Bilancio di Sostenibilità **2016**

VICINI
ALLA REALTÀ.
INSIEME
OLTRE I NUMERI.

UnipolSai
ASSICURAZIONI

Progetto grafico cover
Industree S.p.A.

UnipolSai Assicurazioni

Bilancio di Sostenibilità

2016

INDICE

I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE 4

L'IDENTITÀ 5

Il profilo organizzativo 5

La matrice di materialità 5

LA GOVERNANCE 7

Il Sistema di Corporate Governance 7

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi 9

Le Politiche di remunerazione 9

Le misure in materia di anticorruzione e antiriciclaggio 9

La Tax Strategy 10

I Diritti Umani 10

Principali novità in materia di Governance 11

La Privacy 11

IVASS 11

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) 12

LA PERFORMANCE ECONOMICA 13

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai 13

LA PERFORMANCE SOCIALE 17

GLI AZIONISTI 17

La struttura dell'azionariato 17

Le politiche di investimento 18

Gli investimenti responsabili 18

I DIPENDENTI 21

L'occupazione 21

Lo sviluppo del personale 22

La gestione della diversità 23

Il sistema remunerativo 23

Il sistema di welfare 24

I CLIENTI 27

Il profilo dei clienti 27

L'offerta 30

La liquidazione dei sinistri 32

L'attività Antifrode 32

La relazione con il Cliente 33

La gestione dei reclami 33

GLI AGENTI E LE AGENZIE 36

La presenza sul territorio 36

I servizi a supporto della rete 38

La formazione della rete 39

I FORNITORI 40

LA COMUNITÀ 43

LA PERFORMANCE AMBIENTALE 45

Gli impatti ambientali 45

I PRINCIPALI INDICATORI DI PERFORMANCE

			Gruppo UnipolSai		
Ambito		Indicatore	2016	2015	Variazione
Governance		Percentuale membri indipendenti del C.d.A ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina	56%	58%	-2 p.p.
		Percentuale donne nel C.d.A	33%	37%	-4 p.p.
Performance economica		Raccolta assicurativa diretta (milioni di €)	12.497	13.982	-10,6%
		Raccolta premi comparto Danni (milioni di €)	7.218	7.334	-1,6%
		Raccolta premi comparto Vita (milioni di €)	5.279	6.648	-20,6%
		Loss ratio - netto riassicurazione (Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto)	68,0%	65,4%	+2,6 p.p.
		Combined ratio netto riassicurazione	96,5%	93,9%	+2,6 p.p.
		Utile netto consolidato (milioni di €)	527	738	-28,6%
		Valore patrimonio immobiliare (milioni di €)	3.981,5	4.307,0	-7,6%
Performance sociale	Azionisti	Ammontare titoli di capitale e di debito classe C, D, Patrimonio sottoposti a monitoraggio ambientale e sociale (milioni di €), esclusi OCR, in conto proprio	48.100	48.300	-0,4%
		Percentuale degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio (esclusi OCR, in conto proprio)	98,4%	99,1%	-0,7 p.p.
		Ammontare prodotti SRI offerti e gestiti dal Gruppo nella previdenza (milioni di €)	82,1	80,3	+2,2%
		Asset del comparto previdenziale corripondenti ai prodotti SRI (milioni di €)	885,8	845,2	+4,8%
	Dipendenti	Numero totale dipendenti	10.276	9.514	+8,0%
		Dipendenti a tempo indeterminato	96,4%	97,4%	- 1 p.p.
		Percentuale di donne	51%	50%	+ 1 p.p.
		Percentuale dipendenti donne in posizione di responsabilità	27%	24%	+3 p.p.
	Clienti	Numero clienti e assicurati (mln)	10,1	10,7	-5,6%
		Numero clienti - persone fisiche (mln)	9,2	9,7	-5,2%
		Numero clienti- Persone giuridiche (mln)	0,9	1,0	- 10,0%
		Velocità di liquidazione sinistri esercizio corrente (UnipolSai assicurazioni)	82,0%	80,4%	+1,6 p.p.
		Rapporto tra sanzioni e sinistri per il ramo Danni	0,064%	0,037%	+0,027 p.p.
		Ammontare prodotti valenza sociale e ambientale (milioni di €)	1.224	1.072	+14,2%
		Incidenza percentuale dei prodotti con valenza sociale e ambientale	17,9%	13,0%	+4,9 p.p.
		Customer Satisfaction Index (CSI) UnipolSai vs Standard di mercato	97,9 (UnipolSai) vs 96,6 (Standard di mercato)	95,9 (UnipolSai) vs 95,0 (Standard di mercato)	+2 p.p.
		Percentuale sinistri canalizzati con riparazione diretta (Auto Presto&Bene)	29,8%	29,4%	+0,4 p.p.
		Valore di sanzioni pagate a IVASS (dato in % su totale premi del comparto Danni)	0,037%	0,037%	-
	Agenti	Numero agenzie in Italia	2.918	3.368	-13,4%
		Numero subagenzie in Italia	5.740	5.666	+1,3%
		Filiali Bancassurance	3.583	3.779	-5,2%
		Collaboratori di agenzia rete primaria in Italia	33.670	36.399	-7,5%
		Investimento diretto in Academy di Unipol Gruppo per la formazione rete (milioni di €)	2,2	1,7	+29,4%
		Numero totale di ore di formazione erogate	1.065.564	900.318	+18,3%
	Fornitori	Numero totale fornitori	4.898	4.700	4,2%
		Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo	58%	66%	-8 p.p.
		Valore complessivo erogato a fornitori (milioni di €)	464	420	10,5%
		Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	97%	97%	-
	Comunità	Valore della raccolta realizzata grazie alla campagna "un euro per polizza" a favore di Libera destinate alle imprese operanti all'interno del progetto LiberaTerra (migliaia di €)	160	160	-
		Valore complessivo dei contributi alla comunità (milioni di €)	8,2	6,9	18,8%
		Incidenza contributi alla comunità sull'utile ante imposte	1,2%	0,7%	+ 0,5 p.p.
Performance ambientale		Emissioni di CO_2 - Scope 1 (ton)	6.315	9.185	-31,2%
		Emissioni di CO_2 - Scope 2 (ton)	192.376	196.080	-1,9%

L'IDENTITÀ

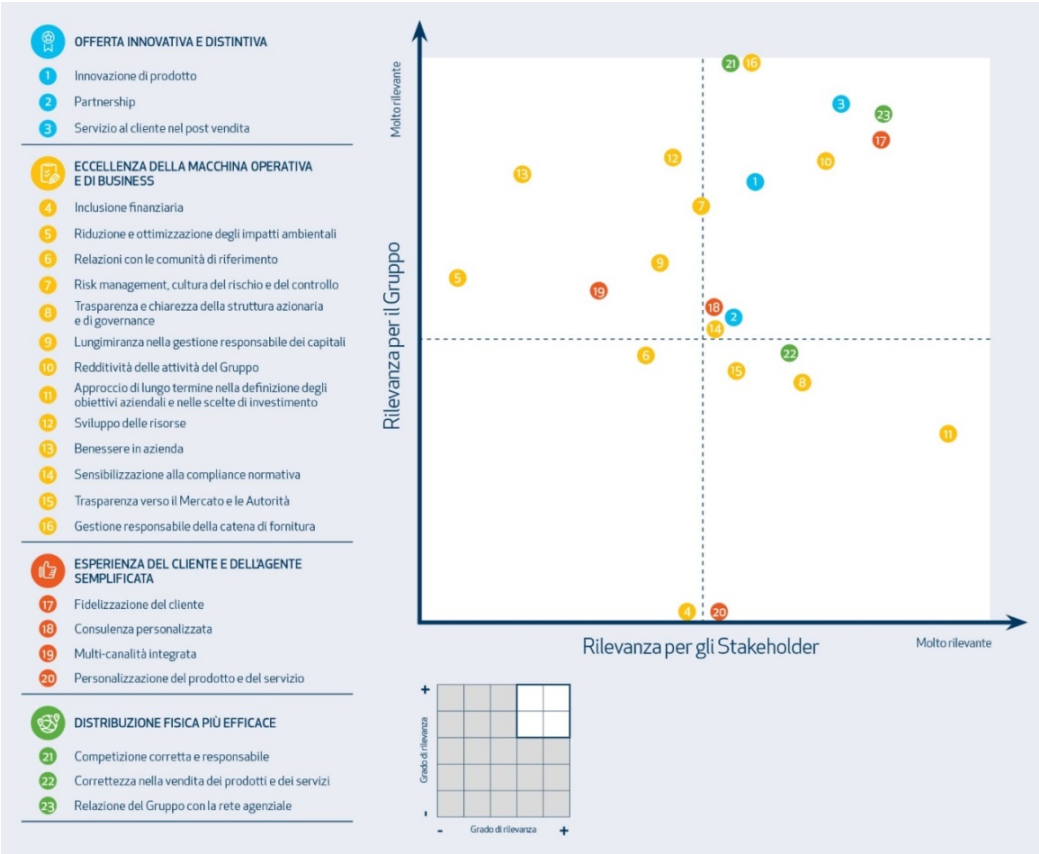
Il profilo organizzativo

Divenuta leader nazionale nell'assicurazione Danni, a seguito dell'integrazione del Gruppo Fondiaria-Sai avvenuta nel 2012 e che ha dato origine alla prima compagnia italiana nel ramo Danni, oggi UnipolSai Assicurazioni rappresenta una solida realtà attiva in tre settori (assicurativo, immobiliare, alberghiero). La Compagnia si distingue per la capacità di offrire soluzioni personalizzate ed innovative ai bisogni quotidiani e ai progetti di lungo periodo delle famiglie e delle imprese, grazie alla sua vicinanza al cliente e alla capillarità e professionalità della propria rete agenziale.

Nel corso del 2016 è stato avviato il nuovo **Piano Strategico Triennale di Gruppo** ("UnipolToBE"), che punta al rafforzamento della leadership sul mercato assicurativo italiano attraverso la valorizzazione dei propri elementi distintivi e la generazione di una redditività sostenibile nel medio-lungo periodo. Il Piano è sviluppato su quattro principali direttrici che valorizzano, tra le altre, le eccellenze del Gruppo nei servizi assicurativi e nell'applicazione della telematica ai prodotti assicurativi, facendo leva sulla principale rete distributiva agenziale del mercato assicurativo italiano, per la quale proseguirà il processo di riorganizzazione finalizzato all'incremento di produttività tramite l'ottimizzazione del presidio territoriale e la sostenibilità economica delle agenzie.

La matrice di materialità

Punto di partenza per operare in continuità con il Piano Strategico è la comprensione e il monitoraggio dei temi materiali[1] con l'obiettivo di far emergere i temi rispetto a cui si concentrano, da un lato, gli interessi e le aspettative degli stakeholder nei confronti del Gruppo e, dall'altro, le priorità strategiche della Compagnia.



[1] Il lavoro di analisi e selezione dei contenuti segue lo standard GRI-G4 ed è coerente con quanto espresso dalle linee guida dell'IIRC adottate per il Bilancio Consolidato UGF.

In coerenza con i temi identificati come materiali nella **matrice di materialità,** gli ambiti della **Csr Policy** vertono su:

- **creare valore condiviso** per un avanzamento delle condizioni economiche e sociali delle comunità in cui operiamo;
- **presidiare l'innovazione** per intercettare i mutamenti nei bisogni di protezione fornendo risposte innovative;
- **rafforzare affidabilità e qualità** come pilastri irrinunciabili del rapporto fiduciario e di scambio con lo stakeholder;
- **favorire il modello multistakeholder** per valorizzare allo stesso tempo la relazione con azionisti, dipendenti, clienti, agenti e fornitori.

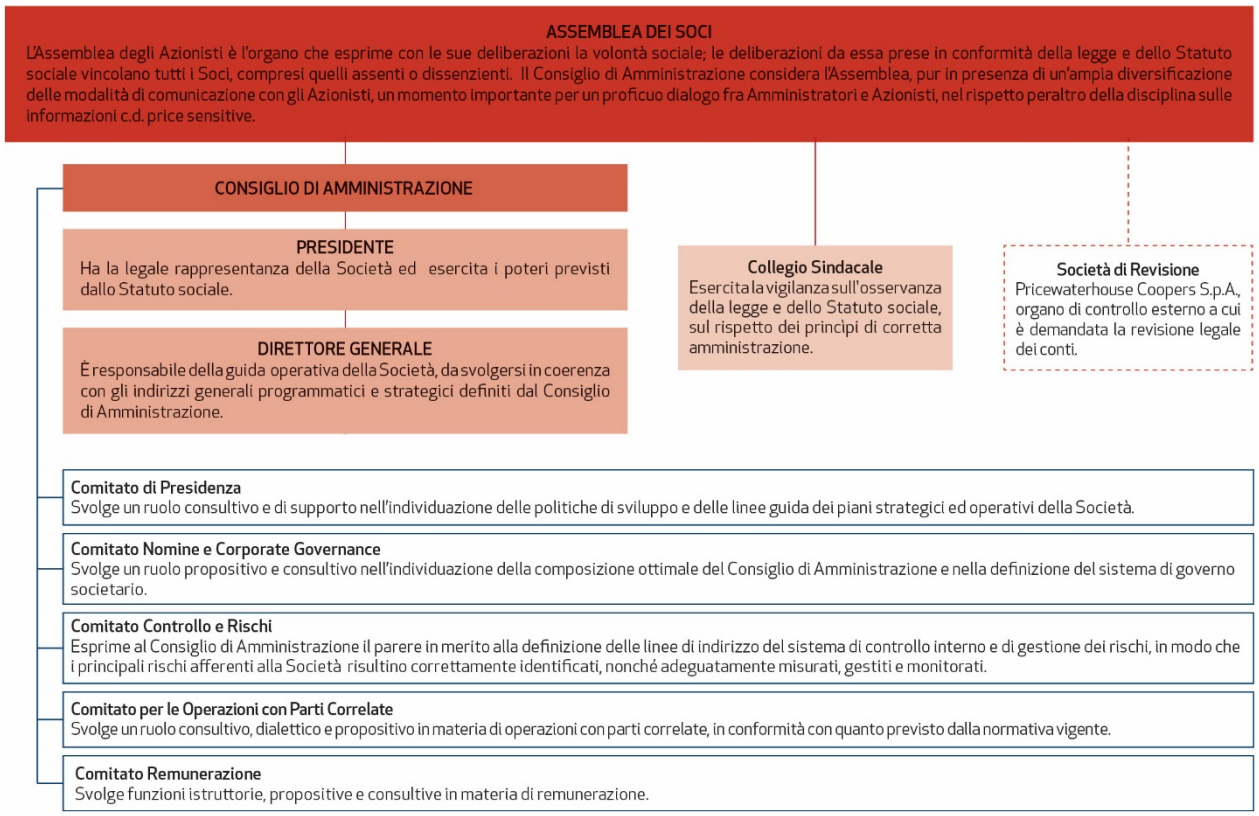
La strategia si traduce anche in concrete, impegnative e condivise azioni focalizzate sulla sostenibilità coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (*Sustainable Development Goals – SDGs*) assunti a settembre 2015 dai governi delle Nazioni Unite. Tra le azioni puntuali individuate per raggiungere i target del Piano Industriale del Gruppo si segnalano, in particolare, Unipol per il clima e il progetto *DERRIS* (*DisastEr Risk Reduction InSurance*), finanziato attraverso il fondo europeo *Life*; Unipol per il sociale, analisi approfondita delle potenzialità e dei bisogni specifici del settore no-profit per supportarne la crescita; la certificazione del processo di vendita in Agenzia ed estensione alla gamma Risparmio secondo il Disciplinare "I valori del prodotto Vita"; lo sviluppo, consolidamento e valorizzazione delle attività effettuate in materia di finanza socialmente responsabile, attraverso l'adesione ai Principi di Investimento Responsabile (PRI[2]).

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

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

LA GOVERNANCE

Il Sistema di Corporate Governance



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

Presidente	Vice Presidente	Vice Presidente
Cimbri Carlo	**Cerchiai Fabio**	**Stefanini Pierluigi**

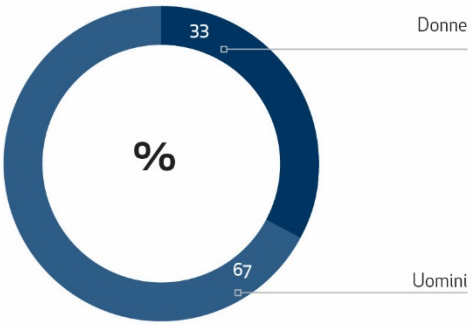
COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NOMINATO DALL'ASSEMBLEA DEL 27 APRILE 2016

(a) **Berardini** Francesco	▲ **Carletti** Milva	(a) **Cattabiani** Paolo	(a) **Cottignoli** Lorenzo	(a) **Dalle Rive** Ernesto	▲ **Ghiglieno** Giorgio
Lauria Salvatore	▲ **Masotti** Massimo	▲ **Maugeri** Maria Rosaria	▲ **Montagnani** Maria Lillà	▲ **Picchi** Nicla	▲ **Recchi** Giuseppe
	▲ **Righini** Elisabetta	▲ **Tadolini** Barbara	▲ **Vella** Francesco		

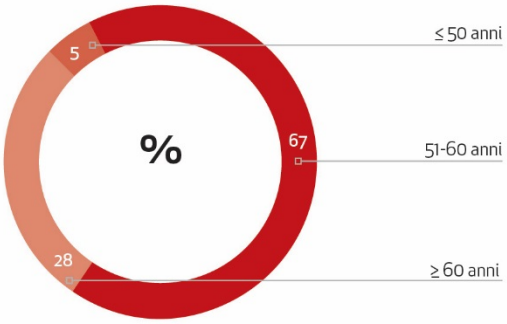
● Esecutivo ○ Non Esecutivo ▲ Indipendente da Codice e da TUF [1]

(1) Indica se l'Amministratore è stato qualificato dal Consiglio di Amministrazione come indipendente secondo i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina e al tempo stesso è in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF.
(a) Amministratore escluso comunque dal novero degli Amministratori indipendenti in quanto riveste cariche all'interno degli organi sociali della controllante diretta Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. e/o della controllante indiretta Finsoe S.p.A.

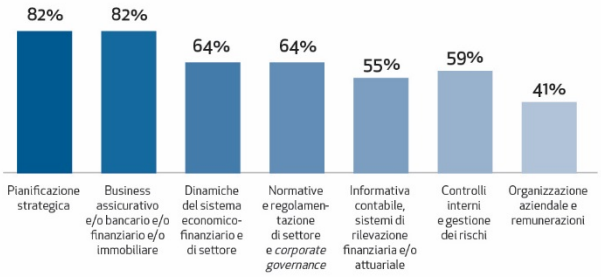
CdA - Composizione per genere [b]



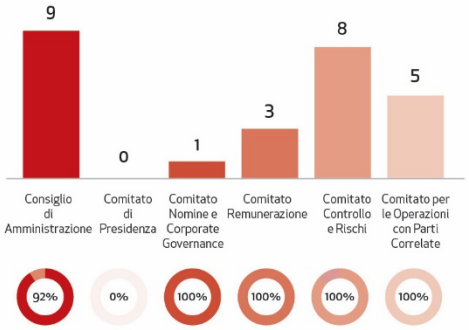
CdA - Composizione per età [b]



Competenze [b]



Numero di riunioni e percentuale di partecipazione [c]



(b) Riferito al Consiglio di Amministrazione in carica dal 27 aprile 2016.
(c) Riferito all'intero esercizio 2016.

Il Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di UnipolSai Assicurazioni è articolato secondo quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 20/2008 e in analogia a quello della Capogruppo così come descritto nel Bilancio Consolidato della stessa.

La Compagnia adotta un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi con l'obiettivo di assicurare che i principali rischi afferenti alla Compagnia e alle sue controllate risultino correttamente identificati, misurati, gestiti e monitorati, determinando il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione coerente con gli obiettivi strategici individuati. Tale sistema è periodicamente sottoposto a valutazione e revisione, in relazione all'evoluzione dell'operatività aziendale e del contesto di riferimento.

