Demos&Pi e con l'Osservatorio di Pavia, con i quali ha dato vita all'"Osservatorio Europeo sulla sicurezza". Annualmente, viene realizzato il **"Rapporto sulla Sicurezza in Italia e in Europa"** che analizza la percezione, la rappresentazione sociale e mediatica della sicurezza attraverso due distinte rilevazioni: la prima incentrata sulla percezione del tema da parte dei cittadini (con una indagine su un vasto campione rappresentativo della popolazione), la seconda, basata sulla rilevazione dell'informazione televisiva, in particolare di tutti i telegiornali nazionali italiani e dei tg pubblici di quattro paesi europei: Francia, Germania, Gran Bretagna e Spagna. Nel gennaio 2013 è stato presentato a Milano il sesto Rapporto, relativo al 2012, cui hanno preso parte qualificati studiosi e

importanti personalità del mondo economico, del sociale e dell'informazione.

La Fondazione ha inoltre sostenuto la pubblicazione del volume **"La cooperazione"**: la tesi di laurea discussa da Sandro Pertini all'Istituto di Scienze Sociali "Cesare Alfieri" di Firenze nel 1924 e che era considerata dispersa. Grazie ad un accurato lavoro di ricerca è stata recuperata e pubblicata da Ames – Associazione per lo studio del mutualismo e dell'economia sociale, con il contributo di Unipolis e di altri partner. Il volume è stato oggetto di diverse presentazioni, fra cui si ricordano quella alla Camera dei Deputati del giugno 2013 e un'altra promossa da Ames e Unipolis nel febbraio 2014 a Modena, con la collaborazione della struttura territoriale della Legacoop.

Si ricorda, infine, il sostegno biennale di Unipolis al **Centro di Documentazione e Ricerca Trentin**, costituito nel 2012 con l'obiettivo di promuovere e valorizzare la storia e le figure di Silvio Trentin, Giuseppina Nardari Trentin e dei figli Giorgio, Franca e Bruno, quale soggetto storico unitario.

Sicurezza e legalità

Come evidente anche dalle attività di ricerca, la sicurezza rappresenta un argomento centrale dell'iniziativa della Fondazione Unipolis ed è, d'altro canto, una questione strettamente connessa e intrinseca alla Missione e al ruolo sociale di Unipol. La tematica viene declinata e sviluppata sotto diversi aspetti, con iniziative trasversali ai quattro assi fondamentali di attività della Fondazione.

La sicurezza stradale rappresenta uno degli ambiti di cui la Fondazione si è tradizionalmente occupata, in particolare attraverso il progetto **"Sicurstrada"**. Nel corso del 2013, sono stati estesi e rafforzati gli interventi sviluppati l'anno precedente, a partire da un approccio innovativo che tiene assieme sicurezza stradale e mobilità sostenibile. Un'attenzione specifica viene data alla protezione dell'utenza debole – essenzialmente pedoni e ciclisti – in un contesto che mira a promuovere forme di mobilità alternativa e funzionali al miglioramento della qualità della vita nei centri urbani. Sulla base di questa impostazione, sono state promosse numerose iniziative sul territorio con il format **"Sicurstrada Live"**, organizzando incontri in sei città di diverse regioni, coinvolgendo le istituzioni locali e scolastiche, avvalendosi anche della collaborazione di partner consolidati come Asaps - Associazione sostenitori amici della Polizia Stradale, della stessa Fondazione Ania, della cooperative di consumatori, di organizzazioni locali, oltre che delle Assicoop e degli Agenti Unipol. Sono stati così realizzati migliaia di contatti, amplificati ulteriormente grazie all'intenso lavoro di comunicazione, tramite l'utilizzo degli organi di informazione stampa e radio-televisivi a livello territoriale. L'intera documentazione è disponibile sul sito dedicato www.sicurstrada.it, divenuto esso stesso strumento di informazione, educazione e documentazione sul tema. In linea con un rafforzamento della comunicazione online e di un consolidamento della propria reputazione sul web, la Fondazione ha promosso un hackaton (una maratona di cervelli dove la passione si unisce alla creatività, una sorta di brainstorming per progettare soluzioni informatiche utili) sul tema della sicurezza stradale e della mobilità sostenibile nella città di Bologna. Nel corso di una sessione collaborativa di programmazione, i gruppi di lavoro dei giovani partecipanti hanno prodotto diversi prototipi di App, fra i quali una giuria di valutazione ha selezionato il prodotto migliore, denominato **"MoBo"**, reso disponibile sul sito di Sicurstrada.

Da segnalare anche la stretta collaborazione con il Gruppo Unipol, che ha prodotto importanti sinergie e ha consentito di realizzare la sezione **"Obiettivo Sicurezza"** all'interno di **CUBO Centro Unipol Bologna**, inaugurato a marzo 2013 in occasione dei 50 anni di Unipol. Assieme al Gruppo, inoltre, la Fondazione Unipolis ha sostenuto e preso parte alla **Settimana Europea della Mobilità Sostenibile**, che si è svolta nella città di Bologna nel mese di settembre, partecipando con uno stand congiunto dedicato all'e-mobility e organizzando l'Unipol Bike Tour.

Il rispetto della legalità, intesa come promozione del rispetto delle regole, del senso civico, della battaglia contro le mafie e della promozione della giustizia sociale, costituisce l'altro versante su cui si può misurare la reale sicurezza di una comunità e dei suoi cittadini. Per questo, da anni il Gruppo Unipol e la sua Fondazione hanno dedicato un impegno crescente a queste tematiche. Unipolis ha confermato anche nel 2013 la forte collaborazione con **"Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie"**. Un rapporto storicamente consolidato che vede la Fondazione come partner di riferimento dell'organizzazione impegnata a combattere la criminalità organizzata e le forme di condizionamento e oppressione che ne derivano. In aggiunta all'attività di Unipol per il sostegno alla costituzione e allo sviluppo delle cooperative nate sui beni confiscati alle mafie, la Fondazione sostiene Libera, con un concreto aiuto economico e il supporto ad iniziative, nello sviluppo dell'attività di sensibilizzazione, educazione, crescita culturale e civile, soprattutto nei confronti dei giovani. Numerose sono poi le occasioni nelle

quali si sono svolte iniziative comuni, a cominciare da **“Libero cinema in Libera Terra”**, realizzata da Cinemovel Foundation con un sostegno attivo di Unipolis.

Nell’ambito dell’impegno della Fondazione sui temi della legalità, va evidenziata la partecipazione all’operazione editoriale realizzata dall’editore Rubbettino con la pubblicazione dell’**“Atlante delle mafie”**. Iniziativa articolata in tre anni e altrettanti volumi, tutti dedicati ad indagare in profondità il fenomeno mafioso e criminale nel nostro Paese e la sua proiezione internazionale, con il contributo di qualificati studiosi e esperti, ma anche di protagonisti dell’impegno antimafia. Il primo volume, uscito a fine 2012, è stato oggetto di diverse presentazioni nel corso del 2013. Tra queste, una di elevato valore istituzionale presso la sede del Senato della Repubblica, alla quale è intervenuto lo stesso Presidente di Palazzo Madama, Pietro Grasso, presente pure ad analogo iniziativa svoltasi a ottobre nell’ambito di **“Internazionale a Ferrara”**. A dicembre 2013 è uscito il secondo volume dell’Atlante, che sarà oggetto di presentazioni e dibattito nel corso del 2014.

Solidarietà

Nel quadro della propria Missione, Unipolis considera la solidarietà come un impegno destinato a sostenere progetti e iniziative che promuovano l’accesso a migliori condizioni di vita per le persone più deboli e in difficoltà, non solo dal punto di vista materiale, ma anche da quello educativo e culturale. Anche per questo, la solidarietà è elemento connesso e trasversale agli altri ambiti d’azione della Fondazione: cultura, ricerca, sicurezza. Rientrano in questo ambito di attività, le risorse erogate, con un intervento pluriennale, a favore della **“Fondazione Ivano Barberini” per la storia e civiltà della cooperazione** e destinate ai soci delle cooperative in dissesto, che hanno perduto lavoro e quote sociali. Da anni, Unipolis è anche sostenitrice della **Fondazione per la Collaborazione tra i Popoli**, promossa dall’ex Presidente della Commissione Europea Romano Prodi, e della **Comunità di Capodarco di Fermo**, in particolare alle attività dell’agenzia giornalistica **Redattore Sociale**.