Le Funzioni aziendali di controllo istituite presso la Compagnia svolgono le attività di competenza per la Compagnia medesima, garantiscono l'outsourcing del servizio per le società che hanno sottoscritto con la stessa appositi contratti di servizio e hanno un riporto funzionale verso le corrispondenti Funzioni di Capogruppo.

Nell'ambito della governance e del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi del Gruppo, opera l'**Osservatorio Rischi emergenti e reputazionali** che in coerenza con la "Politica di gestione dei rischi" identifica e presenta in approvazione al Consiglio di Amministrazione in particolare il risk appetite dell'organizzazione in relazione a queste fattispecie di rischi. La relativa attività di mappatura, condotta in base all'analisi di driver sia interni che esterni, ha portato all'identificazione di 36 scenari di rischio base applicabili al Gruppo UnipolSai, derivati dall'esperienza passata o dai piani in essere, che sono stati arricchiti con 10 scenari di "what if", ovvero scenari di rischio/opportunità utili in un'ottica strategica. Di questi 36 rischi, 8 hanno natura riconducibile alle tematiche ESG.
La scelta del Gruppo di creare l'Osservatorio Reputational & Emerging Risk risponde all'obiettivo di garantirsi un ascolto strutturato dei segnali di cambiamento dell'ambiente esterno, rappresentato nelle quattro dimensioni "sociale, tecnologica, ambientale e politica" e assicurare una visione a 360 gradi dei trend emergenti, al fine di tutelarsi dalle relative minacce e cogliere in anticipo le nuove opportunità.

I soggetti che intervengono nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Compagnia sono dettagliati al seguente link: www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Sistema-dei-controlli-interni-e-di-gestione-dei-rischi.aspx. Per informazioni di dettaglio sulle risposte del Gruppo ai macrotrend, si rimanda alla Relazione annuale Integrata disponibile nel Bilancio Consolidato di Unipol Gruppo Finanziario e nella sezione "Governance-Sistema di controllo Interno-Risk Management" del sito internet del Gruppo Unipol.

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

Le Politiche di remunerazione

Obiettivo primario delle Politiche di remunerazione è garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità ed alle capacità individuali, indipendente dalle caratteristiche personali, conforme alle previsioni giuridico-normative e coerente con le esigenze di una performance sostenibile. UnipolSai Assicurazioni applica rigorose politiche di remunerazione sulla base degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione in ottica di efficienza e salvaguardia del patrimonio dell'impresa. L'attuazione di tali politiche è soggetta a periodica verifica da parte delle Funzioni di Controllo Interno.

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo "I Dipendenti" e per gli Amministratori al seguente link:
www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Relazione-sulla-Remunerazione.aspx

Le misure in materia di anticorruzione e antiriciclaggio

L'impegno di UnipolSai Assicurazioni contro i reati di corruzione e di riciclaggio si basa sull'adozione e sull'efficace attuazione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di Gruppo (MOG) che consente alla Società di limitare il rischio di commissione di tali reati mediante il consolidamento di un sistema strutturato ed organico di procedure ed attività di controllo. Le Funzioni di Controllo Interno della Società si sono dotate di appositi presidi specialistici preposti alla gestione dei rischi connessi alle diverse tipologie di reati. In particolare, per quanto riguarda il reato di riciclaggio, è stata istituita un'apposita struttura le cui attività sono finalizzate a garantire il corretto adempimento della Normativa antiriciclaggio.
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 UnipolSai,

appositi corsi di formazione in modalità *e-learning* sulla rete aziendale e in aula. In particolare, nel corso del 2016, la fruizione complessiva del corso "Antiriciclaggio è stata dell'88,6%.

I presidi e strumenti di controllo messi in atto per il contrasto alla corruzione previsti nella Parte Speciale 1 del MOG, fanno riferimento ai reati previsti dagli artt. 318, 319, 319 ter, 319 quater, 320, 322, 322 bis del codice penale. Nella Parte Speciale 2, il riferimento è al reato di corruzione tra privati previsto dall'art. 2635 del codice civile.
In particolare, nelle citate Parti Speciali sono evidenziati i principi di comportamento di carattere generale che si applicano agli organi sociali e ai dipendenti in via diretta ed ai collaboratori in forza di apposite clausole contrattuali.
Tali principi, riguardano:
– la formazione dei propri collaboratori da parte dei Responsabili delle Funzioni in contatto con la Pubblica Amministrazione e la tracciabilità dei flussi informativi verso la stessa;
– il conferimento di incarichi di rappresentanza a soggetti esterni attraverso assegnazione formale;
– l'inserimento nei contratti con i collaboratori di specifiche dichiarazioni da parte degli stessi sulla conoscenza del D.Lgs.231/2001 e dell'impegno al rispetto del MOG nonché del possesso di requisiti di onorabilità.
Nella citate Parti Speciali del MOG sono inoltre dettagliati i principi di comportamento specifici per prevenire il compimento di ciascuna tipologia di reato precedentemente indicata.

Per garantire una efficace attuazione del MOG è stata richiesta la "presa visione" sia agli agenti che ai fornitori, avvenuta rispettivamente per il 73% degli agenti e per il 56% dei fornitori.
Nel corso del 2016, è proseguita la formazione specifica degli apicali e delle prime linee sul tema "Il Modello di Organizzazione e Gestione e la prevenzione dei reati ex D.Lgs. 231/2001". Durante tali incontri di approfondimento, organizzati in modo specifico per ciascuna Direzione, sono stati illustrati i possibili reati a cui ciascuna area potrebbe essere esposta, tra cui anche quelli in materia di corruzione.

Per maggiori informazioni sul MOG si rinvia alla Sezione Corporate Governance del sito internet della Società UnipolSai: www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Modello-di-Organizzazione,-Gestione-e-Controllo-(MOG).aspx

Percentuale di dipendenti formati su policy e procedure anticorruzione

Dirigenti	87,8%
Funzionari	88,7%
Impiegati amministrativi	84,7%
Addetti al call center	87,6%
Totale dipendenti	85,7%

Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali; Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

La Tax Strategy

UnipolSai non ha una politica di gestione delle imposte esplicitamente approvata dal Consiglio di Amministrazione. Sono resi pubblici nella documentazione di bilancio i ricavi, i profitti derivanti dalla gestione tecnica e finanziaria, le imposte di competenza dell'esercizio. Nel bilancio è inserito un prospetto di riconciliazione del carico fiscale teorico rispetto a quello effettivo con esplicitazione delle principali cause di scostamento. Viene data disclosure di tutte le principali partite che determinano disallineamenti tra imposte pagate ed imposte contabilizzate. A partire dall'esercizio 2016 la Capogruppo UGF fornirà all'amministrazione finanziaria i dati del *country by country reporting* che comprendono anche quelli di UnipolSai.

I Diritti Umani

La Capogruppo UGF non ha al momento valutato significativo il rischio di incorrere in situazioni di violazione dei Diritti Umani, né all'interno delle proprie unità organizzative, né presso i fornitori diretti operando principalmente in Italia ed approvvigionandosi da fornitori italiani per il 97% con tipologie merceologiche a basso rischio. Per questo ha ritenuto al riguardo sufficiente l'impegno assunto nel Codice e poi declinato nella Csr Policy.
Infatti, la natura e la localizzazione geografica del business della Compagnia non determinano particolari criticità lungo la filiera di approvvigionamento. Tuttavia, ad ulteriore presidio del gestione della relazione con i fornitori, UnipolSai come da obiettivi di Piano 2016-2018, sta sviluppando un modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera.

L'approccio del Gruppo e di UnipolSai ai diritti umani si ispira e fa propria la "Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo" delle Nazioni Unite e le norme fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO). Il riferimento alla Dichiarazione e alle

norme ILO, che afferiscono alle libertà fondamentali, così come ad altre questioni come ad esempio il lavoro minorile, la discriminazione e le condizioni di lavoro, sono presenti nelle politiche in materia di investimenti responsabili, nelle politiche di selezione dei fornitori e nella gestione del personale. In questo contesto UnipolSai promuove specifiche politiche a tutela e a sostegno delle esigenze individuali e famigliari, senza discriminazioni in fatto di genere, orientamento sessuale, politico, culturale e religioso.
In particolare il tema dei Diritti Umani è trattato anche nel Codice Etico del Gruppo Unipol che nella versione aggiornata a fine 2015 ha rafforzato il riferimento in materia di diritti umani, parità di genere, trasparenza e correttezza ai principi deontologici internazionali, lotta alla corruzione ed ha declinato con maggiore accuratezza il ruolo ed i comportamenti degli Amministratori. All'interno del Codice Etico è esplicitato che tutti i portatori di interesse possono rivolgersi in forma scritta e non anonima, senza timore di ritorsioni, al Responsabile Etico per ottenere chiarimenti e/o pareri interpretativi sui modelli di condotta più idonei a evitare violazioni o inosservanze del Codice Etico o per segnalare presunte violazioni o inosservanze dei principi del Codice.

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

Principali novità in materia di Governance

Nel corso dell'esercizio 2016 sono state rinnovate Procedure, Politiche e Linee Guida che prevedono un rafforzamento degli strumenti di Governance delle società del Gruppo Unipol con effetti sulla controllata UnipolSai. In particolare il Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario ha approvato:

- la "**Procedura per l'effettuazione di operazioni con parti correlate**";
- la "Politica di **Data Quality Management**", che ha l'obiettivo di definire le linee guida in materia di gestione dei dati aziendali nell'ambito del Gruppo;
- la "Procedura per la comunicazione delle operazioni aventi ad oggetto azioni od obbligazioni emesse da Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. ovvero strumenti derivati o altri strumenti finanziari ad esse collegati, volta a disciplinare gli obblighi informativi in materia di **Internal Dealing**. Questa nuova procedura è stata adottata, sebbene in assenza di un quadro normativo di riferimento chiaro e completo, in seguito all'introduzione di una nuova disciplina comunitaria in materia di abusi di mercato (Direttiva 2014/57/UE c.d. MAD 2 e Regolamento UE 596/2014 **Market Abuse"** o il "MAR");
- la "Politica di continuità operativa" ("**Business Continuity Management Policy**"), che aggiorna le linee guida in materia di continuità operativa con l'obiettivo di ridurre al minimo gli impatti di eventi di tipo disastroso sui servizi rilevanti, siano essi provocati da eventi di portata settoriale, aziendale, locale o estesa.

La Privacy

UnipolSai ha istituito appositi presidi organizzativi, tra i quali un'apposita Funzione presso Affari Legali dedicata a fornire assistenza legale in materia di privacy (la "**Funzione Legale Privacy**"), al fine di garantire che il trattamento delle informazioni personali (di clienti, dipendenti e, in generale, di tutti coloro che entrano in contatto con la Società) avvenga nel rispetto delle disposizioni previste dal Codice in materia di protezione dei dati personali.
La Funzione Legale Privacy ha contribuito a definire, dal punto di vista giuridico, linee di intervento prioritario volte a garantire il rispetto degli adempimenti normativi, in particolare sul versante della sicurezza delle informazioni, dell'accesso ai dati da parte di terzi e della produzione della documentazione richiesta per legge. A maggior presidio della protezione dei dati personali, viene garantita una adeguata formazione ad Agenti e Dipendenti. Nel corso del 2016 è proseguita l'erogazione di corsi di formazione in modalità e-learning:

- ai dipendenti del Gruppo Unipol, con una percentuale di fruizione dell' 88,68%
- agli Agenti del Gruppo e ai loro collaboratori, con una percentuale di fruizione del 66%.

Sono stati inoltre predisposti corsi di formazione a distanza, che saranno attivati nel 2017, in materia di videosorveglianza, amministratori di sistema, strutture sanitarie, strutture alberghiere.
Si segnala che nel 2016, per UnipolSai, sono pervenuti 2 reclami in materia di tutela dei dati personali, ai quali è stato dato opportuno riscontro.

IVASS

Osservando l'andamento degli interventi Ivass di Unipolsai S.p.A. si evince un decremento (-10%) rispetto al 2015. Tale dato risulta essere in linea con la riduzione dei reclami (-13%) verificatasi nell'analogo periodo temporale. Considerando gli interventi Ivass per

area aziendale della sola compagnia UnipolSai, si osserva come il decremento sia trasversalmente distribuito su tutte le aree aziendali, in particolare nell'area commerciale la diminuzione nei confronti del 2015 è pari al 47%.
Per quanto riguarda la numerica delle sanzioni Ivass da reclamo, e il relativo importo pagato, si può osservare come entrambi i valori siano cresciuti rispetto all'esercizio precedente. Prendendo in considerazione il dato della principale Compagnia del Gruppo, si osserva come siano state pagate 539 sanzioni per un valore complessivo di 2.575.893 euro, in aumento rispetto all'analogo periodo 2015 (+57%). L'aumento delle sanzioni pagate nel comparto R.C. Auto interessa tutto il mercato assicurativo con un +10,7% al mese di Novembre del 2016[3]; UnipolSai cresce del 43,1%.

Numero di interventi IVASS e Sanzioni pagate

Importo sanzioni IVASS pagate (mln €)	2,7
Numero interventi IVASS	4.257
Numero sanzioni IVASS	539

Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali; Direzione Generale Altre Società

Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)

Con Provvedimento del 14 novembre 2012, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ("AGCM") ha avviato un procedimento istruttorio nei confronti di Unipol Assicurazioni e Fondiaria-SAI (oggi UnipolSai), nonché di Assicurazioni Generali e INA Assitalia, ipotizzando un coordinamento tra tali compagnie assicurative volto a limitare il confronto concorrenziale tra le stesse nella partecipazione a gare bandite da talune Aziende di Trasporto Pubblico Locale.
UnipolSai, ritenendo di aver agito nel pieno rispetto della legalità e della correttezza, ha conferito incarico ai propri legali per la tutela dei propri diritti.
In data 26 marzo 2015 è stato notificato un provvedimento sanzionatorio da parte dell'AGCM con il quale UnipolSai Assicurazioni è stata condannata al pagamento di una sanzione amministrativa di euro 16,9 milioni.
In esito all'udienza del 2 dicembre 2015, il T.A.R. ha accolto il ricorso di UnipolSai ed ha annullato integralmente il provvedimento di AGCM mostrando di condividere pressoché tutti i rilievi sostanziali sollevati dalla Compagnia.
Con ricorso in appello, notificato a UnipolSai in data 21 marzo 2016, l'AGCM ha impugnato la decisione del T.A.R. innanzi al Consiglio di Stato che, con sentenza del 1° dicembre 2016 pubblicata in data 7 marzo 2017, ha respinto il ricorso confermando l'annullamento della sanzione a suo tempo irrogata. La Società ha già provveduto ad attivarsi per il recupero della somma a suo tempo pagata.

[3] Fonte: DB Benchmark, Uff. Reporting (Reclami e Assist. Special. Clienti) – Ania, "Premi del lavoro diretto Italiano 2015"

LA PERFORMANCE ECONOMICA

€ 12.497 mln	€ 527 mln	96,5%	€ 0,125
Raccolta assicurativa diretta	Utile netto consolidato	Combined Ratio netto riassicurazione (94,6% nel 2015)	Proposta di dividendo unitario per azione

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai

Il Gruppo UnipolSai ha conseguito nell'esercizio 2016 risultati soddisfacenti, in linea con gli obiettivi del nuovo Piano Industriale, in un contesto macroeconomico e di settore complesso, caratterizzato dal permanere di bassi tassi d'interesse, elevata volatilità dei mercati finanziari e forti pressioni competitive, in particolare nell'assicurazione Auto dove il Gruppo è leader di mercato.

Nel periodo in esame la raccolta diretta assicurativa, al lordo delle cessioni in riassicurazione, ammonta a 12.497 milioni di euro (-10,6% rispetto ai 13.982 milioni registrati nel 2015).
La raccolta diretta del **settore Danni** si attesta a 7.218 milioni di euro (-1,6% rispetto ai 7.334 milioni dell'esercizio 2015), risentendo degli effetti di continua pressione concorrenziale sulle tariffe R.C.Auto.
Per il **settore Vita**, si registra un volume di raccolta diretta pari a 5.279 milioni di euro, in flessione del 20,6% rispetto all'analogo periodo del 2015. Il rallentamento della produzione riguarda prevalentemente il canale della bancassicurazione ed è altresì ascrivibile alla politica commerciale adottata dal Gruppo volta a contenere la produzione di polizze tradizionali, con l'offerta che si è orientata verso prodotti di ramo III o Multiramo: il volume dei nuovi affari in termini di APE, al netto delle quote dei terzi, si è attestato a euro 547 milioni.

La **redditività del portafoglio degli investimenti finanziari** ha ottenuto nel periodo considerato un rendimento significativo pari al 3,7% degli asset investiti, rendimento che sconta la svalutazione dell'investimento effettuato nel fondo Atlante 1 per un importo di Euro 19,5 milioni, pari al 24% dell'investimento stesso. È proseguita nel corso dell'anno la politica di graduale riduzione dell'incidenza dei titoli governativi domestici, nell'ambito di una progressiva diversificazione verso un incremento selettivo dei titoli corporate e altre attività finanziarie.

Principali indicatori economici e patrimoniali

Valori in milioni di euro	31/12/2016	31/12/2015
Raccolta assicurativa diretta Danni	7.218	7.334
variazione %	*(1,6)*	*(12,9)*
Raccolta assicurativa diretta Vita	5.279	6.648
variazione %	*(20,6)*	*(12,3)*
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	585	584
variazione %	*0,1*	*n.s.*
Raccolta assicurativa diretta	**12.497**	**13.982**
variazione %	*(10,6)*	*(12,7)*
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	**1.580**	**2.048**
variazione %	*(22,8)*	*14,8*
Risultato consolidato	**527**	**738**
variazione %	*(28,5)*	*(5,8)*
Investimenti e disponibilità	**63.261**	**63.291**
variazione %	*(0,0)*	*0,7*
Riserve tecniche	**55.816**	**56.095**
variazione %	*(0,5)*	*(0,2)*
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	**6.156**	**6.278**
variazione %	*(1,9)*	*(0,3)*

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

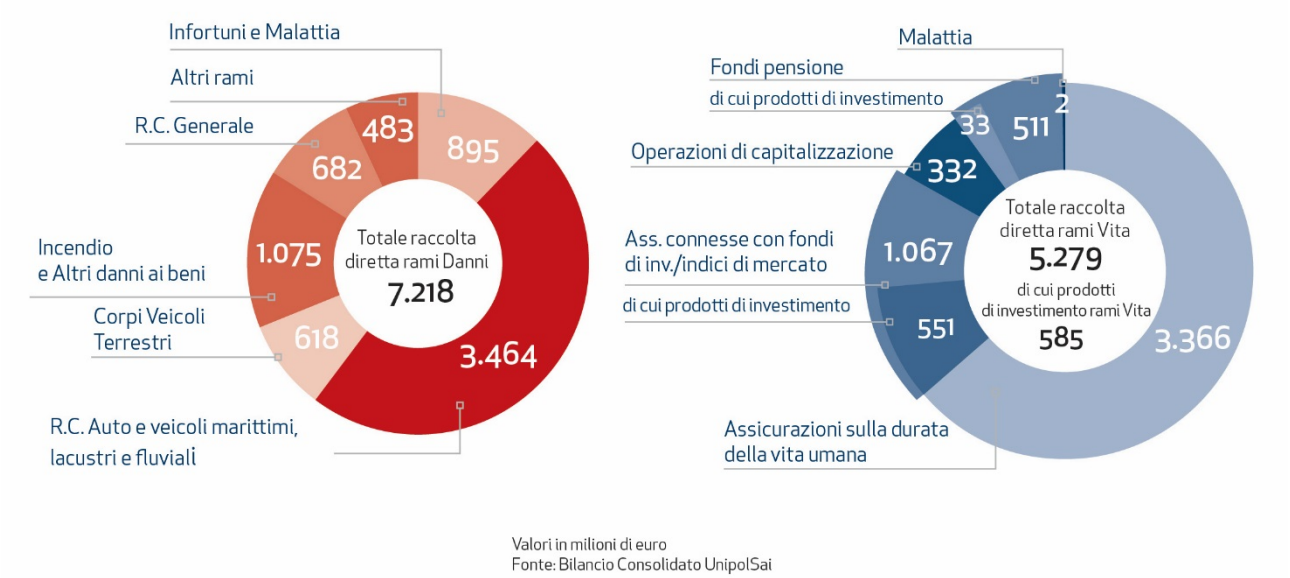
Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina Investor Relations sul sito internet
http://www.unipolsai.com/it/investor-relations/Pagine/default.aspx

Rami Danni-Lavoro diretto

Rami Danni	31/12/2016	31/12/2015
Loss ratio - netto riassicurazione	68,0%	66,4%
Expense ratio (calcolato sui premi di competenza) – netto riassicurazione	28,5%	28,2%
Combined ratio - netto riassicurazione (*)	96,5%	94,6%

(*) con *expense ratio* calcolato sui premi di competenza
Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Composizione premi diretti danni e vita



Valori in milioni di euro
Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Prosegue l'attività di gestione e sviluppo commerciale delle società diversificate, insieme alle azioni di risanamento messe in atto negli scorsi esercizi e, in alcuni casi, ancora in corso. Il 29 dicembre 2016 è stata perfezionata l'acquisizione delle attività di gestione alberghiera e degli immobili di UNA S.p.A. che ha dato vita a un nuovo leader nazionale nel settore alberghiero italiano, con 43 strutture (sia business che leisure), 5.500 camere e un fatturato pro-forma di circa 120 milioni di euro.
Nel settore agricolo è attiva la società Tenute del Cerro, proprietaria di circa 5.000 ettari di terreno nel Centro Italia e riferimento a livello nazionale nella produzione di vino di alta qualità.

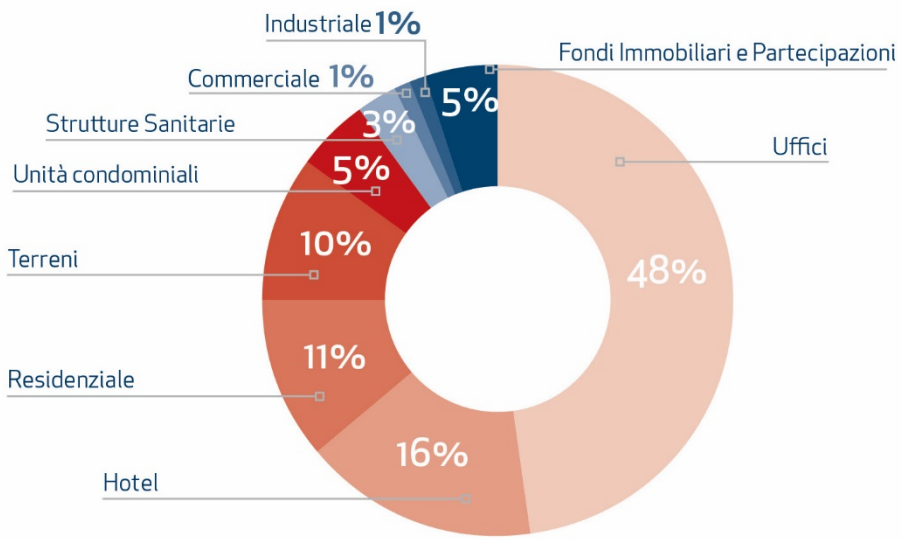
In campo immobiliare, UnipolSai è uno dei principali operatori in Italia per entità del patrimonio ed è impegnato nello sviluppo, ristrutturazione e riqualificazione di diversi edifici, alcuni nell'ottica di una successiva messa a reddito tramite la vendita o la locazione e altri di cui è previsto l'utilizzo strumentale da parte delle società del Gruppo. Rispetto alla movimentazione del portafoglio immobiliare, le direttrici seguite sono state la valorizzazione e stabilizzazione dell'incidenza del portafoglio immobiliare sul totale attivi di Gruppo, l'aumento della qualità del portafoglio immobiliare attraverso cessioni di immobili con rendimento inferiore al 3% e interventi di riposizionamento di immobili *Core* già in portafoglio, al fine di raggiungere un miglioramento del tasso di *vacancy* di 7 p.p.. A fine 2016, il tasso quantificato sulla base del portafoglio *Core* e *Value Added* locabile è pari a 27,8%, migliorato dello 0,7% rispetto al periodo precedente.

Le operazioni maggiormente significative si stanno sviluppando nell'area di Milano. Tra queste si segnalano:

- la realizzazione di un nuovo edificio multipiano ad uso strumentale in piazza Gae Aulenti (zona Porta Nuova Garibaldi). Il progetto prevede la costruzione di una torre ad uso uffici per un'altezza di circa 100 metri i cui lavori sono in fase di avvio. La torre sarà edificata in modo da avere la massima certificazione in termini di risparmio energetico ed idrico e di qualità ecologica degli interni (certificazione Leed Platinum);
- il completamento e la riqualificazione di un immobile direzionale ad uso strumentale in via De Castillia (zona Porta Nuova) al fine di ottenere un nuovo edificio eco-sostenibile e all'avanguardia;
- la riqualificazione della Torre Galfa, via Fara 41, immobile di 30 piani fuori terra situato in posizione centrale a Milano, inutilizzato da circa 15 anni, che grazie a questo intervento diventerà un edificio multifunzionale con un hotel nei primi 13 piani e residenze nei rimanenti piani. All'ultimo piano della Torre verrà ospitato un ristorante-bar;
- la riqualificazione di un immobile storico sito in via Pantano 26 /Corso di Porta Romana 19, costituito da due blocchi indipendenti di epoche diverse che si sviluppano attorno a una corte centrale. L'edificio di via Pantano 26 ha destinazione residenziale ed è già stata avviata la commercializzazione con il marchio "Residenze Ca' Litta" mentre l'edificio di corso di Porta Romana 19 è destinato ad uso direzionale con uffici di alta rappresentanza;
- la riqualificazione dell'immobile ad uso alberghiero in via De Cristoforis 6/8 (Atahotel The Big). La riqualificazione permetterà di aumentare il numero delle camere (ne sono previste oltre 160) e l'integrazione di strutture wellness quali SPA, zona fitness e solarium al fine di aumentare la qualità e il posizionamento sul mercato della struttura;
- inoltre, nel corso dell'ultimo trimestre 2016, sono stati avviati i lavori di riqualificazione di due complessi direzionali siti a Milano: via Tucidide 56, composto da sette torri per complessivi circa 42 mila mq, e via Dei Missaglia 97 (denominato Milano Business Park) composto da quattordici edifici per complessivi circa 140 mila mq, aree nelle quali si stanno riqualificando le parti comuni di alcuni degli edifici e creando servizi accessori (mense e posti auto), nonché integrando servizi commerciali finalizzati al miglioramento della relativa fruibilità al fine di aumentarne l'appetibilità, in particolare nel mercato office di Milano.

Attualmente sono gestiti circa 1.700 contratti di locazione verso terzi, con una prevalenza territoriale nel Centro e Nord Italia. La maggior parte dei clienti risultano essere studi professionali mentre, in minima parte, si tratta di una clientela legata alla locazione residenziale.

Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso



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

Distribuzione territoriale del patrimonio immobiliare

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

LA PERFORMANCE SOCIALE

GLI AZIONISTI

€ 1,75	€ 5,8 mld	98,4%	Ingresso di UnipolSai nel
Prezzo medio nell'anno delle azioni UnipolSai Ordinarie	Capitalizzazione di Borsa	degli asset sono risultati sostenibili in seguito a monitoraggio ESG	FTSE4Good Index

La struttura dell'azionariato

La società è controllata, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, numero 1) del Codice Civile, da Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.. La struttura dell'azionariato è rappresentata nel grafico seguente:

UnipolSai

AZIONISTA	PERCENTUALE SU CAPITALE SOCIALE
Mercato	33,07%
Unipol Gruppo Finanziario S.p.A.	51,03%
Unipol Finance S.r.l.	9,99%
Unipol Investment S.p.A.	5,91%

L'attività di relazione con gli investitori è condotta in maniera univoca e trasversale tra Unipol Gruppo e UnipolSai.
Nel 2016 sono stati effettuati incontri con oltre 200 investitori, mentre è cresciuto il numero di piazze finanziarie coperte dall'attività di comunicazione, che da quest'anno include per la prima volta l'Asia (con road show ad Hong Kong e Singapore) e nuove sedi europee come Madrid ed Helsinki. La scelta di diversificazione geografica ha comportato, tra l'altro, la discesa del peso degli investitori UK incontrati e l'aumento di quello sia degli investitori asiatici che degli altri paesi europei.
Gli analisti finanziari continuano ad esprimere giudizi buoni sul titolo UnipolSai (2 raccomandazioni di acquisto e 6 neutrali).

Al tema delle strategie e gli obiettivi di gestione del capitale, il Gruppo pone particolare attenzione applicando una **"Politica di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi"**, che definisce una corretta descrizione del processo di gestione del capitale e di distribuzione dei dividendi, nonché i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo medesimo. Nel corso del 2016 il Consiglio di Amministrazione di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. ha approvato un aggiornamento della suddetta Politica che modifica la procedura da attivare per la distribuzione di altri elementi di fondi propri diversi dai dividendi.

Le politiche di investimento

Le politiche di investimento implementate dal Gruppo hanno perseguito, in un'ottica di lungo termine, un criterio generale di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi, attraverso un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di diversificazione e di solidità degli stessi in coerenza con la propria "**Politica in materia di investimenti**".
Politica aggiornata nel corso del 2016 con la finalità di recepire le disposizioni in materia di investimenti e di attivi a copertura delle riserve tecniche introdotte dal più recente Regolamento IVASS che recepisce le Linee Guida emanate da EIOPA sul sistema di governo societario, con particolare riferimento al principio della persona prudente ("**prudent person principle**") previsto dal Regime Solvency II in materia di investimenti.

Gli investimenti responsabili

Al fine di verificare la conformità degli investimenti ai valori espressi dal Gruppo è stata definita una **Policy con criteri di esclusione** che prevede un monitoraggio di sostenibilità trimestrale indipendente[4]dal 2012, ma adottati nella pratica da tempo. Per rafforzare ulteriormente questo presidio , da quest'anno il Gruppo ha aderito ai **Principles for Responsible Investment (PRI)**[5].

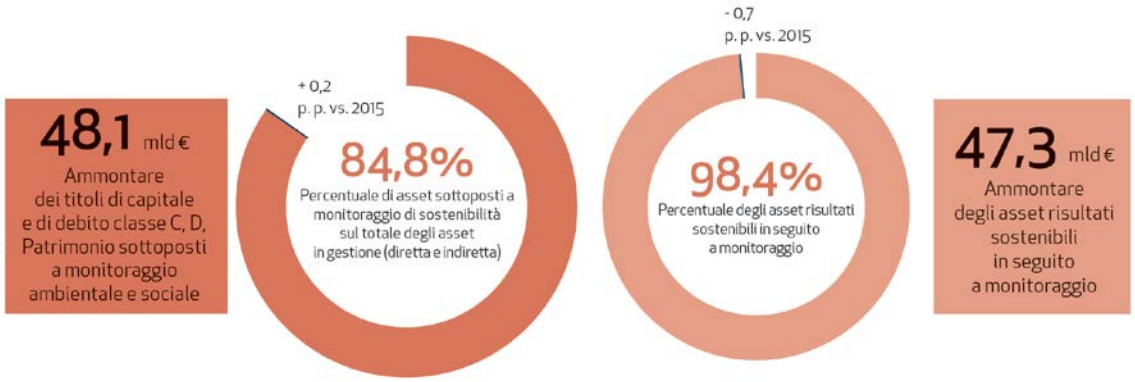
Il perimetro di indagine del monitoraggio di sostenibilità comprende gli investimenti in strumenti finanziari quotati e non quotati, con esclusione degli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (fondi comuni di investimento istituiti e gestiti da SGR, SICAV) inclusi gli investimenti relativi agli attivi posti a copertura di riserve tecniche, compresi gli investimenti relativi alle Forme Pensionistiche Complementari, alle Unit-linked ed alle Index-linked gestite direttamente da UnipolSai.

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

I criteri di esclusione alla base del monitoraggio di sostenibilità considerano, nel caso dei Paesi, lo studio di una serie di indicatori, che dimostrino un insufficiente grado di adesione ai principi definiti dalle Nazioni Unite nello UN Global Compact[6], sono inoltre esclusi i Paesi classificati pubblicamente dalla ONG Freedom House come "not free" o "partly free" in termini di libertà civili e diritti politici.

[4] Tale monitoraggio è condotto col supporto del consulente esterno ECPI S.r.l. (www.ecpigroup.com). Si tratta di una Società indipendente specializzata nell'assegnazione di rating ESG e di costruzione di indici di sostenibilità, che analizza secondo la propria metodologia di ricerca proprietaria la performance ambientale, sociale e la solidità della struttura di governance degli emittenti seguendo un approccio qualitativo e quantitativo rigoroso.
[5] Vedi nota sezione "Identità".
[6] iniziativa delle Nazioni Unite, fondata nel 2000, per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e a rendere pubblici i risultati raggiunti. In dettaglio il Global Compact richiede alle aziende e alle organizzazioni che vi aderiscono, di condividere, sostenere e applicare nella propria sfera di influenza un insieme di principi fondamentali, relativi a diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione.

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



Fonte: Direzione Finanza
*Il restante 1,6% del portafoglio è oggetto di monitoraggio trimestrale ed è composto in parte da titoli che non rispondono ai requisiti considerati e in parte da titoli non ancora coperti dal Consulente di Sostenibilità

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

Nel 2016 ha aderito al tavolo di lavoro "*National Dialogue on Sustainable Finance*" italiano. L'iniziativa, coordinata dal MATTM – Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare- in partnership con l'UNEP, si pone l'obiettivo di esplorare policy/azioni/criteri per mobilitare il sistema finanziario e allinearlo agli obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGS) del sistema Paese.

Nella definizione della propria politica di investimenti, UnipolSai ha inoltre posto grande attenzione alla speculazione sul mercato delle ***commodities agricole*** (cosiddette soft commodities), evidenziando che non ha investito in modo diretto o indiretto (in gestione per i propri clienti), in tale Mercato. Analogamente, nell'ambito degli investimenti immobiliari, UnipolSai non ha mai investito nella compravendita o nell'acquisto di terreni adottando un comportamento cautelativo e a tutela dei diritti dei più deboli rispetto al fenomeno del ***landgrabbing*** inteso come l'accaparramento coercitivo e su larga scala di terra considerata "inutilizzata" e venduta o affittata a terzi (aziende o governi di altri Paesi), senza il consenso delle comunità che vi abitano o che la utilizzano per coltivare e produrre cibo. Per la verifica del mantenimento di questo impegno sarà avviata apposita attività di codifica e monitoraggio nel corso del 2017.
Contestualmente, UnipolSai applica la selezione degli investimenti anche nell'ambito delle forme pensionistiche complementari. I risultati dello screening sui singoli asset dei Fondi Pensione Aperti, Piani Individuali Pensionistici e Forme Pensionistiche Individuali sono pubblicati nella successiva sezione "Clienti" del presente fascicolo.

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

Tale approccio si rafforza anche attraverso operazioni che conciliano obiettivi di redditività e di gestione del rischio con rilevanti caratteristiche di sostenibilità sociale e ambientale dell'impresa in cui si investe (investimenti SRI - *Sustainable*

and Responsible Investments). A questo proposito UnipolSai investe in **fondi alternativi**, categoria a cui appartengono fondi di Private Equity, Hedge Fund e investimenti in Real Asset, **che abbiano anche una valenza SRI.**
Per la selezione e rendicontazione degli investimenti in tale ambito è stata sviluppata una *due diligence* metodologica che prevede, oltre alle consuete analisi finanziarie, l'analisi di criteri socio-ambientali e di governance (ESG), rivisti ed aggiornati costantemente e la mappatura dei rischi non finanziari che possono avere un impatto (ad esempio reputazionale, riguardo l'impronta di carbonio, ecc.). Attualmente, la metodologia per la selezione degli investimenti in Real Asset che abbiano anche una valenza SRI è applicata a tutte le analisi valutative.
Nel 2016 il valore complessivo di questi investimenti ammonta a circa **148 milioni di euro**.

Nel campo della green economy si è investito principalmente sulle energie alternative, selezionando anche importanti interventi di mobilità sostenibile. A questo proposito è significativo l'investimento in fondi per l'acquisto di foreste in essere che genera reddito in funzione del taglio di alberi annuale ma che viene costantemente piantumata per mantenere il valore dell'*asset* alla fine del periodo di durata del Fondo. Le foreste «a reddito» sono inoltre più controllate e gestite rispetto a quelle vergini e sono quindi meno soggette ad incendi ed infestanti.

Negli investimenti nel Welfare è stato mantenuto un investimento nel campo dei servizi di cura residenziali.
Sono stati altresì incrementati gli investimenti nel campo delle infrastrutture per l'innovazione digitale (in particolare la fibra per la connessione ad alta velocità) dedicati anche alla dotazione di reti in aree rurali con conseguenti benefici sociali per le comunità che vi risiedono. È inoltre presente un fondo che applica le strategie di investimento sostenibili, definite da Eurosif[7], dell'*integration*[8] e del *soft engagement*[9].

Per quanto riguarda gli **investimenti ad impatto sociale**, Unipol è presente nel settore dell'housing sociale, attraverso le partecipazioni nel Fondo Housing Toscano e nel fondo Polaris Parma Social House e nel Fondo Housing Sociale FVG. Nel corso dell'anno il portafoglio si è arricchito con la partecipazione nel Fondo Uni HS AbitaRE. Questi Fondi svolgono l'attività di sviluppo e gestione immobiliare a forte connotazione sociale, con la finalità di sostenere una nuova offerta di alloggi per coloro che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo sul mercato, sia per ragioni economiche che per assenza di un'offerta adeguata. Secondo la classificazione delle strategie di investimento etico e sostenibile di Eurosif, i suddetti fondi sono classificati come Investimenti d'Impatto[10], con una la percentuale dell'impatto effettivo secondo le nuove linee guida di Eurosif (corrispondente al valore degli investimenti immobiliari[11]):

Fondi	Percentuale di impatto
Polaris Parma Social House	89,1%
Fondo Housing Toscano	83,2%
Fondo Housing Sociale FVG	42,2%
Fondo Uni HS AbitaRE	0%

Dati al 30 Giugno 2016.
Il Fondo Uni HS AbitaRE è di nuova costituzione e al 30 Giugno 2016 non aveva ancora finalizzato l'investimento in immobili.
Fonte: Direzione Finanza

A fine 2016, il titolo di UnipolSai è presente in 10 indici internazionali di Finanza SRI
- ECPI Euro ESG Equity
- ECPI World ESG Equity
- FTSE4Good Global Index
- FTSE4Good Europe
- STOXX Europe Industry Neutral ESG
- STOXX Europe Ex Tobacco Industry Neutral ESG Ex AGTAF (Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms)
- Euro STOXX Sustainability
- STOXX Europe Sustainability
- Euro STOXX Sustainablility Ex AGTAF (Alcohol Gambling Tobacco Armaments & Firearms)
- Standard Ethics Italian Index

[7] Eurosif (*European Sustainable Investment Forum*) è un'associazione internazionale senza scopo di lucro la cui missione è sviluppare la sostenibilità attraverso il mercato finanziario europeo.
[8] Integrazione esplicita da parte del gestore finanziario di opportunità e rischi ESG nell'analisi finanziaria tradizionale e decisioni di investimento basate su un processo sistematico e appropriate fonti di ricerca.
[9] Dialogo tra l'investitore e l'azienda investita
[10] Investimenti fatti con l'intenzione di generare impatto sociale e/o ambientale positivo insieme ad un ritorno finanziario. Gli investimenti d'impatto possono essere fatti sia in mercati emergenti che sviluppati, ed avere ritorni di mercato o al di sotto del mercato a seconda delle circostanze. Tali investimenti si focalizzano su progetti specifici e si distinguono dalla filantropia. Includono ad esempio la microfinanza, community investments, investimenti sociali, i fondi francesi *fonds solidaires* ecc.
[11] Un portafoglio di investimento dovrebbe essere sempre diversificato, quindi oltre agli investimenti in immobili dedicati all'housing sociale, è necessario che sia composto dalla liquidità per fare ulteriori ed eventuali investimenti in immobili e che la stessa sia investita in modo profittevole in attivi finanziari che presentino un rischio adeguato.