Le risorse e gli impieghi

Nel 2013 la Fondazione Unipolis ha ricevuto dal Gruppo Unipol, quale Socio Fondatore, un contributo di 1,2 milioni di euro che, sommati ai 105 mila euro accantonati dall'esercizio precedente per progetti da realizzare in quanto già preventivati, hanno portato (insieme a modesti altri proventi) il totale delle risorse disponibili per l'esercizio a 1,316 milioni di euro. Il 2013 si è connotato per il progetto "culturability – fare insieme in cooperativa" (si veda la scheda di approfondimento), che ha assorbito una quota assai rilevante degli impieghi: a questo proposito è necessario segnalare come gli organi della Fondazione, a seguito della grande adesione al Bando, hanno deliberato di portare il budget dedicato a questo progetto da 200 a 300 mila euro. A fronte di questa scelta, il bilancio dell'anno ha chiuso con una differenza tra entrate e uscite di circa 21 mila euro.

Complessivamente, si conferma come la destinazione delle risorse abbia riguardato in massima parte i progetti in proprio e in partnership – 832 mila euro – pari al 62% del totale (erano il 51% nel 2012) che, unitamente alle erogazioni liberali – 185 mila – cioè il 14%, hanno portato il totale ad essere pari al 76% degli impieghi. Il restante 24%, infatti, è stato utilizzato per i costi del personale (15%) e di gestione (8%), a fronte del 25% complessivo dell'anno precedente.

Valori in euro

Tabella 14.3 Schema sintetico delle entrate e degli impieghi 2013

Fonte: Bilancio di Missione
Fondazione Unipolis 2013

ENTRATE	
Contributo del Socio Fondatore (Unipol)	1.200.000
Fondo 2013 per progetti futuri	105.000
Proventi finanziari (interessi e titoli)	4.171
Proventi diversi e straordinari	7.184
Totale entrate	1.316.355
IMPIEGHI	
Progetti in proprio o in partnership	831.980
Erogazioni Liberali	185.049
Costi Gestionali	105.106
Costi del personale	200.117
Oneri vari	15.192
Totale impieghi	1.337.444
Differenza entrate-impieghi	-21.089

Grafico 14.2 Distribuzione percentuale degli impieghi per ambito

Fonte: Bilancio di Missione
Fondazione Unipolis 2013

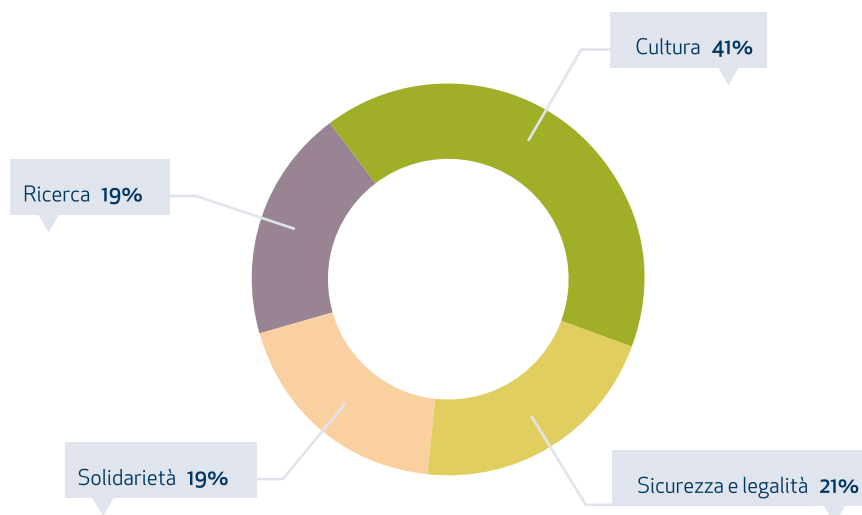
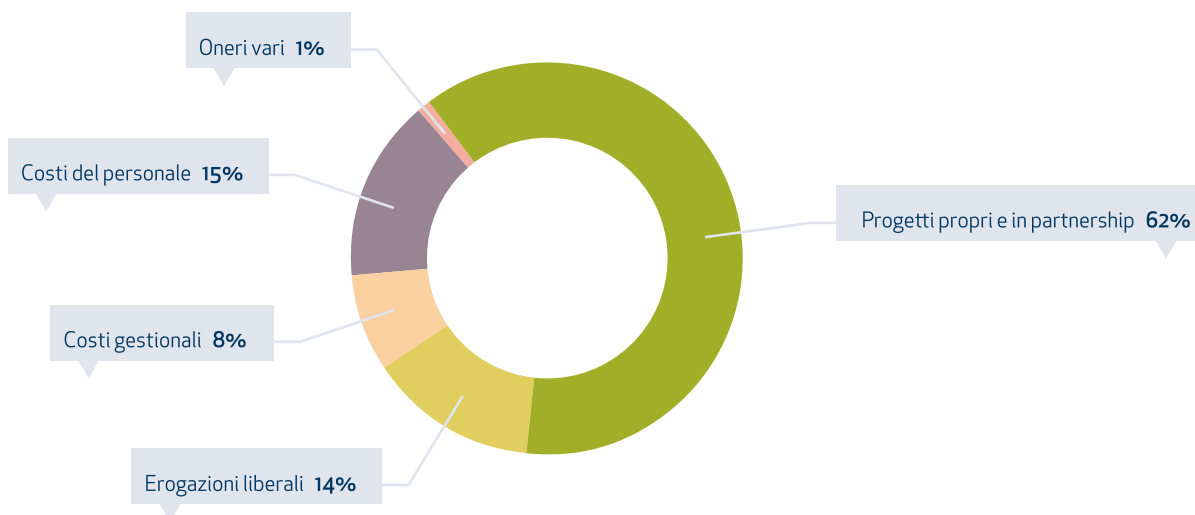


Grafico 14.3 Distribuzione percentuale degli impieghi nel 2013

Fonte: Bilancio di Missione
Fondazione Unipolis 2013







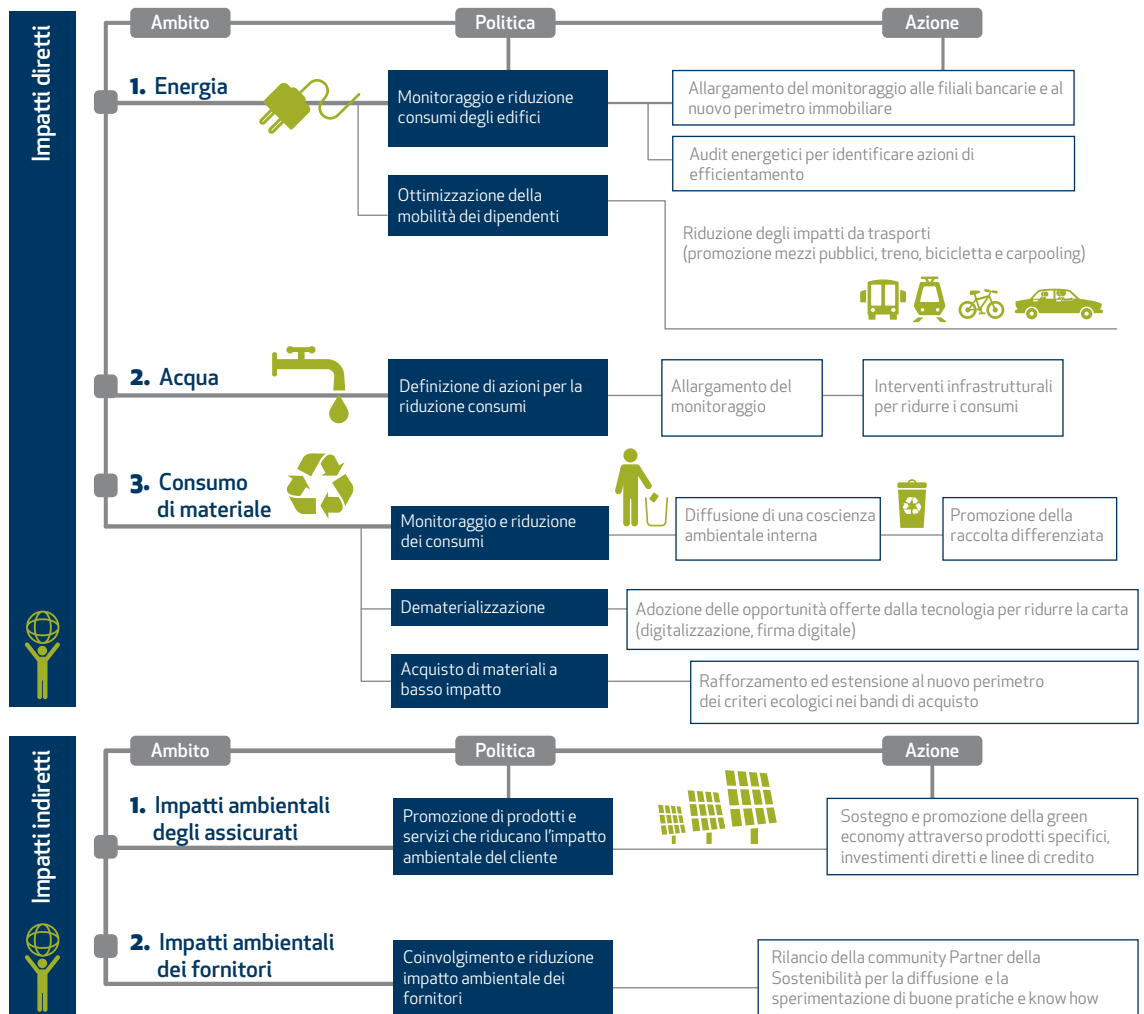
15/16
La performance
ambientale

Gli impatti ambientali legati alle attività del Gruppo vengono classificati, ai fini del Bilancio di Sostenibilità, in impatti diretti e impatti indiretti, secondo l'approccio più comunemente adottato a livello internazionale. I primi riguardano le attività direttamente realizzate o controllate dalle Società del Gruppo, mentre i secondi derivano da attività connesse e funzionali al *core business*, ma su cui l'azienda non ha un controllo diretto.

Il 2013, sul fronte ambientale, è stato caratterizzato da un grande impegno per omogeneizzare le metodologie di rilevazione ed allargare il perimetro di rendicontazione, includendo la raccolta dei dati relativi ai consumi delle società Fondiaria-SAI e Milano Assicurazioni. Tuttavia, in considerazione della notevole quantità di immobili appartenenti alle Società dell'ex Gruppo Premafin non è stato possibile includere tutti gli impatti ambientali da essi generati e si è perciò data priorità alla rilevazione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂.

Dal punto di vista ambientale, gli obiettivi riguardanti il Gruppo Unipol pre-fusione, invece, non sono cambiati. Si è lavorato sulla scia del percorso impostato negli anni precedenti per ridurre gli impatti diretti, ed in particolare per diminuire i consumi energetici – e conseguentemente le emissioni di gas serra – quelli idrici e la produzione di rifiuti dei principali edifici direzionali.

Grafico 15.1 Impatti diretti e indiretti



Nei paragrafi successivi vengono illustrati gli impatti ambientali di tipo diretto, suddivisi in consumi energetici, consumi idrici, mobilità, utilizzo di materiali consumabili, produzione di rifiuti ed emissioni di gas serra. All'inizio di ogni capitolo viene esplicitato, per chiarezza e trasparenza, quali dati riguardano tutto il nuovo Gruppo Unipol e quali invece si riferiscono al perimetro antecedente l'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin.

Per quanto riguarda gli impatti indiretti, invece, l'impegno per la loro riduzione si concretizza nel rapporto delle Società e del Gruppo con i singoli Stakeholder e viene rendicontato, quindi, nei capitoli ad essi dedicati (per es. i prodotti con caratteristiche ecologiche si trovano nel capitolo dedicato ai Clienti). Nel capitolo 16, invece, vengono descritte le principali azioni intraprese a favore dell'ambiente, sia per la riduzione degli impatti, sia per diffondere una cultura e una consapevolezza tra i dipendenti, e vengono rendicontati i principali obiettivi raggiunti.

15.1 L'energia e l'efficienza energetica negli edifici

La priorità dell'attività svolta nel 2013 è stata l'estensione del monitoraggio e della raccolta dei dati relativi ai consumi energetici degli edifici appartenenti all'ex Gruppo Premafin, sedi di società operative. Per nessuno di questi immobili era mai stata effettuata alcuna iniziativa, anche solo di rilevazione dei consumi. Anche per questo, l'unica azione che è stato possibile realizzare è la raccolta dei dati relativi ai costi sostenuti per l'acquisto di energia delle principali sedi direzionali situate a Milano, Torino, Firenze e Napoli. Sulla base di un apposito coefficiente, è stato quindi possibile effettuare una stima dei consumi effettivi.

Per quanto riguarda le società del **Gruppo Unipol** pre-fusione, si registra un significativo miglioramento nel sistema di reporting. Per la prima volta, infatti, viene rendicontata la quantità di energia prodotta da fonti rinnovabili – grazie agli impianti realizzati sugli edifici di proprietà – nel corso del 2013 e che ammonta a circa 100 MWh. È stato poi esteso il monitoraggio dei consumi delle filiali bancarie passando dalle 5 del 2012 alle 9 del 2013. In questo caso la finalità del progetto è di ottimizzare l'uso dei sistemi di climatizzazione e illuminazione tramite la responsabilizzazione del personale, del fornitore dei servizi di manutenzione e gestione degli impianti, nonché la creazione di un sistema automatico di conduzione degli impianti per migliorare il controllo dei consumi e del comfort ambientale.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 15.1 Consumi energetici delle principali sedi direzionali

Fonte: Direzione Generale Area Immobiliare
e Società diversificate

	Gas da caldaie (m ³)		Energia acquistata dall'esterno (MWh)			Gasolio (kg)			
	Consumo totale	Var. % 13/12	Consumo al m ²	Consumo totale	Var. % 13/12	Consumo al m ²	Consumo totale	Var. % 13/12	Consumo al m ²
Porta Europa (BO)	325.824	15%	12,3	4.483	18%	0,2			
San Donato Milanese (MI)	0			19.148	11%	0,4			
Costituzione (BO)	0			7.044	-5%	0,3			
Stalingrado (BO)	0			9.516	8%	0,4			
Calzoni (BO)	0			752	7%	0,2			
Roma EUR	0			1.173	10%	0,1			
Napoli	0			909	1%	0,2			
Via Larga (BO)	0			4.376	100%	0,1			
Firenze	14.021	-20%	7,2	196	6%	0,1			
Totale Gruppo Unipol	339.845	-29%	2,0	47.597	14%	0,3			
Sedi principali ex Gruppo Premafin	176.733		1,18	11.558		0,08	399.681		2,67

I consumi totali di energia elettrica, a perimetro invariato rispetto al 2012, crescono del 14%, anche a seguito dell'entrata nel perimetro di monitoraggio della Torre Unipol di Via Larga a Bologna, dove si sono trasferiti i circa mille dipendenti delle società Linear e UniSalute, che hanno lasciato le sedi del Pilastrò e di via del Gomito, sempre a Bologna, che quindi non sono più rilevate.

Peraltro, nell'edificio del Pilastrò, è stato avviato un ambizioso progetto per la realizzazione di un nuovo CED – Centro Elaborazione Dati, tecnologicamente all'avanguardia, a servizio dell'intero Gruppo Unipol. Infatti, a seguito dell'acquisizione dell'ex Gruppo Premafin, e a fronte del rischio di duplicare il numero di server, l'azienda ha deciso di smantellare le strutture esistenti informatiche e di realizzarne una totalmente nuova, che adotterà tecnologie molto più avanzate, sia per la riduzione dei consumi degli impianti che per il raffrescamento degli ambienti in cui sono collocati.

Per la peculiarità delle attività svolte dalle Società del Gruppo Unipol, infatti, le attrezzature informatiche utilizzate dai dipendenti e dai Centri di Elaborazione Dati (CED) sono una delle aree di maggiore incidenza sui consumi energetici, e quindi sulla produzione di gas serra.

Nel corso del 2013 si è registrato invece un decremento dei consumi di gas del 29%. Si riducono notevolmente i consumi della sede di Firenze, mentre crescono leggermente quelli di Porta Europa, a causa dell'apertura, avvenuta a marzo, sia di Cubo – Centro Unipol Bologna all'interno del centro direzionale del Gruppo nella Piazza Vera de Mello, che del nuovo grande Auditorium, capace di oltre cinquecento posti a sedere. In particolare, CUBO, con i suoi spazi museali multimediali, culturali e di accoglienza, è aperto al pubblico nell'arco dell'intera giornata e in molte occasioni anche la sera.