I DIPENDENTI

10.276	51%	27%	17%
Totale dipendenti	dipendenti donne	dipendenti donne in posizione di responsabilità	Indice di turnover

L'occupazione

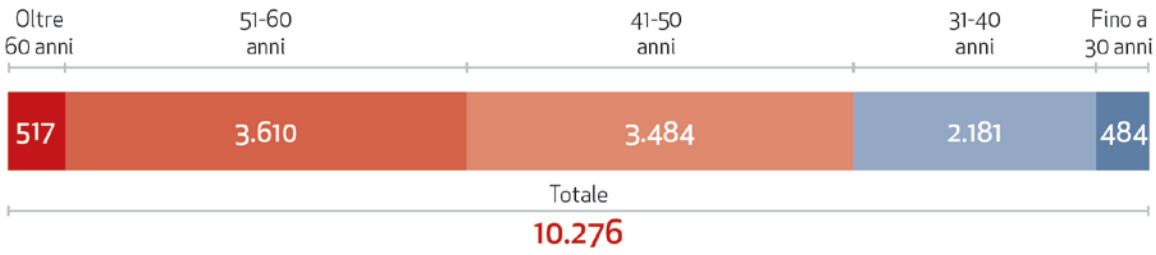
Al 31 dicembre 2016, il Gruppo UnipolSai ha registrato un saldo positivo di maggiore occupazione (+325): UnipolSai ha infatti continuato ad investire in nuova occupazione, assumendo 1.174 persone (50% donne) con particolare attenzione agli under 30 (28%). L'indice di turnover, che esprime il rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico, è pari al 17%. Il ricorso al contratto di somministrazione è marginale: soltanto 73 dipendenti sono inquadrati in questa fattispecie, mentre complessivamente i dipendenti con contratto a tempo indeterminato sono il 96,4%, a conferma dell'attenzione alla tutela della stabilità occupazionale. Il numero di lavoratori che hanno fatto ricorso dell'orario part-time è pari a 1649 pari al 16% del totale organico, mentre l'incidenza dei lavoratori stagionali, impiegati nei settori turistico ed agricolo è pari allo 0,9% del totale dei dipendenti.

Numero dipendenti per area territoriale

	Uomini	Donne	Totale
Nordest	213	124	337
Nordovest	2.110	2.160	4.270
Emilia Romagna	859	1.118	1.977
Centro	813	714	1.527
Sud e Isole	493	274	767
Estero	589	809	1.398
Totale	5.077	5.199	10.276

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Numero dipendenti per fasce d'età



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Da segnalare che nel corso del 2016 è stato definito **un unico CIA**, a soli due anni dall'unificazione, la cui approvazione è stata sottoposta alla consultazione tramite voto dei dipendenti, che ha permesso di unificare le condizioni normative, economiche e assistenziali per tutti i dipendenti del comparto assicurativo del Gruppo. I trattamenti unificati ed armonizzati dal nuovo CIA di Gruppo portano ad un incremento di costi a regime di circa 24,2 milioni di euro, pari ad una crescita del 15% rispetto ai trattamenti integrativi attualmente in essere.

Conclusosi il processo di ristrutturazione in ambito assicurativo, in accordo con il sindacato sono state gestite le altre situazioni di criticità: è stata attivata la procedura di mobilità (ex Legge 223/1991) per 110 dipendenti a seguito della messa in liquidazione del Centro Oncologico Fiorentino con relativa dismissione dell'intero organico aziendale (per i quali sono state attivate soluzioni nel settore pubblico e specifici incentivi) e per 135 dipendenti di AtaHotel, a seguito della cessazione dell'attività alberghiera presso le strutture di proprietà dell'ENPAM, restituite per effetto della scadenza dei contratti di locazione.
Questo modello di relazioni sindacali fondato su principi quali la trasparenza, il confronto e il dialogo, che si realizzano tramite processi strutturati e formali, ha portato nel 2016, in fase di rinnovo contrattuale, all'impiego di 31.991 ore di sciopero, 192.341 ore di permesso sindacale, e all'organizzazione di 56 assemblee sindacali per 18.190 ore complessive.

La totalità dei dipendenti è coperta da contratti collettivi di settore, mentre la percentuale di iscrizione al sindacato è pari al 59% con riferimento alle società a cui si applicano i contratti nazionali del settore assicurativo e del terziario.
L'investimento costante sui dipendenti è una delle risposte che UnipolSai ha messo in atto per il raggiungimento degli obiettivi strategici previsti per il 2018 e per affrontare i trend di cambiamento che attraversano il settore assicurativo.
Dalla formazione alla semplificazione del modello organizzativo, dai piani di sviluppo all'armonizzazione contrattuale, sono diversi gli strumenti adottati al fine di valorizzare le competenze individuali e favorire la crescita professionale dei dipendenti alimentandone la costruzione di consapevolezza e fiducia.

Lo sviluppo del personale

Nell'ambito della formazione, il rafforzamento delle competenze interne è funzionale alla realizzazione del programma di evoluzione del modello di servizio: nel marzo del 2016 è stata fondata Unica, la **Corporate Academy** del Gruppo Unipol focalizzata sulla formazione professionale e di mestiere di tutte le strutture presenti sul territorio italiano, con un investimento diretto e indiretto pari a oltre **9 milioni di euro.** L'obiettivo dell'Accademy è diffondere ed incrementare le conoscenze, e condividere il modello manageriale, rafforzando la cultura d'impresa. Le società immobiliari e diversificate sono state interessate, per lo più, da attività formative di carattere tecnico e normativo. Ampio spazio è stato, infatti, dedicato alla formazione in materia di sicurezza.

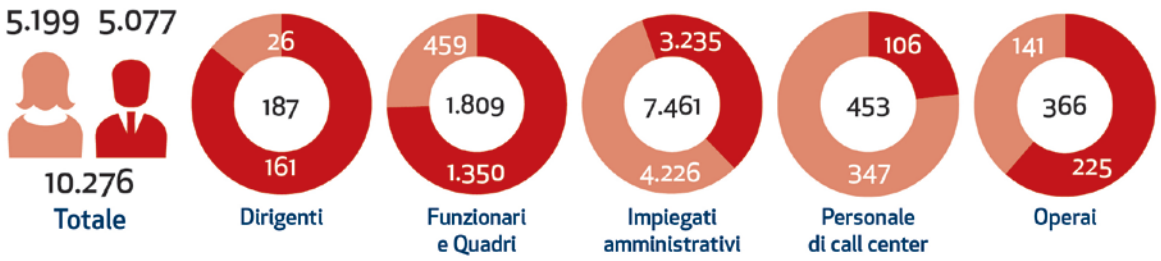
Più specificatamente per lo sviluppo della capacità di innovazione anche attraverso forme di partecipazione e cooperazione sia interna che esterna, nel corso del 2016 è stata costituita AlfaEvolution Technology SpA, che opera quale centro tecnologico e di competenza su tutto il portafoglio telematico di Gruppo e Leithà, struttura dedicata all'Innovazione con l'obiettivo di supportare la realizzazione di prototipi di software, la sperimentazione di nuove tecnologie, nonché l'analisi predittiva di dati a supporto dell'evoluzione dei business e dei sistemi informatici assicurativi.

La valorizzazione dei collaboratori avviene inoltre attraverso il significativo ricorso alla mobilità interna, soluzione già adottata da molti anni. Questo permette all'azienda di soddisfare la maggior parte delle potenziali esigenze di organico, valorizzando le professionalità interne e offrendo la possibilità di cogliere nuove opportunità di lavoro coerenti con le proprie competenze e aspirazioni. Nel corso del 2016, il 25% delle posizioni aperte sono state occupate da candidati interni, mentre in 1.050, pari al 10% dell'intero organico, hanno trovato una nuova posizione all'interno delle Società del Gruppo UnipolSai.
In relazione al miglioramento dei livelli di qualifica, nel corso dell'esercizio, il 7,1% dei dipendenti è stato promosso al livello di inquadramento superiore.

La gestione della diversità

L'approccio di UnipolSai al tema della *diversity* è vocato all'*empowerment* delle donne e al miglioramento delle condizioni di benessere e produttività dei disabili in azienda. La presenza femminile fra i dipendenti rappresenta il 51%: il 14% di dirigenti sono donne mentre, considerando complessivamente tutte le posizioni di responsabilità inclusi i funzionari, le donne sono pari al 27%, per un totale di 485 dipendenti. Per quanto riguarda il ricorso all'orario part-time, nel 2016 il numero dei dipendenti che ne hanno usufruito è stato pari a 1.402. Di questi, l'86% è rappresentato da donne.

Numero dipendenti per inquadramento



Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Nell'ambito dei progetti dedicati ai dipendenti con disabilità, continuano le azioni di supporto ed integrazione. Un percorso ha riguardato i colleghi affetti prevalentemente da Sla e Sclerosi Multipla ed ha previsto l'introduzione di soluzioni di adattamento nell'ambiente di lavoro, il supporto psicologico e, nei casi più gravi, la creazione di una postazione di lavoro presso il domicilio.
Per i dipendenti ipo e non vedenti sono stati attivati specifici servizi di supporto in caso di trasferimento di sede, atti a prevedere una formazione specifica per l'orientamento alla nuova mobilità casa-lavoro e alla mobilità interna alla nuova sede di lavoro.
Un altro percorso ha riguardato invece i colleghi ipo e non udenti ed ha previsto, anche nel corso del 2016, il proseguimento del programma formativo rivolto ai loro responsabili e colleghi per favorire una maggior conoscenza delle caratteristiche della disabilità e facilitare l'integrazione.
È stato altresì avviato il progetto di insourcing di attività dei Servizi Generali che prevede l'avvio di corsi di formazione informatica e tecnica nei confronti di disabili gravi appartenenti alla direzione stessa.

Si evidenzia inoltre che nel corso del 2016 non sono stati registrati episodi di discriminazione (secondo D.lgs. 215 e 216 del 2003) né ci sono state condanne passate in giudicato, né sanzioni sul tema.

Il sistema remunerativo

Obiettivo primario delle Politiche di remunerazione è garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità ed alle capacità individuali, conforme alle previsioni giuridico-normative e coerente con le esigenze di una performance sostenibile. I principi essenziali per la determinazione della remunerazione sono altresì l'equità interna, la meritocrazia e il confronto con i mercati di riferimento.
La performance professionale espressa dal personale dipendente è oggetto di valutazione attraverso l'attivazione di specifici sistemi di incentivazione, destinati in gran parte al personale delle principali linee di Business. I sistemi in essere hanno quale propria caratteristica principale il requisito dell'autofinanziamento e, di conseguenza, gli indicatori utilizzati

si ispirano sia ai risultati aziendali, sia a quelli specifici della propria area professionale, tali da garantire performance sostenibili nel tempo.
Nel processo di valutazione e incentivazione del personale dirigente rivestono significativa importanza anche gli indicatori di tipo qualitativo, correlati a performance in termini di capacità progettuali e comportamentali coerenti con il modello manageriale Unipol. Tra essi sono compresi anche comportamenti finalizzati a favorire un approccio manageriale improntato a criteri di equità, lungimiranza e responsabilità, in cui trovano particolare rilevanza gli indicatori collegati alle capacità di governance sostenibile.

Nella definizione delle proprie politiche di remunerazione, il Gruppo UnipolSai presta particolare attenzione a garantire parità di trattamento economico per tutto il personale dipendente. In merito ai **differenziali retributivi tra donne e uomini**, i livelli sono stati calcolati senza includere né alcun tipo di compenso variabile né le figure apicali del Consiglio di Amministrazione in quanto tutti di genere maschile. Dai dati di Gruppo, risulta a vantaggio delle donne il differenziale salariale nel personale dei call center e nel personale stagionale, dovuto alle funzioni di responsabilità che le stesse stanno ricoprendo in questo momento. Viceversa, per gli altri inquadramenti, la mediana delle retribuzioni delle donne rispetto a quella degli uomini è inferiore.

Differenziali retributivi per genere e per inquadramento

Nel 2016 i sistemi incentivanti legati all'assegnazione di obiettivi specifici, per il solo personale non dirigente di UnipolSai, hanno individuato come potenziali destinatari 3.279 dipendenti, pari al 34% dell'organico di UnipolSai.

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

Il sistema di welfare

Con l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti, UnipolSai investe per sviluppare programmi e iniziative per l'equilibrio tra tempi di vita personale e tempi di lavoro. Architrave di questa strategia è il **sistema di welfare** che prevede istituti esistenti da molti anni e frutto della contrattazione con le rappresentanze sindacali come i fondi pensione dei dipendenti, le casse di assistenza sanitaria, la prevenzione sanitaria e altri che negli anni si sono aggiunti o si sono ampliati, includendo nuovi elementi nel Contratto Integrativo Aziendale ("CIA").

Sono attivi nel Gruppo **12 Fondi Pensione** e **15 Casse Assistenza** a copertura dei lavoratori dei settori assicurativo, agrario, commerciale, turistico e terziario. Per quanto riguarda il sistema previdenziale, sono iscritti ai Fondi Pensione oltre 8.500 dipendenti (inclusi i dirigenti). Complessivamente, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai sono stati pari ad oltre 17,4 milioni di euro. Nell'anno 2016, con riferimento a tutti gli iscritti ai Fondi Pensione Dipendenti, sono stati effettuati versamenti complessivi per oltre 44 milioni di euro, comprensivi dei contributi a carico delle Aziende, dei Lavoratori e dei TFR devoluti; nello stesso anno, con riferimento a tutti gli iscritti al Fondo Pensione Dirigenti, i contributi versati ammontano complessivamente a circa 4 milioni di euro, comprensivi dei contributi a carico delle Aziende, dei Dirigenti e dei TFR devoluti. La regolamentazione dei Fondi Pensione prevede la possibilità di mantenere l'iscrizione e conseguentemente effettuare eventuali versamenti volontari anche quando il personale non è più alle dipendenze di Società del Gruppo UnipolSai.

Le Casse di Assistenza del Gruppo UnipolSai contano oltre 9.200 iscritti, compresi i dirigenti, per i quali le Imprese hanno versato nel 2016 contributi complessivi pari a circa 13,5 milioni di euro. Per il totale degli iscritti, nel 2016, i contributi versati alle Casse di Assistenza Dipendenti da parte delle società datrici di lavoro e dal personale ammontano ad oltre 12,4 milioni di euro; per le Casse di Assistenza dei Dirigenti i versamenti effettuati da parte delle società datrici di lavoro e dal personale dirigente sono stati pari a circa 2,2 milioni di euro.

Nelle specifiche fattispecie disciplinate dai contratti, dagli accordi collettivi e dai regolamenti aziendali, gli iscritti possono continuare a godere delle coperture assistenziali per il tempo stabilito dalle stesse fonti anche se non si è più alle dipendenze delle Società del Gruppo.

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

Fondo Pensione	**Dirigenti**	**Dipendenti**
Percentuale **iscritti**	97,3%	82,7%
Totale contributi (€/mln)	4,1	44,2
Incidenza dei **contributi aziendali**	54,7%	34,4%

Cassa assistenza	**Dirigenti**	**Dipendenti**
Percentuale **iscritti**	97,9%	89,4%
Totale contributi (€/mln)	2,2	12,5
Incidenza dei **contributi aziendali**	94,1%	91,7%

Fonte: Condirezione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

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

A sostegno della **sicurezza e della salute dei lavoratori**, oltre alle attività di routine quali i sopralluoghi di controllo degli ambienti (oltre 3.028 nel 2016), la sorveglianza sanitaria e le attività connesse al corretto adempimento delle leggi di riferimento, è proseguita l'attività volontaria di sorveglianza sanitaria. Inoltre, è stata effettuata una nuova valutazione di rischio stress lavoro correlato secondo le Linee Guida INAIL 2011 ed è stato istituito il manuale del **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza** ispirato allo standard **BS OHSAS 18001:2007**. Sono proseguite le iniziative volontarie di prevenzione relative a influenza stagionale e prevenzione cardiovascolare; sono state realizzate 6 sessioni di un corso di dissuasione dal fumo. Per quanto riguarda la verifica della buona vivibilità di uffici e posti di lavoro sono stati presi in considerazione i parametri impiantistici e logistici, nonché ambientali (microclima, illuminazione, rumore, rischio legionella).
In merito agli infortuni sul lavoro, nel 2016, se ne sono registrati 149 di cui 111 in itinere, mentre agli specifici corsi di formazione hanno preso parte 1.698 partecipanti per un totale di 10.293 ore/uomo.

Questo impegno del Gruppo concorre a migliorare l'indice di assenteismo dei dipendenti. Il tasso, calcolato tenendo conto del numero totale di giorni di assenza[12] ed il numero totale di giorni teorici lavorativi dei dipendenti alla fine del periodo, è pari a 6,6%.

Considerata la complessità dell'articolazione di UnipolSai nel Paese è particolarmente affermato l'impegno volto a promuovere e sostenere la mobilità sostenibile. È in vigore una policy sulla gestione delle trasferte che promuove l'incremento del ricorso al trasporto pubblico e alle conference call, l'utilizzo del car pooling, l'identificazione di interventi di ciclo mobilità, l'investimento in infomobilità e gli interventi a supporto di una guida sicura. Per quanto riguarda i collegamenti casalavoro, il 2016 è stato caratterizzato dall'elaborazione del primo piano spostamento casa lavoro (PSCL)

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

del Gruppo Unipol su tutte le 8 sedi presenti a Bologna, che ha delineato la direzione di comportamento e aiutato a costruire una strategia di mobilità sostenibile coerente ed organica su tutte le città e sedi in cui il Gruppo opera. Nel prossimo triennio, si svilupperanno i PSCL su tutte le città dove UnipolSai ha le proprie sedi.
Tra gli strumenti già adottati, si segnala il ***car pooling***, in uso dal 2011 attraverso una piattaforma on line e il progetto sperimentale di ***bikesharing*** (in diverse città, oltre a essere presente una flotta di circa 50 bici a pedalata assistita, sono state istallate bike station per il posteggio della bici dei dipendenti). A queste iniziative, si aggiunge il sistema di incentivi economici all'utilizzo dei mezzi pubblici che si articola in modo diverso a seconda della città e delle tipologie di abbonamenti disponibili. Nel corso del 2016 sono stati 1.754 i dipendenti che hanno goduto di tali benefici.

Nel complesso, l'approccio di contrattazione collettiva e di welfare ha contribuito a determinare il contenimento delle controversie giudiziali con i propri dipendenti a sole 125 (equivalenti allo 0,012% dei dipendenti), di cui 96 aperte nell'esercizio. Nessuna delle suddette controversie ha come oggetto specifico "salute e sicurezza", intendendo per tali quelle incentrate su pretese violazioni della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e/o le richieste di risarcimenti di danni alla salute imputabili all'Azienda per mancato adempimento di obblighi di sicurezza ex D.lgs. 81/2008. In soli due casi si sono registrate sentenze di condanna passate in giudicato, mentre per nessuna delle controversie citate UnipolSai ha subito sanzioni.

In queste iniziative si concretizza il contributo di UnipolSai al raggiungimento dell'obiettivo di Piano di Sostenibilità 2016-2018 del Gruppo Unipol relativamente al Benessere Aziendale: l'impegno consiste, da una parte, nel completare e rafforzare il percorso di integrazione delle attività di welfare aziendale, prevenzione sanitaria e qualificazione degli ambienti di lavoro, dall'altra, nel raggiungere una quota significativa di "ambassadors", ossia di coloro che attribuiscono ad Unipol una reputazione eccellente[13]. Nella rilevazione di marzo 2016, su un campione di circa 2.000 dipendenti, la percentuale è risultata pari al 21%, a fronte di un obiettivo per il 2018 di 25%.