Per quanto riguarda gli edifici che ospitano le sedi delle società dell'ex **Gruppo Premafin**, nel 2013 si è lavorato per mappare ed analizzare lo stato e la tipologia di impianti presenti, al fine di definire un piano di interventi di riqualificazione energetica per i prossimi anni, in linea con le politiche di recupero di efficienza e di riduzione degli impatti ambientali adottate dal Gruppo Unipol. In particolare, per la sede di Fondiaria-SAI a Milano è previsto per il 2014 un progetto di sostituzione delle attuali caldaie a gasolio con impianti a pompa di calore. Il progetto prevede un risparmio di circa il 75% dei consumi ed il 50% delle emissioni di CO₂.

15.2 I consumi idrici

I consumi idrici rendicontati in questo paragrafo si riferiscono solo alle Società del Gruppo Unipol pre-fusione.

Nel 2013 i consumi complessivi di acqua diminuiscono del 4%, attestandosi a 98.370 m³. Si tratta in ogni caso di dati in parte stimati, poiché, come tutti gli anni, alla data di scrittura del bilancio non tutte le fatture erano già arrivate.

C'è da evidenziare inoltre un cambio nel perimetro di riferimento, perché nel 2013 non erano più attive le sedi di via del Gomito e di via del Pilastro a Bologna, mentre è entrata a pieno regime la nuova sede direzionale di Porta Europa a Bologna. L'edificio è peraltro dotato di un ampio spazio a verde che contribuisce ad accrescere i consumi idrici, ancorché, sia dotato di impianti di recupero e riciclo dell'acqua. Non è nel perimetro di rendicontazione il nuovo edificio di via Larga, poiché per il 2013 non si disponeva di tutti i consumi. La Torre, costruita utilizzando le più avanzate tecniche di contenimento dei consumi energetici ed idrici, è dotata di un complesso sistema di recupero e ricircolo dell'acqua per il funzionamento delle fontane.

Tabella 15.2 Consumi idrici in m³

Fonte: Direzione Generale Area Immobiliare e Società diversificate

	2013		2012		2011	
	Consumo complessivo	Consumo al m ²	Consumo complessivo	Consumo al m ²	Consumo complessivo	Consumo al m ²
Porta Europa (BO)	17.892	0,68	16.848	0,64	6.671	0,99
San Donato Milanese (MI)	38.790	0,91	38.790	0,91	28.453	0,67
Costituzione (BO)	12.766	0,56	10.816	0,48	8.470	0,37
Stalingrado (BO)	16.977	0,63	18.292	0,68	19.700	0,73
Calzoni (BO)	1.353	0,37	1.811	0,50	1.989	0,54
Gomito (BO)*	0	0,00	2.149	0,49	2.345	0,54
Pilastro (BO)*	0	0,00	3.062	0,52	4.908	0,84
Roma EUR	6.056	0,69	5.983	0,68	13.796	0,74
Napoli	4.011	1,03	3.607	0,92	nd	nd
Via Larga (BO)	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Firenze	1.038	0,54	1.366	0,71	922	0,48
Totale Gruppo Unipol	98.883	0,59	102.724	0,70	87.254	0,63

* Gli edifici Gomito e Pilastro non sono stati utilizzati nel corso del 2013.

15.3 La mobilità

Per quanto riguarda le trasferte di lavoro delle persone che lavorano nel Gruppo, sono state estese alle Società ex Premafin acquisite le politiche già in vigore in Unipol pre-fusione. In particolare, sono state applicate le procedure relative all'utilizzo, per le trasferte di lavoro, dei mezzi pubblici, quindi a minori emissioni e più sostenibili. Per ciò che riguarda il monitoraggio e la rendicontazione, entrambi sono stati estesi, nel 2013, solo ai trasferimenti effettuati in treno e in aereo e non alla mobilità su auto.

Nel 2013, i dipendenti delle Società del Gruppo pre-fusione hanno effettuato viaggi di lavoro per complessivi 28.193.283 chilometri, con un aumento del 6,8% rispetto all'anno precedente. L'attività connessa all'integrazione tra Unipol e l'ex Gruppo Premafin ha determinato un forte incremento degli spostamenti presso le molteplici sedi delle società acquisite, che però sono avvenuti soprattutto in treno: +22% sul 2012, mentre le trasferte in auto sono cresciute solo dell'1%. Contemporaneamente, è stata pianificata un'attività di estensione della strumentazione di videoconferenza, che permetterà nei prossimi anni di ridurre le trasferte, aumentando il comfort lavorativo ed ottimizzando i tempi, oltre che comportando una riduzione dei costi e delle emissioni inquinanti.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 15.3 Km percorsi

Fonte: Direzione Generale
Area Amministrazione,
Pianificazione e Controllo,
Operations

	Km percorsi (2013)	Var. % 13/12
Gruppo Unipol - auto	15.980.857	1,00%
Gruppo Unipol - treno	9.109.547	22,17%
Gruppo Unipol - aereo	3.102.879	-0,44%
Totale Gruppo Unipol	28.193.283	6,81%
ex Gruppo Premafin - auto (*)	15.135.246	
ex Gruppo Premafin - treno (**)	6.231.918	
ex Gruppo Premafin - aereo (**)	3.250.012	
Totale ex Gruppo Premafin	24.617.176	

(*) Il dato comprende solo i km percorsi con auto dei dipendenti.
(**) Il dato non comprende le Società del Comparto Bancassurance.

L'utilizzo del *carpooling* aziendale continua a crescere. Nel 2013, il sistema è stato esteso anche alle società dell'ex Gruppo Premafin. Al 31 dicembre il portale contava 4.629 iscritti, che avevano condiviso l'auto per complessivi 20.875,5 chilometri percorsi, con un risparmio di circa 28.546 chilometri, equivalenti a 3,5 tonnellate di CO₂ di minori emissioni. Le tratte stradali più condivise sono quelle che collegano la sede di San Donato Milanese con quelle di Bologna. In realtà, è possibile affermare che si tratta di dati sottostimati, in quanto, man mano che la cultura della condivisione dell'auto si afferma tra i dipendenti, molte esperienze di *carpooling* non transitano più attraverso il portale dedicato, ma vengono organizzate e gestite in modo autonomo dagli utenti.

15.4 L'utilizzo di materiali consumabili

Nel corso dell'esercizio è stata estesa anche alle società dell'ex Gruppo Premafin la politica aziendale di promozione dell'eco-efficienza, ossia della riduzione nell'utilizzo di materiali consumabili e la sostituzione di quelli che non sono ulteriormente comprimibili con prodotti a minor impatto ambientale.

Per quanto riguarda la carta, in particolare, il lavoro di dematerializzazione è continuato sia da parte del Comparto Assicurativo che di quello Bancario; quest'ultimo ha esteso a tutti i clienti corporate la possibilità di ricevere le

comunicazioni solo in formato elettronico. Nello specifico, sono state acquistate da tutte le Società dell'intero Gruppo Unipol 926.322 risme da 500 fogli in formato A4 e 1.098 risme da 500 fogli in formato A3. La crescita rilevante degli acquisti è dovuta all'aumento del perimetro di rendicontazione. La grammatura scelta rimane la stessa ed è tra le più basse sul mercato (75 g/m²). Inoltre, anche a perimetro esteso, rimane uguale al 99% la percentuale di carta ecologica certificata FSC (Forest Stewardship Council) utilizzata.

Per quel che riguarda i prodotti per stampanti, sono state confermate le politiche intraprese e di conseguenza le azioni di razionalizzazione del sistema di approvvigionamento del Gruppo, che viene esteso anche alle nuove società. In particolare, per i toner distribuiti alle agenzie Fondiaria-SAI e Milano, è stata predisposta la consegna a bancali presso il magazzino centrale, che provvede poi a consegnarli presso gli uffici e le agenzie, insieme agli stampati e alla carta da copie, riducendo così il numero delle singole spedizioni. Si tratta, per il 93%, di toner rigenerati.

Il parco macchine di Unipol invece, e i contratti stipulati con i relativi produttori di hardware, non prevedono la possibilità di utilizzare questa tipologia di toner. La media di utilizzo di toner rigenerati in Unipol, pari al 9%, è imputabile esclusivamente all'utilizzo di macchine secondarie presenti presso alcuni uffici, nelle agenzie assicurative. In totale, per tutte le Società del Gruppo, sono stati acquistati 34.307 toner. I nastri per stampanti acquistati, in attesa che si dismettano completamente le macchine, sono 428, mentre i tamburi 60.

15.5 La gestione dei rifiuti

I rifiuti generati dall'attività del Gruppo si riferiscono principalmente al materiale da ufficio. Negli ultimi anni è stata avviata un'importante azione di contenimento della produzione di rifiuti e di differenziazione nel processo di raccolta e di smaltimento. Nel 2014 verranno armonizzati i contratti e i servizi attualmente in essere.

Ad oggi vengono raccolti con modalità differenziata: toner e materiali per stampanti, carta da ufficio, lattine e plastica (principalmente proveniente dai distributori disposti nei diversi punti ristoro delle sedi) e rifiuti sanitari delle infermerie presenti nelle sedi del Gruppo.

Nel 2013 la quantità di carta smaltita in modo differenziato nelle sedi del perimetro Unipol è stata pari a 185,84 tonnellate, il 30% in meno rispetto al 2012. Nel medesimo anno la quantità di carta smaltita in modo differenziato del perimetro ex Gruppo Premafin è stata pari a 80,33 tonnellate.

La diminuzione per il Gruppo Unipol è dovuta alle iniziative di dematerializzazione che sono state implementate negli anni precedenti che cominciano a mostrare significativi benefici, mentre il numero di tonnellate, sensibilmente inferiore, relativo al perimetro ex Premafin, è giustificato dal fatto che nelle sedi principali la carta viene conferita alle municipalizzate che si occupano gratuitamente del ritiro e riciclaggio ma non restituiscono la quantità macerata. A questo si aggiungono le azioni di sensibilizzazione già intraprese negli anni scorsi per promuovere la raccolta differenziata e per ridurre i quantitativi di rifiuti indifferenziati.

In linea con quanto avviene nelle città di Milano e Torino, anche a Bologna il gestore locale dei rifiuti, Hera, ha attivato la raccolta differenziata porta a porta per il quartiere Fiera, dove si trovano le sedi direzionali del Gruppo, con relativa isola ecologica, cui si aggiunge l'allestimento di un'ulteriore area per il distretto di via Larga.

15.6 Le emissioni di CO₂

Le emissioni di CO₂ del Gruppo vengono calcolate secondo quanto previsto dal Regolamento 601/2012 della Commissione Europea, relativo all'*emission trading scheme* e suddivise secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol, in *scope 1*, *scope 2* e *scope 3*. Questa scelta è stata dettata dalla volontà di promuovere una maggior trasparenza e comparabilità dei dati ambientali, anche verso i competitor, oltre che di promuovere una cultura di *disclosure* ambientale non così diffusa nel settore, mentre il Gruppo Unipol la ritiene importante per valutare a pieno la performance e la responsabilità dell'impresa.

La suddivisione in *scope* rispecchia il grado di controllo che l'organizzazione ha sulle proprie emissioni. Rientrano

nello *scope 1* tutte le emissioni dirette e puntuali di gas serra prodotte da fonti di proprietà dell'azienda. Nel caso di Unipol, si considerano le emissioni generate dalle caldaie a gas presenti in alcuni edifici¹ e dalle caldaie a gasolio ancora presenti in alcuni edifici con sedi di società dell'ex Gruppo Premafin.

Nello *scope 2* sono raggruppate le emissioni che derivano dall'acquisto di elettricità, per cui in questo ambito è stata contabilizzata l'energia elettrica acquistata² e l'energia prodotta da teleriscaldamento³.

Nello *scope 3* ricadono tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica dell'azienda, Unipol non controlla direttamente. In particolare, vengono rendicontate le emissioni generate dai viaggi e dai trasferimenti dei dipendenti.

Per il 2013 si è deciso di includere anche le emissioni delle società dell'ex Gruppo Premafin, anche se la raccolta dati non è completa in quanto l'estensione del monitoraggio è ancora in fase di completamento. Questa scelta è legata all'obiettivo di iniziare a promuovere la cultura di impegno ambientale e di trasparenza presso le società acquisite che Unipol ha messo in pratica da anni. Di conseguenza, le emissioni riguardanti le società dell'ex Gruppo Premafin indicate nella tabella 15.4, sono il risultato di stime ottenute rapportando il costo dell'energia acquistata durante tutto l'anno al prezzo medio per KWh contenuto in fattura.

Una prima analisi della distribuzione delle emissioni sui 3 scope per le Società dell'ex Gruppo Premafin porta alla luce una significativa evidenza delle emissioni dirette (*scope 1*) rispetto alle altre. La causa è determinata dalla presenza nelle sedi dell'ex Gruppo Premafin di caldaie a gasolio, che hanno un tasso di emissioni, oltre che di inefficienza, molto alti. Anche per questo, come descritto in dettaglio nel prossimo capitolo, sono già stati approvati progetti per la loro sostituzione.



Valori riferiti
a Gruppo Unipol
ed Ex Gruppo Premafin

Tabella 15.4 Emissioni di CO₂ (ton)

Fonte: Direzione Generale Area Immobiliare
e Società diversificate

	2013			
	Emissioni Totali		Emissioni al m ²	
	Gruppo Unipol	ex Gruppo Premafin	Gruppo Unipol	ex Gruppo Premafin
Scope 1	667	527	0,004	0,004
Scope 2	14.264	3.674	0,09	0,02
Scope 3 (*)	4.260	3.960	0,03	0,03
Totale Gruppo	19.191	8.161	0,11	0,05
Totale nuovo Gruppo	27.352		0,086	

* Per l'ex Gruppo Premafin, il dato dei viaggi in auto considera solo i viaggi effettuati con auto dei dipendenti; per i viaggi in treno ed in aereo il dato non considera il Comparto Bancassurance.

Per quanto riguarda invece il confronto delle emissioni di CO₂ tra 2012 e 2013, a perimetro Unipol pre-fusione, si registra nel 2013 una crescita dell'11%, dovuto ad un maggior acquisto di energia elettrica, in gran parte generato dall'aumento della superficie totale delle sedi del Gruppo, in un periodo di forte crescita dimensionale.

¹ Coefficiente di trasformazione 56,1 tCo₂/Tj (Linee guida IPCC 2006)

² Coefficiente di trasformazione 0,38 tCo₂/Mwh (ISPRA 2012)

³ Coefficiente di trasformazione 0,18 tCo₂/MWh, come suggerito dalle Linee Guida 2003/87/CE emission trading directive (pag. 29 e seguenti)

16.1 Iniziative di riduzione dell'impatto ambientale

Il piano d'azione per ridurre gli impatti ambientali diretti del Gruppo Unipol è definito sulla base dei risultati dell'attività continua e costante di monitoraggio dei consumi e delle performance ambientali dell'azienda. Nel 2013 è iniziata l'estensione di questo lavoro a tutte le Società dell'ex Gruppo Premafin.

A questo proposito, vengono confermate le tre priorità definite negli anni precedenti: la riduzione dei consumi energetici, la riduzione dei consumi idrici e la dematerializzazione di procedure e documenti.

Rispetto al primo punto, le principali attività realizzate durante il 2013 in ambito immobiliare sono state:

- nella sede di via Stalingrado 45 a Bologna, l'intervento di riqualificazione dell'intero porticato, che ha comportato, da un lato, l'inserimento di un isolante termico nella controsoffittatura, in grado di portare vantaggio ai piani sovrastanti, i cui risultati dovrebbero manifestarsi nel 2014; dall'altro, il rifacimento dell'intero impianto di illuminazione del portico, con la sostituzione delle lampade a incandescenza con luci al LED controllate da un sistema automatico che regola l'intensità luminosa in funzione del transito delle persone. Questa operazione si stima genererà un risparmio dei consumi dell'84%, ossia di 70.544 kW all'anno.
- sulla sede di Milano, l'intervento prioritario si è concretizzato nella realizzazione di uno studio di fattibilità per la sostituzione delle caldaie a gasolio, ad altissimo tasso di inquinamento. Il vecchio impianto termico verrà sostituito da un sistema a pompa di calore. Dalle previsioni di progetto ciò determinerà una riduzione dell'80% dei consumi energetici e di oltre il 50% delle emissioni di CO₂.