[13] dipendenti che hanno attribuito una valutazione reputazionale di Unipol superiore a 80 punti e contemporaneamente hanno espresso uno strategy alignment superiore a 80 punti

I CLIENTI

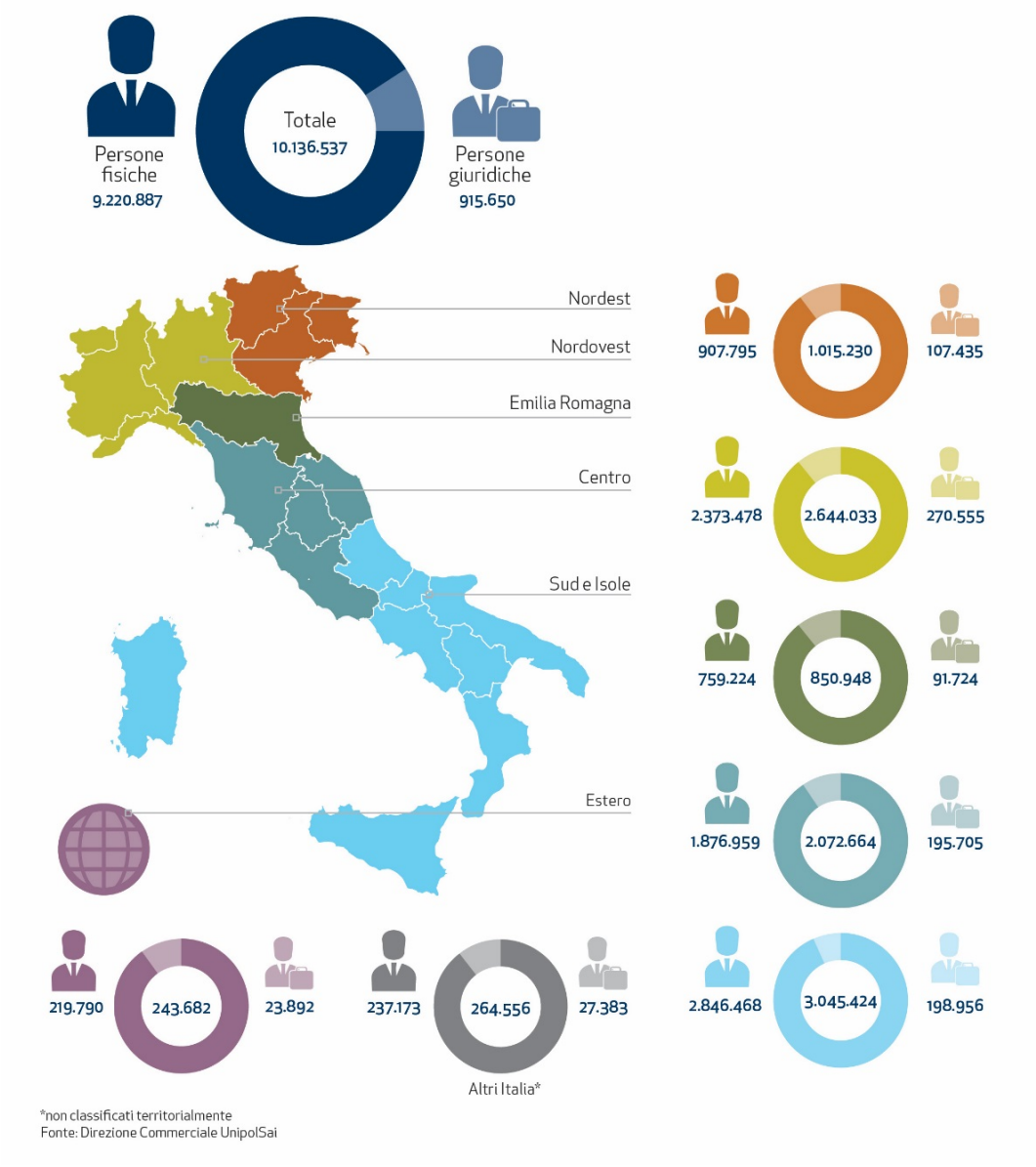
10,1 milioni di clienti e assicurati	**17,9%** Incidenza dei premi di prodotti e servizi a valenza sociale e ambientale: (+ 4,9 p.p. vs 2015)	**82,0%** Velocità di liquidazione sinistri esercizio corrente (UnipolSai Assicurazioni)
16.106 reclami ricevuti da Compagnie italiane del Gruppo UnipolSai	**0,71%** Incidenza numero reclami su numero sinistri denunciati (UnipolSai Assicurazioni)	**97,9%** Customer Satisfaction Index

Il profilo dei clienti

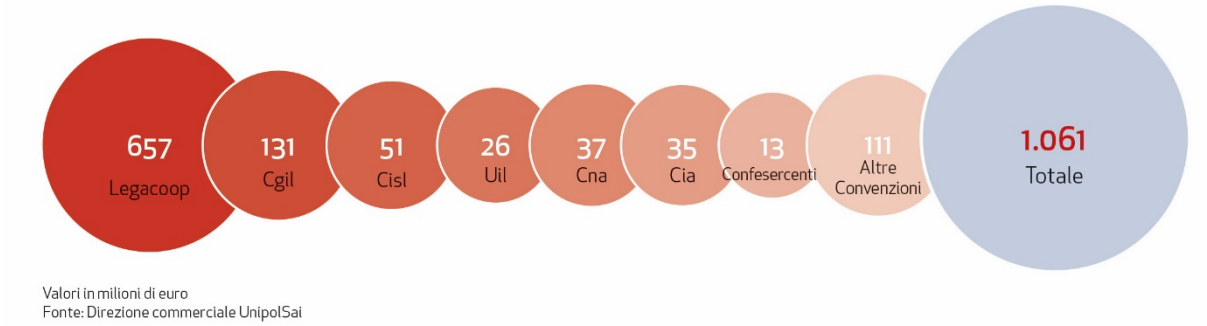
UnipolSai fornisce i propri servizi assicurativi a oltre 10 milioni tra clienti diretti ed assicurati attraverso le collettive, di questi 9,2 milioni sono persone fisiche, caratterizzate da un buon tasso di fidelizzazione e di cross selling, con le altre imprese del Gruppo Unipol.

Il mondo delle imprese si suddivide in due macro categorie per caratteristiche e bisogni: le piccole e medie imprese (PMI) e le Corporate. Le prime provengono in misura significativa dalle Organizzazioni Socie, organizzazioni dei lavoratori autonomi e delle piccole e medie imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) e delle imprese cooperative (Legacoop) storicamente vicine ad Unipol. Questo rapporto si sviluppa, in particolare, attraverso la 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 e dagli associati.
A fine 2016, i premi provenienti dalle convenzioni nazionali con le Organizzazione Socie hanno superato il miliardo di euro, dato in linea con l'esercizio precedente. Nel complesso, l'importo dei premi raccolti dalle convenzioni con le Organizzazioni Socie incide per l'8% della raccolta del Gruppo UnipolSai a cui si aggiungono circa 600 milioni di euro di premi raccolti attraverso le Convenzioni Luoghi di Lavoro e circa 5 milioni di euro di premi da tesseramenti collettivi con organizzazioni e associazioni.

Clienti/assicurati sul territorio



Importo premi da convenzioni



Nel segmento Corporate, definito in base al fatturato (maggiore di 50 milioni di euro) o al numero dei dipendenti (maggiore di 200), UnipolSai offre una gamma completa di prodotti assicurativi e di soluzioni adeguate alle esigenze e caratteristiche delle grandi aziende. Particolarmente significativa è la presenza dei cosiddetti "Grandi Clienti" legati al mondo della cooperazione e delle aziende manifatturiere di dimensioni medio grandi, raggiunti prevalentemente tramite broker.

Caratteristici del rapporto con il mondo delle imprese sono i **percorsi di sviluppo** rivolti soprattutto alle piccole e medie imprese che vengono supportate con figure specialistiche per la gestione del rischio nel processo di internazionalizzazione e con l'ampliamento del servizio di riparazione diretta integrato da servizi di assistenza. Le misure realizzate per accrescere produttività e competitività delle imprese clienti fanno leva sulle eccellenze del Gruppo: la specializzazione della rete agenziale e l'innovazione di processo. Queste misure, insieme al rafforzamento delle coperture dai rischi dell'attività produttiva e al finanziamento all'innovazione e alla crescita, mirano al miglioramento del servizio all'assicurato e alla riduzione dell'impatto del sinistro. Infatti, per far fronte all'interruzione dell'attività produttiva, UnipolSai ha avviato, grazie a partner specializzati, il servizio rivolto ai clienti business (in particolare le PMI), che prevede attività di **prevenzione** basate sulla definizione di *Disaster Recovery Plan* e **servizi di supporto altamente specializzato** post sinistro, quali azioni di pronto intervento e salvataggio, che riducano al minimo i tempi di ripristino. L'impegno a supportare l'adozione di comportamenti di riduzione del rischio sia a livello individuale che di impresa è una leva fondamentale per accrescere la resilienza del sistema produttivo. Per questo nel 2015, UnipolSai ha avviato un progetto europeo intitolato **Life DERRIS** – *Disaster Risk Reduction Insurance* che sperimenta un modello innovativo di collaborazione multi-stakeholder che coinvolga Pubblica Amministrazione, assicurazione, mondo della ricerca ed imprese per la riduzione dei rischi causati da eventi climatici straordinari.
Il progetto DERRIS, che vede il Gruppo Unipol capofila insieme ai partner Città di Torino, Cineas, Anci, Coordinamento Agende 21 e UnipolSai, prevede infatti la realizzazione di una serie di azioni per trasferire competenze di valutazione e gestione del rischio, oltre che conoscenze sugli strumenti ed accorgimenti per ridurre la vulnerabilità, e di conseguenza i danni, per le singole aziende.
A settembre 2016 è stata avviata la fase di sperimentazione pilota sul territorio del Comune di Torino che ha visto il coinvolgimento di 30 piccole imprese in un percorso che prevede 20 ore di formazione e un supporto tecnico (attraverso lo svolgimento di due sopralluoghi in ciascuna azienda) per valutare e ridurre la propria esposizione al rischio meteo-climatico. La fase pilota ha inoltre consentito di testare lo strumento di autovalutazione del rischio (CRAM tool) ideato nella prima fase del progetto che, attraverso la georeferenziazione, analizza il livello di pericolosità dell'area in cui è ubicata l'azienda rispetto ai 7 pericoli del progetto DERRIS (alluvione, precipitazioni, vento, fulminazione, grandine, temperatura (ondate di caldo e gelo) e frana) e fornisce all'azienda un'indicazione sul suo indice di rischio e di resilienza grazie ad una serie di domande. Sulla base delle risposte fornite dall'azienda, lo strumento propone alcuni suggerimenti (selezionati all'interno di oltre 70 suggerimenti contenuti nel tool) in merito alle azioni da implementare per mitigare o gestire il rischio. La fase di sperimentazione pilota in corso a Torino ha l'obiettivo di guidare le aziende torinesi nella redazione di un piano di azione entro marzo 2017, prima di estendere il progetto ad altre 10 città e 200 PMI collocate su tutto il territorio nazionale che verranno alla loro volta coinvolte in un percorso volto all'adozione di piani di adattamento aziendali.

A fine 2016, il portafoglio imprese (Corporate e PMI) del Gruppo ammonta a oltre 900 mila di clienti (pari al 9% del totale) di cui circa il 96% in Italia.

Al di fuori del territorio nazionale, UnipolSai opera in Serbia: la controllata **DDOR Novi Sad** rappresenta il secondo operatore nel mercato serbo con un portafoglio di oltre 230 mila clienti a cui eroga servizi e prodotto sia Danni che Vita.

L'offerta

In considerazione degli attuali *trend* e nuovi rischi emergenti, UnipolSai si sta muovendo lungo due direttrici: le applicazioni della telematica e dell'analisi dei Big Data da una parte, il governo diretto ed integrato dei processi di servizio contigui al core business, dall'altra.
Sul primo aspetto, la Compagnia occupa una posizione di rilievo con 3 milioni di dispositivi installati in Italia anche grazie al lancio di sempre nuovi prodotti basati sulla telematica come le sperimentazioni nelle polizze Commercio e l'agribox applicato sulle macchine agricole.
Riguardo l'integrazione dei processi e servizi contigui al core business, UnipolSai si distingue per aver internalizzato i servizi di assistenza soccorso, manutenzione e riparazione diretta dei danni che permettono di accompagnare il cliente risolvendo, e non solo compensando, i danni subiti. In questo giocano di conseguenza un ruolo determinante:

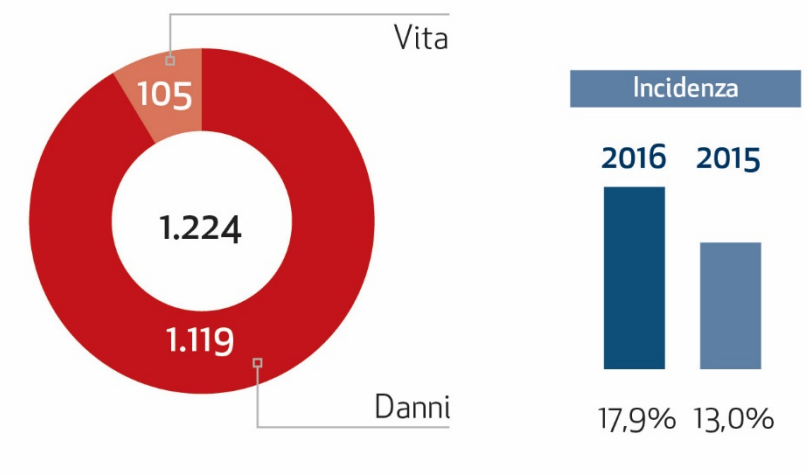
- **FinItalia** per la rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi;
- **Auto Presto&Bene** e **AP&B Car Service**, che costituiscono un network di oltre 2.700 carrozzerie presente su tutto il territorio nazionale per offrire agli assicurati Auto riparazioni certificate senza anticipo di denaro;
- **MyGlass** che attraverso 182 centri di posa eroga servizi di riparazione e sostituzione cristalli;
- il network di artigiani diffusi sull'intero territorio nazionale per proporre la riparazione diretta in tutta Italia.

A fine 2016 il 29,8% dei sinistri gestiti è stata indirizzato verso i centri di riparazione appartenenti al network di Auto Presto&Bene con una riduzione del costo medio per riparazioni del 29%. Nel caso di MyGlass la canalizzazione è del 66% e in media il beneficio economico per la Compagnia è del 14%.

Il servizio fornito aiuta a consolidare la relazione con il cliente, come dimostra il tasso di *retention* dell'85,5% dei clienti che acquistano polizze con servizi integrati forniti dal network AP&B, a fronte dell'81,2% medio per l'RCAuto.

Altro elemento distintivo dell'offerta di UnipolSai è l'impegno da sempre assunto di rispondere ad una società che cambia presentandonuovi bisogni a valenza ambientale o sociale. In particolare, la posizione di **leadership esercitata da UnipolSai nei rami Danni e nei Fondi Pensione**, è di per sé una importante risposta ai sempre più marcati bisogni di welfare e di sicurezza manifestati dalla comunità in cui la Compagnia opera.
Complessivamente i premi di polizze a valenza ambientale e sociale sono stati di 1.224 milioni di euro, pari al 17,9% sul totale delle famiglie di prodotti corrispondenti.

Ammontare dei prodotti a valore sociale e ambientale



Valori in milioni di euro
Fonte: Condirezione Generale Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

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

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

- il cambiamento climatico (prodotti a protezione degli impianti fotovoltaici dai fenomeni meteoclimatici, prodotto "salvastagione" che copre dal rischio meteorologico gli esercizi commerciali operanti in zone turistiche).

Si segnala che la modalità di acquisto dei servizi assicurativi con la **rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi** è estesa a tutti i prodotti, inclusi quelli Vita, nonché a quelli per la PMI. Questo servizio è importante per mantenere e consolidare il rapporto con i clienti, come dimostra il miglior tasso di fedeltà (87,8%) rilevato per coloro che lo utilizzano rispetto alla media UnipolSai, che vale complessivamente 86,9% per le polizze R.C.Auto in scadenza ed è superiore rispetto alla media di mercato (che si attesta al 83%).

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

Sempre nel ramo Vita, pur in un difficile contesto competitivo, UnipolSai occupa un ruolo di rilievo in tutte le **forme pensionistiche complementari** dedicate sia ai lavoratori dipendenti che non, gestendo i risparmi di 405.565 aderenti ai Fondi Pensione Negoziali e di 45.133 iscritti ai Fondi Pensione Aperti.
A questi si aggiungono 89.907 aderenti complessivi di PIP e FIP, e 87.967 di assicurati attivi nei Fondi Pensione Preesistenti. Uno dei quattro comparti del Fondo Pensione Aperto Unipol Insieme gestito da UnipolSai Assicurazioni, il comparto "Protezione Etica", investe in un portafoglio diversificato di strumenti prevalentemente obbligazionari e marginalmente azionari della zona Euro che sono interamente gestiti con criteri ESG (*Environmental, Social and Governance*). I relativi asset ammontano a 82,1 milioni di euro con un incremento del 2,2% sul 2015, pari al 9,2% degli asset del comparto previdenziale corrispondente. Per il comparto "Protezione Etica", UnipolSai pubblica da anni un documento di rendicontazione volontario dedicato agli aderenti e ai potenziali aderenti, che risponde al modello del "Codice Europeo per la Trasparenza degli Investimenti Sostenibili e Responsabili", emanato da Eurosif – *European Sustainable Investment Forum*. Analogamente, anche per le FIP – Forme Pensionistiche Individuali e per i Piani Individuali Pensionistici attualmente in gestione, nei documenti obbligatori previsti dalla normativa COVIP, è pubblicata la percentuale (calcolata per ogni singolo FIP e PIP) degli investimenti che soddisfano i criteri ESG.
Per i Fondi Pensione Aperti la conformità ai criteri è pari ad una media del 98%, per i Piani Pensionistici Individuali del 99%, per quelli Individuali Multiramo 98,8%, mentre le forme Pensionistiche Individuali raggiungono il 99,4%.

Nel ramo Vita, con l'obiettivo di semplificare l'acquisto da parte del cliente, riducendo il rischio di "*missmatch*", oltre ad essere stata attuata un'importante operazione di razionalizzazione del listino dei prodotti, è proseguito il percorso di **Certificazione dei prodotti Vita** per garantirne l'affidabilità e per ridurre l'asimmetria informativa strutturale che esiste tra Cliente e Compagnia di Assicurazione. La certificazione prevede la verifica, da parte di Bureau Veritas, società specializzata nei servizi di controllo, verifica di conformità e certificazione di Qualità, del rispetto da parte di UnipolSai del disciplinare di prodotto secondo i valori di **trasparenza** (informazioni complete, comprensibili, tracciabili), **equità** (costo chiaro ed equilibrato) e **valore del prodotto** (tutela del capitale e investimenti selezionati). L'ente di certificazione ha verificato il rispetto di questi valori attraverso il monitoraggio dei requisiti e di indicatori lungo tutto il processo, dall'individuazione del bisogno alla gestione del post-vendita, grazie a prassi organizzative trasparenti e tracciate in ogni loro fase. Gli aspetti rilevanti sono, da un lato, il rispetto dell'equilibrio tra la soddisfazione degli interessi del cliente finale, quelli della Compagnia e quelli della collettività, dall'altro, la ricerca di una comunicazione semplice e trasparente per consentire al cliente di effettuare scelte consapevoli. Attualmente la gamma dei prodotti Vita della Compagnia UnipolSai interessata dalla certificazione è la linea "Investimento", inclusi prodotti di ramo terzo. Nel corso del 2017 saranno oggetto di verifica anche i prodotti della linea Risparmio come da azione di Piano Triennale di Sostenibilità.