Sul fronte delle strutture informatiche, invece, l'azione più importante ha riguardato il rinnovo tecnologico degli *storage*, che ha permesso di scegliere modelli tecnologicamente più avanzati i quali, oltre a migliorare le performance e la flessibilità di gestione, hanno consentito di ridurre i consumi elettrici di circa il 65% rispetto al 2012, con un risparmio di 386 MWh. Lo spegnimento effettivo è avvenuto a fine 2013, perciò i risparmi effettivi si misureranno nel 2014.

In termini di mancate emissioni, la virtualizzazione dei server, effettuata negli anni scorsi e ormai adottata come prassi aziendale, permette ogni anno di eliminare consumi elettrici per più di 6 mila MW, corrispondenti a 3 mila tonnellate di CO₂.

Continua anche la collaborazione con il servizio di "corriere in bicicletta", utilizzato per le consegne di materiale nell'area di Bologna. Con un totale di 433 consegne, si sono evitati 1.710,60 km percorsi con mezzi a motore, risparmiando in totale circa 346,9 kg di CO₂. Da luglio anche UniSalute ha adottato questo servizio.

Sul fronte della dematerializzazione continua il percorso avviato negli anni precedenti, e si estende a nuovi strumenti aziendali e a nuovi clienti. La dematerializzazione del Libro Unico del Lavoro per l'intero Gruppo ha permesso il risparmio di più di 200 mila pagine di stampa, la cui produzione avrebbe generato quasi una tonnellata di CO₂; mentre la dematerializzazione dei due maggiori Registri Assicurativi ha permesso il risparmio di 1.733.604 pagine (equivalenti a 8 tonnellate di CO₂ di mancate emissioni).

In **Unipol Assicurazioni**, è stata inoltre estesa la funzione web per la denuncia dei sinistri a tutti gli agenti Unipol.

In **UniSalute**, è stata implementata per tutti i clienti una nuova funzione di caricamento delle denunce dei sinistri direttamente online, senza l'invio della documentazione cartacea. Le pratiche trattate completamente in digitale sono state più di 142 mila.

In **Linear**, è stata attivata una modalità di preventivazione, modifica e acquisto delle polizze, sia da parte cliente che del Call Center, completamente su web. I preventivi effettuati con questo innovativo sistema, nel 2013, sono stati oltre 1,5 milioni.

Unipol Banca ha avviato la dematerializzazione delle comunicazioni verso i clienti titolari di un rapporto Internet Banking, prevedendo per loro la possibilità di consultare le comunicazioni all'interno del portale o tramite

l'applicazione mobile. Inoltre, a partire da fine 2013, grazie alla pubblicazione dei decreti attuativi per l'obbligatorietà della PEC, è stata avviata la dematerializzazione delle comunicazioni verso le imprese.

Sempre con l'obiettivo di ridurre gli impatti ambientali, nell'ambito delle trasferte e dei viaggi di lavoro – e quindi di emissioni prodotte dai mezzi di trasporto – si è proceduto ad installare e a diffondere l'utilizzo degli strumenti informatici per consentire la connessione e la collaborazione a distanza. Nel corso del 2013 sono stati introdotti nelle sedi del Gruppo 22 nuovi sistemi di video conferenza (3 nelle sedi delle società dell'ex Gruppo Premafin e 19 nelle altre Società di Unipol), che hanno portato a 155 il totale degli apparati gestiti sul perimetro totale dell'impresa. A questi, si aggiunge l'installazione su 1.400 postazioni di lavoro del software *Unified Communication* per la realizzazione di conference call, videoconferenze e per la condivisione di documenti a distanza. L'efficacia ed il successo di questa iniziativa sono dimostrate dai numeri: le connessioni tra utenti nell'anno sono salite a 16.177, con punte giornaliere di 150 unità attive.

EQ Sharing, il car sharing elettrico a Milano

Linear Assicurazioni, la compagnia diretta del Gruppo Unipol, sostiene a Milano il primo servizio di mobilità condivisa a zero emissioni fornendo 60 vetture elettriche ricaricabili in 15 "isole digitali".

Nel quadro di un articolato impegno della Compagnia diretta del Gruppo Unipol nei confronti della mobilità sostenibile, è stato avviato a ottobre 2013 la partnership di Linear con il Comune di Milano con la quale Linear fornirà, oltre alle 60 vetture elettriche, che entro febbraio 2014 diventeranno 120, anche la copertura assicurativa dell'intero parco veicoli con la formula "Guida Libera".

In questa iniziativa d'innovazione tecnologica e di mobilità sostenibile denominata "Isole digitali" del Comune di Milano, Linear ha scelto di assumere un ruolo cruciale nella composizione della flotta del car sharing proprio per la vicinanza di valori del progetto con quelli del Gruppo, che nella mobilità sostenibile investe significativamente da diversi anni. I veicoli, piccoli automezzi ecologici in grado di ospitare due persone, sono ricaricabili nelle isole digitali, luoghi pubblici dove, oltre a ricaricare veicoli elettrici di uso privato, è possibile "rifornire" qualsiasi altro apparecchio elettronico: nelle stesse "isole" si può anche accedere a informazioni wifi gratuite su mobilità, viabilità e trasporto pubblico.

Con questa iniziativa Linear conferma un impegno attivo a coniugare efficienza, tecnologia ed innovazione, in una città come Milano dove il Gruppo Unipol ha una presenza importante e nella quale intende diffondere buone pratiche per una mobilità non inquinante, sostenibile, finalizzata a salvaguardare il benessere per le persone e la qualità della vita.

16.2 Iniziative di sensibilizzazione

L'impegno di Unipol si sviluppa in modo intenso anche nella sensibilizzazione dei propri clienti, dei dipendenti e delle comunità di riferimento ad adottare comportamenti di rispetto dell'ambiente e finalizzati alla riduzione dei consumi energetici. Questo impegno si declina, inoltre, nella costruzione di prodotti e servizi che promuovano comportamenti eco-compatibili e in iniziative di crescita della conoscenza e della cultura della sostenibilità.

Rispetto al primo ambito, a fine 2013 è iniziato un importante progetto trasversale a tutta l'organizzazione, che vede direttamente impegnate le Direzioni tecniche di Unipol Assicurazioni (e dal 2014 di UnipolSai), dedicato al "Cambiamento climatico". L'obiettivo è quello di promuovere l'adattamento e la resilienza al cambiamento climatico verso i clienti finali, sia persone che imprese. Si tratta di un progetto strategico, inserito nel Piano di sostenibilità triennale al 2015, che prevede un importante e qualificato lavoro di elaborazione tecnica sui prodotti e per la costruzione di modelli di valutazione del rischio che tengano in considerazione la variazione del clima e gli effetti sul territorio; contestualmente si opererà per la definizione di partnership con le amministrazioni pubbliche per la tutela dei territori più a rischio e la diffusione di una cultura della prevenzione. Nell'ambito del lancio di questo progetto è stato organizzato un seminario interno, aperto alle mutue e assicurazioni socie del network di AMICE, con il referente della DG Mercato Interno della Commissione Europea, che ha curato la redazione, nel 2013, del Libro verde sul ruolo delle assicurazioni per la prevenzione dei disastri naturali legati al clima.

Unipol Banca, sempre sul fronte del cambiamento climatico, ha lavorato alla costruzione di una specifica linea di finanziamenti riservata alla realizzazione di interventi finalizzati al risparmio energetico su immobili residenziali.





Impostazione e verifica metodologica

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2013 presenta due principali novità rispetto all'anno precedente: la modifica del perimetro di rendicontazione e il conseguimento dell'*assurance*.

Il **perimetro di rendicontazione** quest'anno per la prima volta include tutte le Società del Gruppo Unipol, comprese quelle dell'ex Gruppo Premafin e che, con la successiva fusione, hanno dato vita a UnipolSai Assicurazioni, operativa dal 6 gennaio 2014. Si tratta di società attive in Italia nel settore caratteristico assicurativo. Si è, invece, valutato opportuno non includere nel processo di rendicontazione le società diversificate che operano con processi di business molto vari, per riservarsi la possibilità di sviluppare per ciascun settore di attività un apposito sistema di impegni, obiettivi ed indicatori significativi a conclusione del Piano d'Integrazione. In considerazione della rilevante dimensione e della sua diretta connessione con il core business, si è deciso di descrivere l'attività immobiliare con apposita scheda.

Il perimetro di rendicontazione

Livelli di aggregazione	NUOVO GRUPPO	GRUPPO	COMPARTO	SOCIETÀ
Entità societarie previste per ogni livello	Gruppo Unipol (pre-fusione) + ex Gruppo Premafin	Gruppo Unipol (pre-fusione)	UGF Holding e altre Società	Unipol Gruppo Finanziario
				Unipol SGR
				Fond. Unipolis
			Comparto Assicurativo Unipol	Unipol Ass.ni
				Linear
				UniSalute
			Comparto Bancassurance Unipol	Linear Life
				Gruppo Arca
				Unicard
		ex Gruppo Premafin	Comparto Assicurativo ex Gruppo Premafin	Nettuno
				Fondiarìa-SAI
				Europa Tutela Giudiziaria
				Pronto Assistance
				Milano Ass.ni
				Dialogo Ass.ni
Comparto Bancassurance ex Gruppo Premafin	Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	Liguria		
		Liguria Vita		
		SIAT		
		Popolare Vita		
Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	Comparto Bancario ex Gruppo Premafin	BIM Vita		
		Lawrence Life		
		BancaSai		
				Finitalia

I dati rendicontati sono relativi al periodo 1-1-2013 / 31-12-2013 e successivi alla chiusura dell'esercizio ove disponibili e significativi.

Nonostante le nuove dimensioni del Gruppo e la continua innovazione in materia di *accountability*, si è optato per conservare la struttura del Bilancio degli anni precedenti, concentrandosi sul coinvolgimento delle nuove società nel processo di rilevazione dei dati. Tuttavia, a fronte della consapevolezza della necessità di procedere, nei prossimi anni, ad una profonda modifica della struttura di reporting, si è ritenuto opportuno rilevare i dati dell'ex Gruppo Premafin esclusivamente sugli indicatori più significativi. La significatività è stata definita sulla base di

un preliminare *assessment* interno di materialità, impostato a partire dalla metodologia per l'analisi di materialità definita dal GRI G4. L'*assessment* ha preso avvio dall'albero dei temi materiali per il settore e per l'impresa identificato nel corso dei lavori per la costruzione di un Osservatorio per il monitoraggio e la gestione dei rischi reputazionali ed emergenti definendo gli ambiti più rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder, confrontandoli con gli impegni inseriti nel Piano Triennale di Sostenibilità di Gruppo ed altri componenti presenti del Piano d'Integrazione.

Su questa base, e a partire dal Piano dei Conti attualmente implementato sull'applicativo SAPSuPM, sono stati identificati gli indicatori che consentono di rendicontare sulle performance del Gruppo relative agli ambiti identificati come rilevanti e che rispondono già, almeno in parte, ai requisiti del GRI G4.

Tale attività, come anticipato, rappresenta un primo passo verso il processo di revisione della rendicontazione di sostenibilità che interesserà il 2014 e che sarà volto a completarne l'adeguamento a:

- nuovo standard GRI G4, mediante l'introduzione dell'analisi di materialità come strumento per la definizione del perimetro di rendicontazione e l'adeguamento del piano dei conti alle richieste dello standard;
- nuovo perimetro societario definito a seguito della conclusione del processo di fusione tra Unipol e l'ex Gruppo Premafin.



Gli ambiti di rendicontazione così identificati ed estesi sono riconoscibili attraverso un apposito segno grafico.

La performance relativa alle Società del Gruppo ex Premafin è rendicontata separatamente da quella del Gruppo Unipol vecchio perimetro, per garantire la confrontabilità dei dati nel tempo. Ciò vale per tutti i capitoli del Bilancio, ad eccezione di quelli relativi ai Fornitori e alla Comunità, in quanto la gestione delle attività ad essi riconducibili è stata realizzata in modo integrato nel corso dell'anno, producendo congiuntamente i risultati; stesso discorso anche per la Performance Economica, riconducibile al Bilancio Consolidato dell'intero nuovo grande Gruppo Unipol.

La Performance Ambientale è stata estesa ricomprendendo le società del Gruppo ex Premafin, ma i dati relativi risultano ancora in gran parte stimati essendo stato avviato solo a gennaio 2014 un monitoraggio analitico dei consumi.

Al fine di concludere il processo di miglioramento della tracciabilità e affidabilità del dato avviato con l'adozione del sistema informativo SapSuPM si è ritenuto opportuno sottoporre il Bilancio di Sostenibilità 2013, per i contenuti rispondenti al Gruppo Unipol vecchio perimetro, ad un processo di *limited assurance* secondo lo standard **ISAE300**.

L'*assurance* è l'attestazione fornita da parte terza sulla base di principi e di standard di verifica professionali esplicitamente richiamati, che riguarda il rispetto di enunciati principi di redazione, la qualità e completezza del report, la correttezza dei dati quantitativi, l'adeguatezza dei sistemi, dei processi e delle procedure, l'esistenza delle competenze adeguate nel mettere a disposizione dati e informazioni alla base delle performance aziendali.

La struttura del documento conserva la tripartizione nelle diverse performance – economica, sociale ed ambientale – a loro volta suddivise privilegiando l'ottica per Stakeholder, piuttosto che quella per competenza. La stessa logica è stata impiegata anche sulle singole informazioni ed attività. La sezione Identità fornisce tutte le informazioni utili a comprendere e interpretare le performance. A fronte dell'allargamento del perimetro di rendicontazione, si è riclassificata l'attività del Gruppo per comparti: Assicurativo, Bancassurance e Bancario, superando la dimensione esclusivamente societaria dell'analisi dei dati.

Il Bilancio è stato arricchito da schede di approfondimento su alcuni prodotti/processi/azioni, considerati maggiormente significativi ed emblematici dell'impegno per la sostenibilità del Gruppo verso i diversi Stakeholder. Le schede sono state costruite con l'intento di analizzare il grado di coerenza rispetto alle tre variabili della sostenibilità: economica, ambientale e sociale.

In merito alla completezza e confrontabilità delle informazioni, si è proceduto ad incrementare ulteriormente gli indicatori, riducendo però, contestualmente, il dettaglio numerico a vantaggio dei dati di performance, piuttosto che di quelli descrittivi. Il piano dei conti, già sviluppato in coerenza con il Global Reporting Initiative, ha incluso ulteriori indicatori previsti dai principali fondi ESG, per garantire la massima trasparenza e completezza d'informazione. Sono stati inseriti nuovi indicatori provenienti dal processo di monitoraggio del Piano di Sostenibilità, accrescendo così il numero di indicatori di risultato.

In termini di elaborazione del documento – coordinato dalla Funzione Responsabilità Etica e Sociale – a inizio 2014 si è proceduto, così come era accaduto l'anno precedente, a coinvolgere tutti i Direttori del Gruppo e delle società, nell'individuazione delle priorità e degli elementi principali caratterizzanti l'esercizio, mentre i referenti sostenibilità, individuati per ciascuna Direzione e Società del Gruppo, si sono occupati della raccolta dei dati con i diversi responsabili delle attività ed hanno concorso alla loro elaborazione. In ogni caso, i Direttori hanno verificato e approvato i dati di loro competenza. Ai referenti provenienti dall'universo Unipol se ne sono aggiunti alcuni provenienti dall'ex Gruppo Premafin; lo stesso sistema SAPSuPM ha visto il coinvolgimento, come fonti dati ed approvatori, di numerose persone provenienti dalle società acquisite. Data la complessità del Gruppo, le fonti dei dati quantitativi mostrati in forma tabellare indicano le sole Direzioni Generali. In alcuni casi specifici, sono state inserite indicazioni di maggiore dettaglio.

Nel documento sono presenti dati non direttamente misurati ma calcolati mediante stima; ove presenti sono state precisate le ipotesi sottostanti e le metodologie di stima adottate.

Il presente report contiene Standard Disclosures previste dal GRI – Sustainability Reporting Guidelines.