Relativamente all'opportunità derivata dall'**inclusione finanziaria** e dall'ampliamento dell'accesso ai servizi finanziari a fasce della popolazione svantaggiate, oltre alle iniziative già citate nel ramo Vita, UnipolSai sta sviluppando da una parte prodotti di micro-assicurazione e di modelli innovativi di vendita ed accumulo per la base della piramide, dall'altra, sta realizzando approfondite analisi circa le potenzialità e i bisogni di specifici del settore no-profit per supportarne la crescita.
A queste iniziative, presenti nel Piano Triennale di Sostenibilità 2016-2018, si aggiunge l'azione, anch'essa da attuare nell'arco della durata del Piano, denominata "Welfare territoriale" volta allo sviluppo di soluzioni di aggregazione degli assicurati per estendere le coperture sanitarie e socio-assitenziali al di fuori del mondo del lavoro.

La liquidazione dei sinistri

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

In particolare, sul fronte **dell'efficientamento della liquidazione sinistri**, sono in corso importanti iniziative su tre temi principali:

- un riassetto organizzativo che ha portato alla specializzazione delle strutture liquidative mantenendo una capillare articolazione territoriale. Sul territorio, il Gruppo UnipolSai ha scelto di stringere accordi di partnership con periti, medici, liquidatori. Ne emerge, in Italia e all'estero, una rete fiduciaria di 1.213 periti, 429 medici legali e 1.290 legali;
- l'evoluzione dei processi di liquidazione integrati con la telematica, come strumento di garanzia per una sempre maggiore velocità di esecuzione e capacità di contrasto alle frodi. Nel caso del box auto, l'efficacia garantita dall'utilizzo dei dati telematici in sede liquidativa è maggiore nelle aree che presentano storicamente maggiore incidenze di sinistri, ove il box-auto è stato impiegato per una valutazione del rischio attesa migliore ed è, di conseguenza, più diffuso. Infatti nel Centro Sud il 48% dei sinistri permette l'impiego dei dati da telematica ed il processo di liquidazione è caratterizzato da un miglioramento della velocità di 2,8%, rispetto ai sinistri con lesione alla persona non supportati dalla telematica, e un costo medio per l'impresa inferiore di 377 euro. Sempre in ottica di contrasto alle frodi è stato sviluppato un innovativo motore antifrode che seleziona il campione di sinistri potenzialmente fraudolenti affinché vengano canalizzati alla struttura liquidativa dedicata;
- il nuovo sistema di gestione dei sinistri che continua ad evolvere in modo da permettere una relazione sempre più diretta con il cliente e abilitare importanti innovazioni di processo (dai motori antifrode ai portali proprietari per la gestione dei fiduciari).

L'attività Antifrode

UnipolSai ha proseguito e rafforzato il proprio impegno nel perseguire i fenomeni fraudolenti e criminali con attività di prevenzione e contrasto delle frodi, a tutela – oltre che degli interessi propri della Compagnia (per una riduzione dei costi per le indebite liquidazioni) e del mercato assicurativo – anche del cliente e, conseguentemente, della collettività per evitare i fenomeni speculativi che potrebbero gravare sull'aspetto tariffario. Nel corso del 2016, inoltre, si è registrata un'importante novità legislativa che ha determinato un significativo impatto sulle iniziative penali, soprattutto in ambito assuntivo: l'abrogazione del falso in scrittura privata (d. lgs. n. 7 del 15 gennaio 2016). Tale abrogazione ha indotto ulteriormente a concentrare l'attività antifrode sull'individuazione di ipotesi di truffa di cui la falsificazione e l'alterazione documentale costituiscono aspetti strumentali e non obiettivo primario della condotta.
L'attività di prevenzione e contrasto alle frode è articolata su due livelli:

- la **Funzione Aree Speciali Sinistri**, che accentra la gestione e la liquidazione dei sinistri a rischio frode, di tutte le tipologie (ad eccezione dei Rami Trasporti, Assistenza, Cauzioni, Tutela Giudiziaria e Malattia), operando per tutte le Società (esclusa Ddor Novi Sad) e segnalando ove necessario i sinistri oggetto di approfondimento alla Funzione Antifrode. A questa Funzione risultano pervenute nel 2016 complessivamente 20.395 segnalazioni (per il 67% si tratta di segnalazioni provenienti dalla rete) di sinistri sospetti che hanno portato a 12.162 contestazioni;
- la **Funzione Antifrode**, che effettua ulteriori approfondimenti, anche finalizzati all'eventuale iniziativa penale, e dà seguito - se del caso - all'attività querelatoria, curando anche il prosieguo dei procedimenti penali ed i rapporti con le Autorità di Polizia. Nel corso dell'esercizio 2016, la funzione Antifrode di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. ha complessivamente gestito 5.623 segnalazioni di frodi riconducibili in parte ad assunzione di polizze stipulate con frode ed in parte a falsi documentali e segnalazioni relative a sinistri a rischio frode.

A fronte di tali segnalazioni, la predetta Funzione ha rubricato 1.505 posizioni meritevoli di approfondimento per gli accertamenti necessari e depositato 412 querele, mentre le pratiche complessivamente in gestione, indipendentemente dall'anno di apertura, ammontano a circa 10 mila unità.

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

La relazione con il Cliente

L'attenzione al cliente si declina in una strategia digitale volta alla semplificazione del processo di scelta, attraverso tutti i canali e dispositivi, e nella digitalizzazione e razionalizzazione dei processi commerciali e amministrativi di agenzia. Sul fronte dell'**esperienza Cliente**, per favorire il contatto diretto con la Compagnia, è stata avviata la trasformazione del modello di business di UnipolSai verso la multicanalità, attraverso un processo graduale che condurrà alla piena accessibilità di tutti i servizi per il cliente da canali remoti e in mobilità, mantenendo centrale la presenza e la capacità consulenziale della rete agenziale. Attraverso il ricorso alla multicanalità, supportata dalla professionalità degli agenti, sono stati attivati una serie di servizi, personalizzabili online, che mirano ad agevolare e semplificare il processo di scelta. Sempre in ottica di comprensibilità, trasparenza, correttezza ed accessibilità nelle comunicazioni tra UnipolSai e il cliente, si è lavorato partendo dal rafforzamento degli strumenti di informazione (newsletter e blog tematizzati), e all'aggiornamento del servizio di *home insurance* di UnipolSai, con un incremento del 12% nell'utilizzo. Buona anche la produttività delle App, che hanno visto un deciso incremento di download da parte dei clienti nell'ultimo anno (+142%). Queste iniziative si aggiungono a quanto già avviato in materia di semplificazione, digitalizzazione ed integrazione dei processi tra agenzia e Compagnia descritte nel capitolo "Agenti e Agenzie".

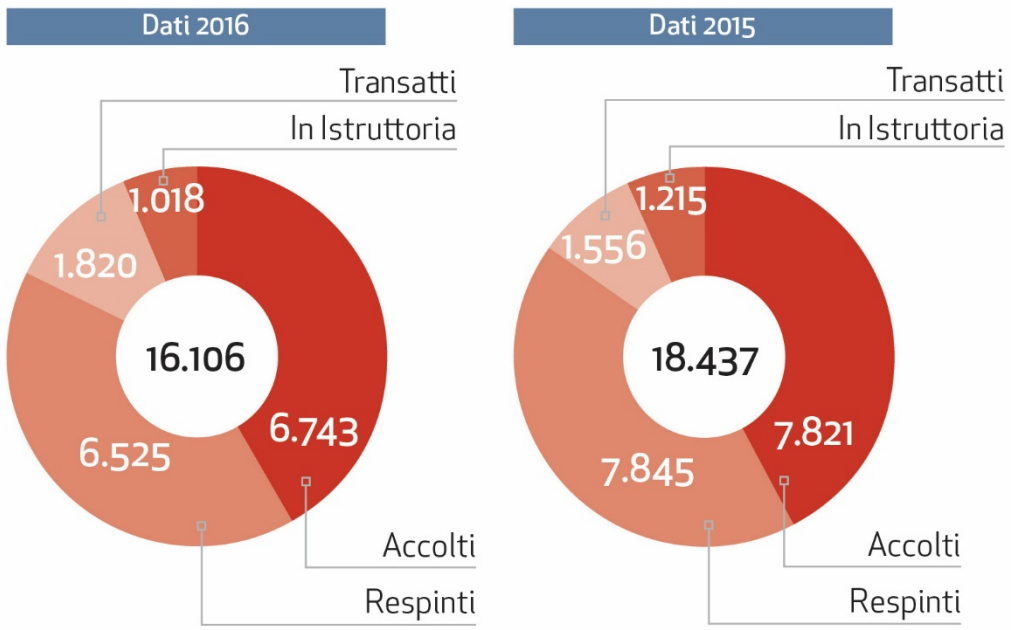
La gestione dei reclami

UnipolSai si propone di evitare, quanto più possibile, il ricorso all'autorità giudiziaria qualora insorgano eventuali controversie con i clienti. L'approccio alla gestione del contenzioso è improntato, infatti, alla salvaguardia dell'interesse del cliente, preferendo la ricerca di soluzioni stragiudiziali anche al fine di evitare, ove possibile, compatibilmente col carattere prevalentemente passivo di questo tipo di contenzioso, onerose dilatazioni dei tempi di gestione del contenzioso e dei relativi oneri a carico dei clienti. Il ricorso a procedure giudiziarie avviene principalmente nel caso in cui si assista a evidenti tentativi di speculazione, a richieste eccessive e/o immotivate di risarcimento nonché in presenza di altri comportamenti dolosi.
Particolare importanza riveste quindi la funzione che accoglie i reclami e che fornisce assistenza specialistica ai clienti, non soltanto al fine di evitare o ridurre il verificarsi di casi sanzionabili, ma soprattutto per far sentire il cliente tutelato nei propri diritti, supportando la reputazione di una Compagnia autorevole ed efficiente. Il cliente viene invitato a risolvere il contenzioso in primo luogo dialogando con l'Agente, "l'attore" a lui più vicino.

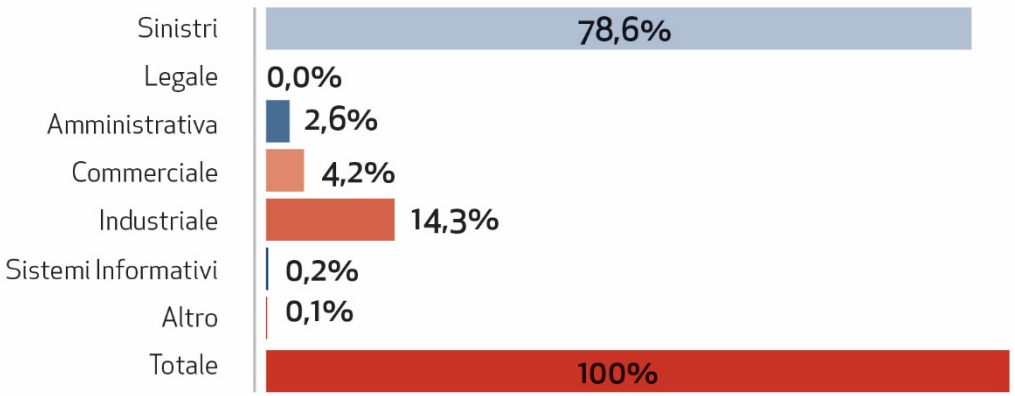
A questo proposito, nel corso dell'anno, è stata aggiornata e approvata dal CdA di Unipol Gruppo Finanziario S.p.A., la "Politica di **gestione dei reclami**", per recepire le disposizioni del Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016, che ha introdotto nuove prescrizioni sulla gestione dei reclami relativi ai comportamenti degli intermediari assicurativi. La politica di gestione dei reclami definisce le linee guida per la corretta e tempestiva gestione dei reclami relativi al comportamento delle imprese di assicurazione del Gruppo Unipol, nonché degli agenti e dei produttori diretti di cui le prime si avvalgono per l'esercizio dell'attività di intermediazione, ispirandosi ai principi di **equo trattamento** degli assicurati, dei contraenti, dei beneficiari e dei danneggiati.

Nel corso del 2016, i **reclami** indirizzati alla sola Compagnia UnipolSai hanno registrato una flessione del 13% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente (2.348 pratiche in meno). Nei reclami Danni si è registrata una diminuzione del 15%, mentre nel settore Vita, nonostante un dato numerico di partenza non particolarmente rilevante, si è registrato un aumento del 17%.
La ripartizione dei reclami per area di pertinenza evidenzia come la diminuzione sia concentrata specialmente nelle Aree Sinistri ed Industriale, tuttavia la composizione percentuale rispecchia il dato del 2015, infatti circa il 79% dei reclami sono relativi ai sinistri, mentre i restanti sono riconducibili principalmente a problematiche di tipo tecnico/assuntivo (area industriale) e commerciale. Infine, sempre in riferimento alla sola Compagnia UnipolSai, si osserva una riduzione costante nel corso degli anni dei giorni medi di risposta ai reclami, pari nel 2016 a 23,4 e si evidenzia un'incidenza del numero dei reclami sul numero dei sinistri denunciati pari a 0,71%.

Gestione dei reclami e ripartizione dei reclami per area



Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali



Fonte: Condirezione Generale Area Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali

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

La **richiesta di informazioni e l'assistenza** ai clienti si è tradotta in circa 200 mila contatti concentrati principalmente nella tipologia tecnica, commerciale e sinistri. Tutte le informazioni raccolte dai Servizi Assistenza delle Società del Gruppo sono catalogate e utilizzate per il miglioramento della qualità dei servizi/prodotti erogati secondo un processo strutturato e specifico per ciascuna entità.

Il modello di governo diretto, integrato dei processi di servizio contigui al core business, si riverbera nelle performance delle **indagini di soddisfazione e di fedeltà dei clienti**. Tra gli elementi che determinano il buon posizionamento vi è il ricorso alla telematica in sede liquidativa, rendendo più oggettivo ed affidabile il processo, oltre a velocizzarne i tempi, e quindi riducendo il disagio della ritardata liquidazione.

La *Customer Satisfaction Index* (**CSI**) misurata in merito al rapporto con UnipolSai è migliore della media di mercato nel segmento persone e presenta un dato significativamente distintivo soprattutto nella relazione con le PMI[14]. Buono anche il risultato misurato sui clienti auto UnipolSai che hanno portato la Compagnia ad ottenere il riconoscimento di "miglior compagnia dell'anno"[15]. I clienti UnipolSai le riconoscono un elevato grado di soddisfazione a livello complessivo (CSI UnipolSai 97,9%) nell'area della relazione (99%) e e nell'area del servizio (97%). Gli alti livelli di soddisfazione complessivi nei vari segmenti confermano il trend crescente registrato negli ultimi anni.
Il fattore più rilevante che determina l'eventuale abbandono nel segmento Rc Auto della Compagnia risulta essere la componente economica, nonostante i clienti UnipolSai abbiano dimostrato di aver recepito, e valutato positivamente, la ricchezza dell'offerta in termini di prodotto e servizi accessori. I clienti riconoscono inoltre agli Agenti competenza, disponibilità ad offrire assistenza assicurativa in modo continuativo e chiarezza e correttezza delle risposte fornite formulando un giudizio complessivamente positivo riguardo alla relazione.

A fronte degli investimenti significativi nella digitalizzazione del servizio e nello sviluppo dell'innovazione, si osserva che i clienti riconoscono la velocità e l'equità della liquidazione, la professionalità e la competenza del perito, la facilità di rapporto con l'agente e/o il liquidatore come eccellenze della compagnia UnipolSai.
Inoltre, l'indice di raccomandabilità di UnipolSai, il *Net Promoter Score* (**NPS**), pari a 11,2 complessivamente si conferma positivo nel 2016, anche se la Compagnia presenta una quota di detrattori maggiori rispetto allo standard di mercato e questa caratteristica ne penalizza l'indicatore.

[14] Fonte: GFK Multifinanziaria Aziende 2016 ® XVI edizione - 1500 interviste FtoF a titolari e responsabili amministrativi/ finanziari di imprese dei comparti Industria, Servizi e Commercio
[15] Fonte: Cerved Group Monitor Mercato polizze R.C.Auto

GLI AGENTI E LE AGENZIE

8.658 agenzie e subagenzie in Italia	**3.583** filiali bancassurance	**313** punti vendita Assicoop
33.670 collaboratori di agenzia	**€ 2,2 mln** di investimenti diretti per la formazione degli agenti	

La presenza sul territorio

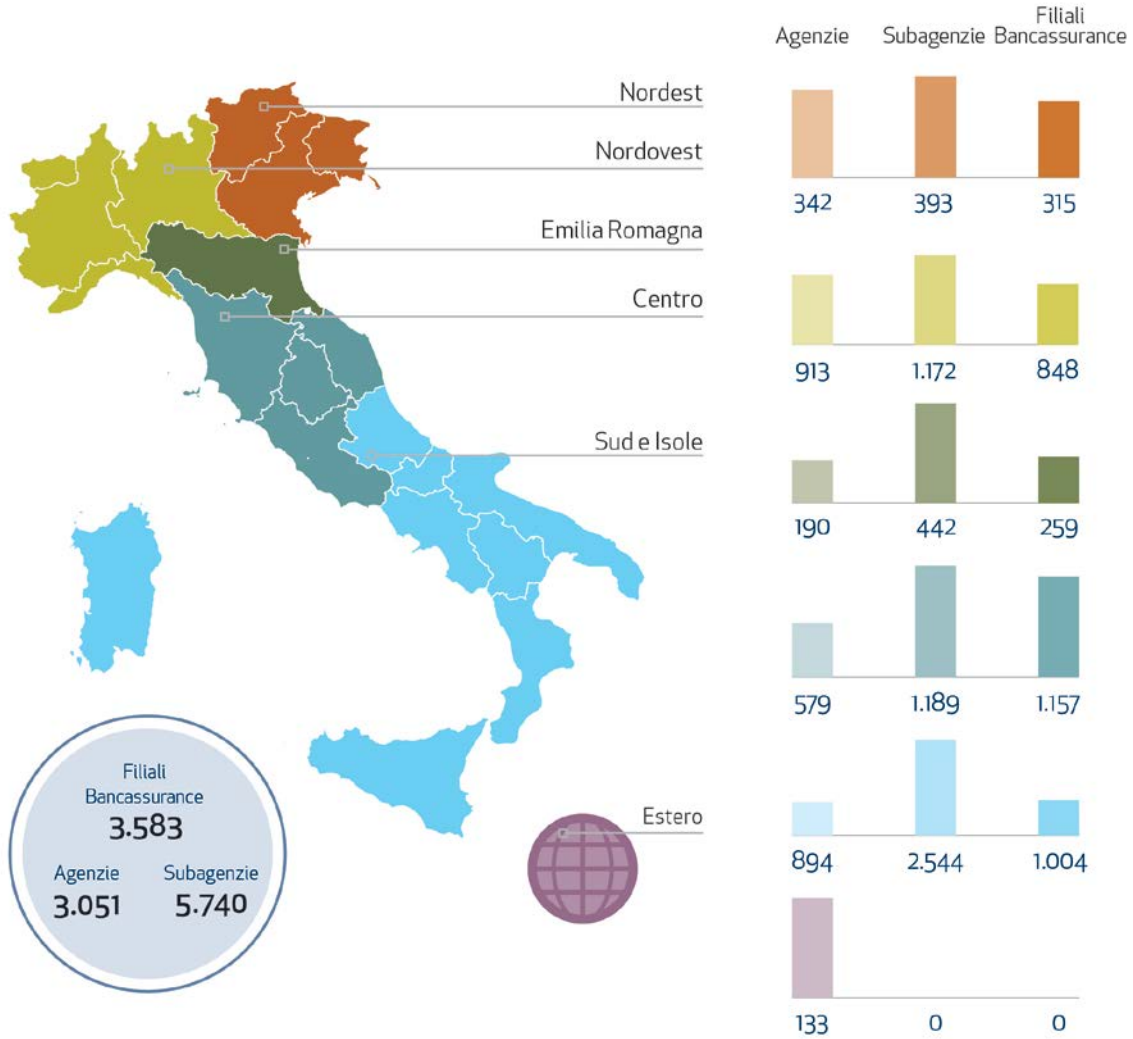
La rete agenziale UnipolSai, prima rete italiana per capillarità e numerosità della forza vendita, rappresenta **l'asset strategico principale e il fattore abilitante per la realizzazione degli obiettivi** di sviluppo e di crescita previste dal Piano Industriale 2016-2018.

La rete, nel corso del 2016, ha proseguito il proprio processo di riassetto strategico, nell'ottica di gestire le sovrapposizioni generatesi con la fusione, garantendo la competitività e la sostenibilità economica delle agenzie e la capacità di presidio sul territorio di riferimento.

Al 31 dicembre 2016, sono attive in Italia 2.918 agenzie (-450 rispetto 2015), nell'ambito delle quali operano **oltre 4.600 agenti** (di cui 524 plurimandatari).
UnipolSai colloca inoltre prodotti Vita tramite i 269 sportelli bancari di Unipol Banca e attraverso le reti di promotori finanziari di Credit Suisse Italy. Inoltre, le principali compagnie di bancassicurazione del Gruppo collocano i rispettivi prodotti tramite le seguenti reti vendita:

- Popolare Vita e The Lawrence Life tramite la rete di vendita del Banco BPM SpA e Banca Aletti;
- BIM Vita tramite gli sportelli bancari della Banca Intermobiliare e della Banca Consulia (già Banca Ipibi) e, per quanto riguarda il solo post-vendita, della Cassa di Risparmio di Fermo;
- Incontra Assicurazioni tramite Unicredit Group.

Rete distributiva sul territorio



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

A questa rete si aggiungono le sette Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 313 punti vendita presenti in modo capillare sul territorio dell'Emilia Romagna e Toscana.
Le Agenzie Societarie il cui assetto societario delle Assicoop vede la partecipazione di Imprese Cooperative, Organizzazioni Politico-Sindacali e Rappresentanze del lavoro dipendente e delle piccole e medie imprese, oltre ad una significativa rappresentanza della Compagnia, hanno garantito servizi a oltre 446 mila clienti, (+1,7% rispetto al 2015) di cui l'11% sono anche clienti di Unipol Banca. La raccolta premi ammonta a oltre 655 milioni di cui il 60% nei rami Danni.
Le Agenzie Societarie rappresentano un modello distributivo originale che coniuga un efficace presidio territoriale con un elevato livello di specializzazione nell'offerta di consulenza alla clientela; questo si traduce in un approccio in grado di proporre soluzioni assicurative idonee a cogliere le esigenze sia di famiglie sia di clienti che rappresentano anche portatori d'interessi della proprietà. Anche per il 2016 è proseguito il percorso di rafforzamento del presidio commerciale sul territorio. L'obiettivo è stato perseguito attraverso la razionalizzazione e il consolidamento della redditività dei punti vendita e al tempo stesso tramite l'acquisizione di nuove risorse commerciali provenienti da Compagnie concorrenti.
Sul versante dello sviluppo le Assicoop hanno proseguito le attività commerciali secondo le linee guida pianificate, concentrando importanti risorse sui seguenti obiettivi:

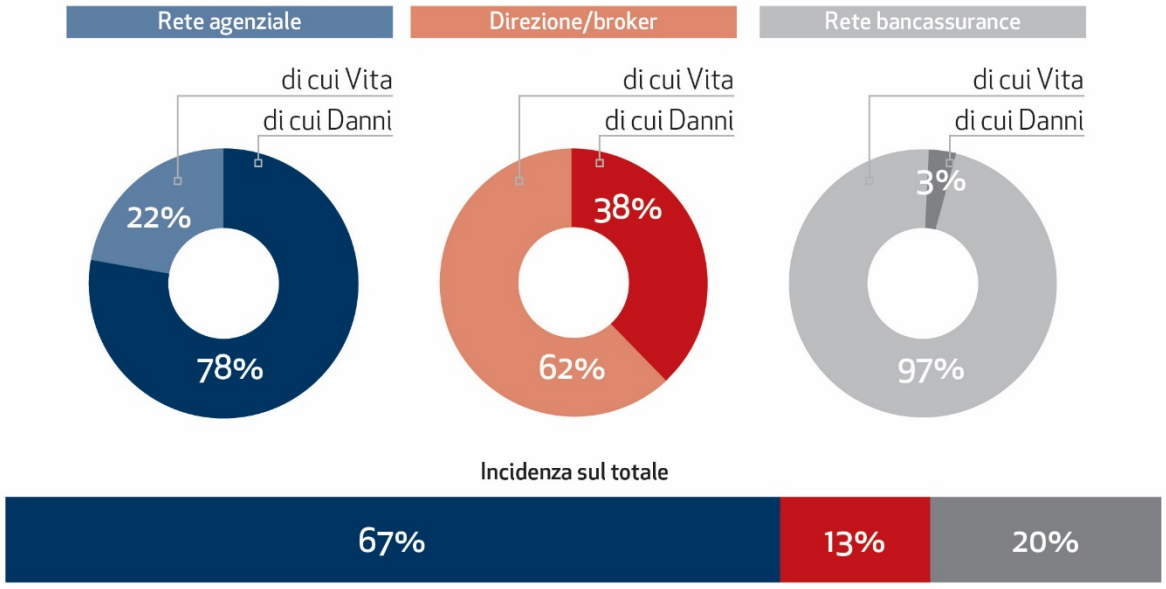
- miglioramento della produttività commerciale della rete;
- consolidamento delle proprie quote di mercato e dell'offerta nel ramo vita;

- sviluppo e integrazione della componente di offerta di prodotti bancari standardizzati Unipol Banca;
- acquisizione di una maggiore autonomia tecnico/assuntiva;
- sviluppo nel rapporto con Brokers presenti o comunque operanti nelle singole realtà;
- costituzione di sinergie tra le stesse Assicoop, anche attraverso progetti di accorpamento di realtà contigue.

Al di fuori del territorio nazionale, il Gruppo opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 133 punti vendita (+23% sul 2015) in cui operano circa mille persone tra collaboratori esterni e dipendenti, erogano i loro servizi principalmente nella parte settentrionale del Paese, affiancati da canali di vendita diretta attraverso internet.

Il **modello organizzativo** della rete è orientato alla massimizzazione del rapporto con il cliente attraverso l'aumento della specializzazione della forza vendita per segmento di clientela prevedendo, nell'arco del Piano, una crescita consistente del numero dei Consulenti Family Welfare e dei Business Specialist PMI per puntare allo sviluppo della clientela Affluent e del segmento PMI e Small Business. I primi sono consulenti dedicati alla protezione dei bisogni della famiglia (salute, patrimonio, proprietà), attraverso un processo formativo dedicato e strumenti di analisi dei bisogni assicurativi (al 31 dicembre 2016 risultano attivi 197 consulenti Family Welfare, su circa 350 previsti entro il 2018). I secondi sono specializzati nell'offerta di servizi consulenziali di Risk Assessment e approcci di pricing personalizzati mutuati dall'esperienza sulla clientela large corporate (al 31 dicembre 2016 risultano attivi 323 consulenti Business Specialist, su circa 450 previsti entro il 2018).

Ripartizione della Raccolta premi (lavoro diretto) per canale



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

I servizi a supporto della rete

L'attenzione alla rete agenziale è un altro elemento centrale del Piano Industriale 2016-2018, che si declina in un importante investimento sull'evoluzione della rete, in termini di **semplificazione e digitalizzazione** dei processi commerciali e amministrativi. In particolare sono state avviate iniziative quali la vendita in mobilità (dalla preventivazione all'emissione ed incasso) su un primo pilota di agenzie, con progressiva estensione a tutta la rete prevista nel corso del 2017; la semplificazione del processo assuntivo Auto, con particolare riferimento alle autonomie agenziali (mediante un meccanismo controllato del processo di deroga assuntiva) e l'implementazione di strumenti per rendere più efficace il lavoro degli assuntori e della rete; l'industrializzazione del modello e dei processi di Assistenza e degli strumenti di monitoraggio quantitativo e qualitativo della gestione delle richieste della rete; la razionalizzazione dei contenuti e delle modalità di comunicazione verso la rete.

Per accrescere la digitalizzazione della relazione con il cliente, si è lavorato per la diffusione dell'impiego della **Firma Elettronica Avanzata (FEA) grafometrica**. Il percorso ha portato nel 2016 ad attivare 1.514 agenzie all'utilizzo della FEA che hanno sottoscritto 86.834 polizze con 143.695 clienti, mentre la sperimentazione della possibilità di sottoscrivere in logica digitalizzata contratti assicurativi in mobilità e di pagarne il premio attraverso un m-POS di Compagnia integrato ai sistemi informativi ha coinvolto 26 agenzie. Sono stati inoltre adottati nuovi strumenti di vendita prodotti alle agenzie più facilmente fruibili nonché implementate soluzioni per la difesa informatica dei dati e delle transazioni delle Compagnie.

Nel corso del 2016, è stato registrato un significativo incremento nell'utilizzo operativo del **CRM (Customer Relationship Management**), lo strumento adottato da UnipolSai per supportare le iniziative di vendita e di gestione del cliente. In particolare, è stato portato a compimento il progetto di estensione all'intera Rete agenziale della nuova gestione digitale del processo di quietanzamento. In questo modo, tutte le agenzie private e societarie di UnipolSai hanno ora la disponibilità piena degli strumenti di CRM dedicati all'analisi e pianificazione delle attività commerciali e gestionali da effettuarsi a quietanzamento. Le agenzie possono gestire il processo interamente in digitale tramite firma elettronica oppure stampare in autonomia le quietanze dove necessario. Questo migliora e razionalizza le attività di analisi commerciale e gestione proattiva del contatto con il Cliente da un lato ed apre il processo alle nuove tecnologie in continua evoluzione dall'altro per migliorare il servizio al cliente. Nella seconda metà del 2016 sono inoltre state avviate le attività per l'evoluzione dell'attuale sistema di CRM in ottica di gestione in mobilità, integrando anche nuove applicazioni a supporto della rete finalizzate a fornire una consulenza assicurativa personalizzata alla clientela.

La relazione con la rete viene monitorata dall'indagine annuale sulla soddisfazione degli agenti che esprime il livello di soddisfazione e fidelizzazione della rete verso la compagnia e il posizionamento rispetto al benchmark di mercato.
La rilevazione condotta da Innovation Team (Gruppo Mbs Consulting) fornisce l'**indicatore di sentiment,** ottenuto come media aritmetica ponderata di due indicatori: soddisfazione della rete per offerta, servizio e relazione (coefficiente di ponderazione pari a 60%), brand top of mind (coefficiente di ponderazione pari a 40%).
Nel 2015 UnipolSai si collocava al di sotto dei livelli di mercato (2,67 verso 2,74), mentre nel 2016 ha già raggiunto l'obiettivo datasi di migliorare il proprio posizionamento rispetto allo stesso in arco piano (3,19 verso 3,12), migliorando sull'anno precedente in prossimità di un giudizio "buono".

La formazione della rete

Nell'ambito della formazione, il rafforzamento delle competenze dell'intera rete di vendita è funzionale alla realizzazione degli obiettivi di Piano, al conseguimento degli obblighi formativi e soprattutto all'arricchimento delle capacità professionali dei propri intermediari. Nel marzo del 2016 è stata fondata Unica, la **Corporate Academy** del Gruppo Unipol focalizzata sulla formazione professionale e di mestiere di tutte le strutture del Gruppo Unipol presenti sul territorio italiano, con un investimento diretto di oltre **5,5 milioni di euro.** L'obiettivo dell'Accademy è diffondere ed incrementare le conoscenze, e condividere il modello manageriale, rafforzando la cultura d'impresa.
Con riguardo alla sola rete di vendita, l'investimento diretto ammonta a 2,2 milioni di euro mentre sono state erogate più di **1 milione di ore di formazione** e sono stati sviluppati appositi percorsi formativi che hanno visto 30.500 persone partecipare ai corsi dedicati alla rete distributiva, con una media di 2,2 ore di formazione per partecipante.

Per informazioni di dettaglio sulle attività di stakeholder engagement relativo agli Agenti, si rimanda al Bilancio Consolidato UGF, nella sezione "Relazione Annuale Integrata" disponibile anche nel sito internet del Gruppo Unipol.

I FORNITORI

4.898
imprese con cui il Gruppo UnipolSai ha scambi commerciali

€ 464 mln
erogati ai fornitori

97%
della spesa per forniture effettuata in Italia

58%
incidenza della spesa dei fornitori iscritti all'Albo

56 giorni
tempo medio di pagamento

Trasparenza, correttezza e semplificazione sono alla base della relazione con i fornitori, regolarmente censiti, monitorati e selezionati secondo una partnership di lungo periodo. La **politica degli Acquisti** di Gruppo di Unipol si applica a tutte le Società inclusa UnipolSai Assicurazioni e le sue controllate di tutti i settori, ed è indirizzata a favorire la creazione di valore misurabile nello sviluppo di sinergie e opportunità di integrazione nella gestione dei rischi, nel contenimento di costi e dell'impatto sociale e ambientale. I fornitori di riferimento del Gruppo UnipolSai vengono regolarmente ed accuratamente censiti, monitorati e selezionati secondo una logica di partnership e di relazione di lungo termine che si concretizza nel **Portale Fornitori** dove, oltre a evidenziare le capacità economico-finanziaria e le caratteristiche tecnico-organizzative, il **processo di qualifica** prevede informazioni a garanzia della conformità normativo-giuridica. Questo si traduce in impegni degli stessi fornitori per il contrasto di ogni forma di discriminazione, per il rispetto delle misure anticorruzione adottate, delle normative sulla sicurezza sul lavoro, delle leggi vigenti e dei Contratti Nazionali del Lavoro, oltre ad assicurare al Gruppo le dovute tutele che regolano la materia di affidamento attività a personale/aziende esterne.

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

La natura e la localizzazione geografica del business della Compagnia non determinano particolari criticità lungo la filiera di approvvigionamento. Tuttavia, ad ulteriore presidio della gestione della relazione con i fornitori, UnipolSai, come da obiettivi di Piano 2016-2018, sta sviluppando un modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera. Il sistema di controllo, così come l'adesione allo Standard Internazionale Global Compact[16], sarà attuato il prossimo anno. Complessivamente il 97% della spesa per forniture è effettuato in Italia[17].

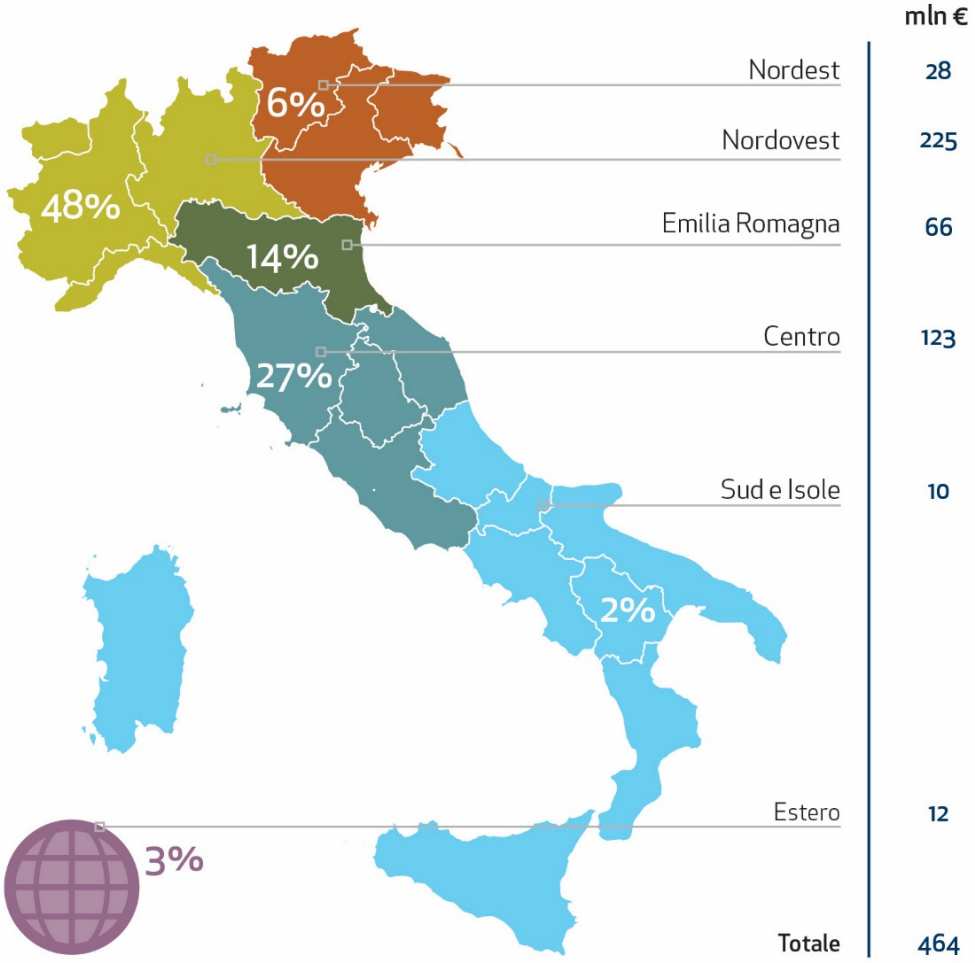
Da segnalare inoltre che, nel corso del 2016, il Gruppo ha aggiornato la "**Politica in materia di esternalizzazione**" che definisce le linee guida al fine di disciplinare il processo decisionale, le responsabilità, i compiti e i controlli attesi in tema di esternalizzazione di attività e funzioni aziendali nell'ambito del Gruppo Unipol, nonché verso soggetti terzi, rafforzando in questo modo il presidio dei rischi derivanti dalle scelte di esternalizzazione nonchè controllandone e riducendone il ricorso.

Escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, le imprese iscritte all'Albo, cioè qualificate, sono 385 e rappresentano i partner con cui il Gruppo UnipolSai ha un rapporto continuativo e significativo, sia a livello dimensionale che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti.