Tabella dei contenuti del Report: Linee Guida GRI G4

General Standard Disclosures	Pagina	Livello di copertura	Limited assurance esterna
STRATEGY AND ANALYSIS			
G4-1	10	●	pp. 198-199
ORGANIZATIONAL PROFILE			
G4-3	13	●	pp. 198-199
G4-4	125,127	●	pp. 198-199
G4-5	13	●	pp. 198-199
G4-6	13,18	●	pp. 198-199
G4-7	13, 18, 27, 109-112, 114, 115, 120, 123, 125, 127, 147	●	pp. 198-199
G4-8	33, 109-114, 120, 123, 127, 146-149, 181	●	pp. 198-199
G4-9	91, 95, 111, 123, 146-149	●	pp. 198-199
G4-10	91, 94, 95, 111	●	pp. 198-199
G4-11	95, 155, 156	●	
G4-12	155, 157	●	
G4-13	10, 13, 18, 27	●	pp. 198-199
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
G4-26	73, 81, 96, 128, 131-133, 136-137, 140, 143	●	pp. 198-199
REPORT PROFILE			
G4-27	72, 73, 140, 141	●	pp. 198-199
G4-28	192	●	pp. 198-199
G4-29	192	●	pp. 198-199
G4-30	192	●	pp. 198-199
G4-31		●	pp. 198-199
G4-32	192	●	pp. 198-199
G4-33	198	●	pp. 198-199
GOVERNANCE			
G4-34	28,29	●	pp. 198-199
ETHICS AND INTEGRITY			
G4-56	20,21	●	pp. 198-199
Specific Standard Disclosures			
DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH			
G4-DMA	73	●	
ECONOMIC			
Economic Performance			
G4-EC1	54, 57-58, 60-63, 68, 99, 161, 164, 170, 175-176	●	pp. 198-199
G4-EC3	99	●	
Indirect Economic Impacts			
G4-EC7	161	●	pp. 198-199
G4-EC8	109	●	pp. 198-199
Procurement Practices			
G4-EC9	158	●	

segue

Tabella dei contenuti del Report: Linee Guida GRI G4

Specific Standard Disclosures	Pagina	Livello di copertura	Limited assurance esterna
ENVIRONMENTAL			
Materials			
G4-EN1	184	●	
G4-EN2	184	●	
Energy			
G4-EN3	181	●	
G4-EN4	181	●	
G4-EN5	181	●	
Water			
G4-EN8	183	●	pp. 198-199
Emissions			
G4-EN15	185	●	pp. 198-199
G4-EN16	185	●	pp. 198-199
G4-EN17	185	●	
Transport			
G4-EN30	183	●	
Overall			
G4-EN31	181-185, 187	◐	
SOCIAL - Labor Practices and Decent Work			
Employment			
G4-LA1	93, 99, 101	●	
G4-LA2	100	●	
Occupational Health and Safety			
G4-LA6	96-98	●	pp. 198-199
G4-LA8	96, 97	●	
Training and Education			
G4-LA9	97, 104, 105, 107, 153	●	pp. 198-199
G4-LA10	153	●	
G4-LA11	104, 105, 108	●	
Diversity and Equal Opportunity			
G4-LA12	30, 101	◐	pp. 198-199
Labor Practices Grievance Mechanisms			
G4-LA16	108	●	pp. 198-199
SOCIAL - Human Rights			
Investment			
G4-HR1	84	●	
SOCIETY			
Anti-Corruption			
G4-SO4	37	●	
Compliance			
G4-SO8	136	●	pp. 198-199

Specific Standard Disclosures	Pagina	Livello di copertura	Limited assurance esterna
PRODUCT RESPONSIBILITY			
G4-PR5	139	●	pp. 198-199
Customer Privacy			
G4-PR8	43	●	
Compliance			
G4-PR9	136	●	pp. 198-199

- Valore di copertura Parziale
- Valore di copertura Totale/Quasi totale



RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2013

Agli Azionisti di
Unipol Gruppo Finanziario SpA

- 1 Abbiamo effettuato la revisione limitata del Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2013 (di seguito il "Bilancio") del Gruppo Unipol (di seguito il "Gruppo") effettuando le procedure di verifica sinteticamente descritte al paragrafo 3 della presente relazione. La responsabilità della redazione del Bilancio in linea con quanto previsto dalle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite dal GRI - Global Reporting Initiative, come riportato nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio, compete agli amministratori di Unipol Gruppo Finanziario SpA, così come la definizione degli obiettivi in relazione alle performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti. E' nostra la responsabilità della redazione della presente relazione in base al lavoro svolto.
- 2 Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri per la revisione limitata indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board*. Tale principio richiede il rispetto di principi etici applicabili (*Code of Ethics for Professional Accountants*), compresi quelli in materia di indipendenza, e che la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro siano finalizzati ad acquisire una limitata sicurezza, rispetto ad una revisione completa, che il Bilancio non contenga errori significativi. Un incarico di revisione limitata sul rapporto di sostenibilità consiste nell'effettuare colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel rapporto di sostenibilità, nell'analisi del bilancio di sostenibilità e in altre procedure volte all'acquisizione di evidenze probative ritenute utili.
- 3 Le procedure effettuate sul Bilancio hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e per la definizione della qualità del Bilancio, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, e sono riepilogate di seguito:
 - a) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico e finanziario riportati nel Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2013;
 - b) analisi dell'impostazione del sistema di governo e gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l'operatività del Gruppo;
 - c) analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 3.200.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA e iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 01230450967 - Altri Uffici: Bari 70124 Via Don Luigi Guanella 17 Tel. 0805640321 Fax 0805640349 - Bologna Zola Predosa 40069 Via Tevere 18 Tel. 0526486211 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Genova 16121 Piazza Dante 7 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Piazza del Martiri 28 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 0498734231 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916296313 Fax 0917809221 - Roma 00154 Largo Poehneri 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10120 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 - Trieste 34123 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364727 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263004

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



- incontri e discussioni con i delegati da Unipol Gruppo Finanziario SpA, al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
 - incontri e discussioni con i delegati delle società del Gruppo afferenti al comparto bancario e al comparto bancassurance;
- d) analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, per ottenere evidenza dei processi in atto e conferma dell'attendibilità e del corretto trattamento dei dati e delle informazioni acquisiti attraverso gli incontri, le discussioni e le verifiche sui comparti. Gli indicatori oggetto delle attività di "limited assurance esterna" sono riportati, come previsto dalle *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, nella Tabella dei contenuti del Report: Linee Guida GRI G4 - del Bilancio;
- e) verifica del trattamento dei dati e delle informazioni, originati presso le società del Gruppo, in tutte le fasi successive di aggregazione e consolidamento;
- f) analisi della completezza e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo 1 della presente relazione;
- g) ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Unipol Gruppo Finanziario SpA, sull'allineamento del Bilancio alle *G4 Sustainability Reporting Guidelines*, nonché sull'attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il Bilancio presenta a fini comparativi dati e informazioni relativi agli esercizi precedenti che non sono stati oggetto di revisione. La revisione limitata ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella di una revisione completa svolta secondo l'ISAE 3000 e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di una revisione completa.

- 4 Sulla base di quanto svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unipol al 31 dicembre 2013 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in linea con quanto previsto dalle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite dal GRI - Global Reporting Initiative, come riportato nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio.

Torino, 17 aprile 2014

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA


 Paolo Bersani
 (Partner)

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

Responsabilità Etica e Sociale

Responsabile

Walter Dondi

Il Bilancio di Sostenibilità 2013

è stato redatto a cura di:

Giada Coffari Di Gilferraro

Walter Dondi

Marisa Parmigiani

Andrea Salemme

Nicoletta Tranquillo

Alla redazione del Bilancio hanno
contribuito tutte le Direzioni,
le strutture e le Società
del Gruppo Unipol.

Chiuso in redazione il 18 aprile 2014

Il Bilancio di Sostenibilità è
migliorabile anche grazie
al contributo dei lettori.

Chi vuole comunicare opinioni
e suggerimenti può contattare
la funzione Responsabilità Etica
e Sociale scrivendo all'indirizzo
e-mail: sostenibilita@unipol.it



Forum per la Finanza Sostenibile

Unipol Gruppo Finanziario è socio di Impronta Etica e del Forum per la Finanza Sostenibile

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.

Sede Legale:
via Stalingrado, 45
40128 Bologna (Italia)
tel. +39 051 5076111
fax +39 051 5076666

Capitale sociale i.v. Euro 3.365.292.408,03
Registro delle Imprese di Bologna,
C.F. e P. IVA 00284160371
R.E.A. 160304
Capogruppo del Gruppo Assicurativo Unipol
iscritto all'Albo dei gruppi assicurativi al n. 046
www.unipol.it