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

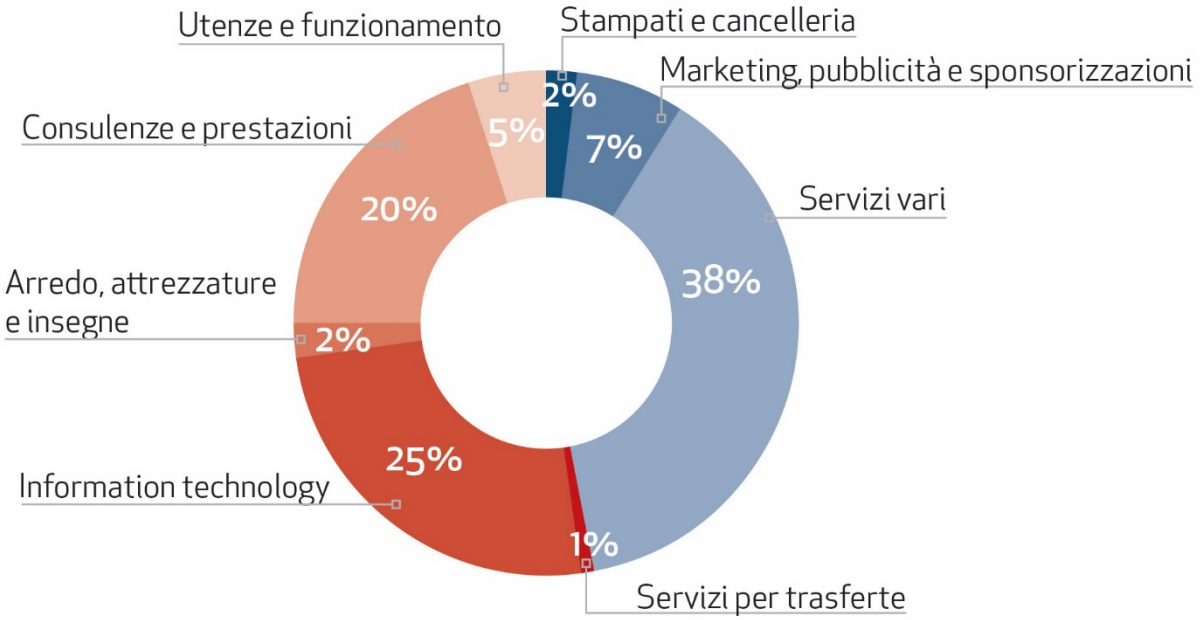
[17] Il dato non tiene conto della Società estera Ddor Novi Sad per effetto di condizioni di mercato differenti e per modello di business non integrabile con il resto del Gruppo

Valore erogato ai fornitori per territori



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

Ripartizione dei fornitori



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

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

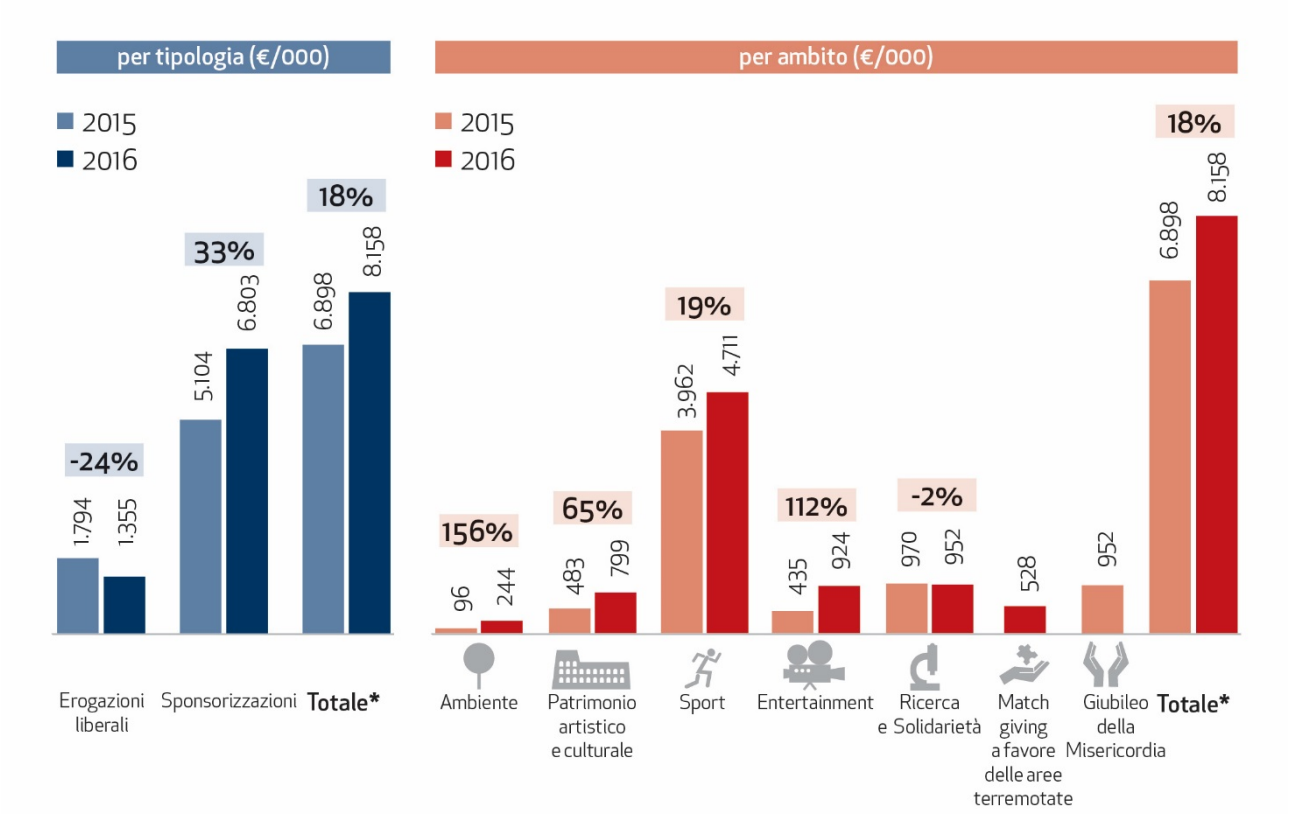
LA COMUNITÀ

€ 8,2 mln	€ 528 mila	€ 160 mila
Valore complessivo dei contributi alla Comunità	match giving a favore delle aree terremotate	raccolti grazie alla campagna "Un euro per polizza" a favore di Libera, Associazioni, Nomi e Numeri contro le mafie

UnipolSai si distingue per un forte radicamento e attenzione verso il territorio e per un continuo e significativo sostegno alla comunità in cui opera. Tale sostegno è disciplinato dal **"Corporate Sponsorship Program"** che sostiene numerosi progetti che fanno riferimento a cinque importanti aree di intervento: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport e entertainment. L'adozione del Corporate Sponsorship Program ha definito chiaramente la politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni, ha reso gli interventi maggiormente efficaci ed ha facilitato il monitoraggio del processo di approvazione dei progetti da incoraggiare. Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina dedicata all'interno del sito web **www.unipol.it/sponsorshipprogram/Pagine/default.aspx**.

Nel 2016 le risorse economiche che il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità hanno raggiunto gli 8,2 milioni di euro suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Il dato complessivo risulta in crescita del 18% rispetto all'analogo dato dell'esercizio precedente ed è pari a 1,2% sull'utile ante imposte di 681 milioni di euro e corrispondente ad un contributo medio per dipendente di circa 800 euro.

Contributi alla comunità



* Esclude il contributo alla Fondazione Unipolis, il cui rendiconto è pubblicato sul Bilancio di Missione, reperibile sul sito www.fondazioneunipolis.org
Valori in migliaia di euro
Fonte: Condirezione Generale Area Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations

A seguito dell'evento sismico che ha colpito il Centro Italia lo scorso 24 Agosto 2016, UnipolSai, insieme a tutto il Gruppo Unipol, ha varato un piano a sostegno delle comunità coinvolte nel sisma. Alle persone e alle imprese coinvolte negli eventi, la Compagnia ha offerto un impegno concreto – attraverso le sue strutture assicurative – garantendo l'operatività dei presidi nei confronti della clientela. In particolare, per i clienti assicurati contro il rischio terremoto, UnipolSai ha attivato una task force liquidativa, finalizzata ad una rapida perizia dei danni. Per il terremoto di Agosto, ha erogato 9 milioni di euro di risarcimento danni, mentre per il terremoto di Ottobre l'ammontare dei risarcimenti danni è stato pari a 20 milioni di euro. In entrambi i casi gli anticipi sono stati erogati entro 15 giorni dalla data dell'evento.
Per risarcimenti superiori ad una certa soglia, UnipolSai si è inoltre dotato, fin dall'estate del 2015, di un **catastrophe bond** che fornisce a UnipolSai una copertura superiore contro il rischio sismico in Italia e nei Paesi confinanti.
Per tutti i clienti assicurativi residenti nei Comuni colpiti dal sisma, è stata inoltre decisa la proroga di 90 giorni dei termini per il pagamento dei premi assicurativi; per i clienti R.C. Auto, si è deciso di applicare anche il blocco dei prezzi in assenza di sinistri.
Per quanto riguarda invece gli interventi in favore della popolazione, UnipolSai ha avviato, unitamente alle altre imprese del Gruppo Unipol, un piano strutturato e integrato di raccolta fondi attraverso la sottoscrizione volontaria presso i dipendenti e agenti. L'importo raccolto dai collaboratori e agenti è stato raddoppiato dal Gruppo Unipol arrivando complessivamente a un ammontare di 1 milione e 55 mila euro, che sarà devoluto al Commissario del Governo per la ricostruzione dei territori interessati dal sisma.

L'esercizio 2016 è stato anche caratterizzato dal sostegno al Comitato Olimpico Nazionale Italiano e la sponsorizzazione dell'Italia Olympic Team ai Giochi Olimpici di Rio de Janeiro. L'impegno a favore dello sport si declina anche attraverso il sostegno al Team Young Italy UnipolSai, la squadra di giovani atleti, alfieri dell'eccellenza e dei valori distintivi dello sport italiano nel mondo.
Significativa anche **la partnership tra Unipol e UNHCR** che consentirà di fornire interventi ospedalieri salvavita e di emergenza – compresi parti naturali o cesarei – ai rifugiati siriani in Libano. L'impegno, della durata di due anni, prevede la copertura del 75% - o del 90% nei casi maggiormente vulnerabili - dei costi di ospedalizzazione dei rifugiati e dei trattamenti che saranno forniti attraverso una rete ospedaliera con la quale UNHCR ha pregressi accordi. La collaborazione tra il Gruppo Unipol e UNHCR comprende inoltre una serie di iniziative di sensibilizzazione rivolte a dipendenti, collaboratori e clienti che potranno contribuire al programma di assistenza sanitaria attraverso una donazione in forma volontaria.

Tra le altre iniziative sostenute si segnala:

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

Significativo è inoltre l'impegno della Compagnia per accrescere la consapevolezza e conoscenza finanziario-assicurativo delle persone ed in particolare dei giovani. È proseguita la campagna **"Per Gioco Non Per Azzardo"** finalizzata alla sensibilizzazione dei cittadini sui rischi di comportamenti di gioco indiscriminati e compulsivi organizzando una mostra concorso itinerante per l'Italia in collaborazione con l'Accademia delle Belle Arti di Napoli, accompagnata da dibattiti, spettacoli teatrali e laboratori per i più giovani.
Si è ulteriormente diffuso il percorso di alfabetizzazione assicurativo **"Eos, Conoscere l'Assicurazione",** rivolto alle secondarie superiori, coinvolgendo circa duemila ragazzi.
Entrambi gli impegni sono stati ribaditi con forza nel nuovo Piano.

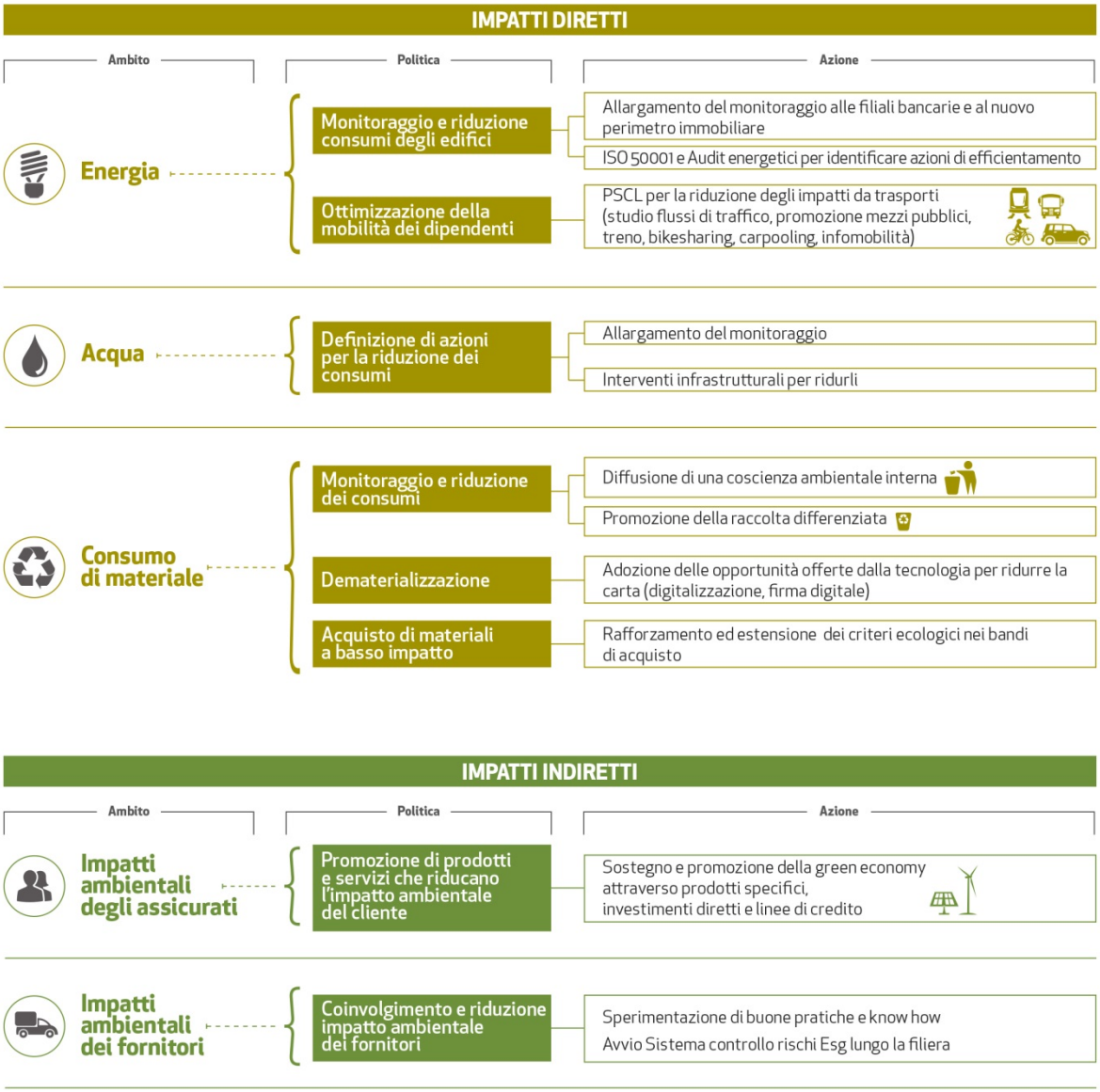
Infine, sempre con l'obiettivo di incrementare nel Paese consapevolezza e conoscenza sui temi assicurativi e finanziari, UnipolSai ha proseguito il percorso "**Welfare, Italia**", vocato a studiare e proporre soluzioni innovative per i processi di integrazione tra welfare privato e pubblico. Il progetto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

LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Gli impatti ambientali

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

Gestione degli impatti ambientali



Per quanto riguarda specificatamente l'anno 2016, è proseguito il percorso per **certificare, secondo lo standard ISO 50001**, la gestione dei consumi di tutti gli edifici di proprietà di UnipolSai ed in particolare dei principali siti strumentali. Nel corso dell'anno, il numero degli edifici è passato da 17 a 19, e, oltre al monitoraggio costante degli aspetti documentali e tecnologici del miglioramento dell'efficienza energetica, è proseguita la costruzione di un sistema strutturato, per la raccolta dei dati di consumo. Per quanto riguarda gli edifici certificati, l'Azienda si è impegnata a ridurre del 2% i consumi di energia elettrica e termica rispetto al 2014 e, come da certificazione dati 2016, l'obiettivo è stato rispettato ed è stato rinnovato per l'anno in corso.

Tale obiettivo ha l'intento di perseguire la standardizzazione delle attività realizzate, permettere l'evidenza, la rintracciabilità e la ripetibilità del Sistema di Gestione dell'Energia, come parte integrante della Certificazione. Dal 2015 il 100% dell'energia fornita proviene da fonte rinnovabile grazie alla sottoscrizione dei contratti di fornitura quadro.

Consumi ed emissioni

	Consumi	Tonnellate di Emissioni di CO_2	Variazione 15-16
Gas m³	2.541.381	Emissioni dirette Scope 1 6.315	-31%
Gasolio Lt	323.251		
Gpl Lt	89.360		
Elettricità mWh	77.334	Emissioni da acquisto di energia Scope 2 192.376	-2%
Teleriscaldamento e Teleraffreddamento mWh	896.204		
Totale emissioni		198.691	-3%

Fonte: Condirezione Generale Area Immobiliare e Società Diversificate

Il perimetro di rendicontazione dei consumi elettrici, analogamente a quanto avvenuto nella rendicontazione dell'esercizio precedente, si basa sul concetto di "controllo". Si rendicontano dunque i consumi degli edifici su cui UnipolSai ha un controllo diretto, dalle sedi strumentali, a quelle delle Società diversificate come le Tenute del Cerro e Marina di Loano, fino agli immobili sede delle attività di Atahotels. Per le altre fonti di energia e per l'acqua, il perimetro comprende tra le sedi strumentali, solo i grandi immobili.

Rispetto alla rendicontazione è stato deciso già da molti anni di adottare la metodologia di calcolo prevista dalla Direttiva UE/86 del 2003, relativa all'*emission trading scheme*, e la classificazione internazionale proposta dallo standard *GHG Protocol* in *Scope 1, Scope 2 e Scope 3*. Questa scelta è stata dettata dalla volontà di promuovere una maggior trasparenza e comparabilità dei dati ambientali, anche in confronto con altre Compagnie, oltre a promuovere una cultura di trasparenza sui dati ambientali non così diffusa nel settore, ritenuta invece importante da UnipolSai per poter valutare a pieno la performance e la responsabilità dell'impresa.

Ad incidere sui consumi sono anche le azioni migliorative sull'efficienza delle strutture informatiche, tra le principali fonti di consumo energetico dopo gli impianti di riscaldamento, nell'ambito delle attività di Unipol.
Il processo di **virtualizzazione dei server** ha permesso di ridurre ulteriormente i consumi di energia elettrica per l'alimentazione ed il raffreddamento dell'attrezzatura informatica di circa 16.720 MWh/Anno, corrispondenti a circa 6.715 tonnellate di CO_2 non emessa.
Si segnala inoltre che tutti gli asset informatici di postazione ed il 95% degli apparati di *server farm* rispettano certificazioni di alti standard energetici e green, grazie all'accurata selezione a cui sono sottoposti i fornitori (esempio Energy Star, RoHS). Inoltre, sono state completate le migrazioni di diverse strutture, prima sparse sul territorio nel nuovo Centro Elaborazione Dati (CED). Il CED ha ottenuto la certificazione Tier core 4, livello più alto di garanzia che permette di far fronte a incidenti tecnici gravi senza mai interrompere la disponibilità dei server, a testimonianza del livello di innovazione e sicurezza del Centro.

Nel futuro, UnipolSai continuerà a impegnarsi per mantenere il trend di riduzione delle emissioni dirette di CO^2 registrato negli ultimi anni allineandosi a quello definito a livello europeo relativo al raggiungimento degli obiettivi di COP21[18].

[18] conferenza sui cambiamenti climatici, tenutasi a Parigi dal 30 novembre al 12 dicembre del 2015. È stata la 21ª sessione annuale della conferenza delle parti della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC). La conferenza ha negoziato l'accordo di Parigi, un accordo globale sulla riduzione dei cambiamenti climatici che diventerà giuridicamente vincolante se ratificato da almeno 55 paesi che insieme rappresentino almeno il 55% delle emissioni globali di gas serra. Le parti dovranno firmare l'accordo a New York tra il 22 aprile 2016 al 21 aprile 2017, e anche adottarlo all'interno dei propri sistemi giuridici (attraverso la ratifica,

L'utilizzo della risorsa idrica è prevalentemente legato agli usi civili, in limitati casi viene anche utilizzata ai fini tecnologici nella produzione del freddo per la climatizzazione. L'acqua utilizzata proviene da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici. Il consumo complessivo nel 2016 è stato di 1.585.013 m^3.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, il Gruppo ha seguito le direttive comunali per lo smaltimento corretto dei rifiuti con la differenziazione degli stessi adeguando, di conseguenza, processi e procedure. La maggior parte dei rifiuti raccolti con modalità differenziata è costituita da carta e cartone. I rifiuti di toner e quelli considerati pericolosi (tubi al neon, batterie, ecc.) vengono smaltiti separatamente in modo appropriato, secondo le normative vigenti, tramite ditte specializzate e con la tenuta dei registri e della documentazione obbligatoria.

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

accettazione, approvazione o adesione). Nel corso del 2016 l'Italia ha ratificato l'accordo. L'impegno assunto dai Paesi e dai Governi è di mantenere l'aumento di temperatura al di sotto dei 2°C rispetto al periodo preindustriale, facendo tutti gli sforzi possibili per limitare questo aumento a 1,5°C.

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

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

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

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

unipolsai.com
unipolsai.it

Unipol
GRUPPO

unipolsai.com
unipolsai.it

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