



2020

Bilancio di Sostenibilità

UnipolSai Assicurazioni
Bilancio di Sostenibilità
 2020

INDICE

I PRINCIPALI INDICATORI	3		
NOTA METODOLOGICA	4		
Visione integrata dei Report	4		
Il perimetro di reporting	4		
La struttura del documento	4		
Il processo e modalità di elaborazione dei dati	4		
L'IDENTITÀ E LA STRATEGIA	5		
Identità del Gruppo	5		
"Mission Evolve": le strategie 2019 - 2021	6		
Valore condiviso e sviluppo sostenibile nel Piano Strategico 2019 - 2021	6		
Strumenti e processi di stakeholder engagement	10		
I temi rilevanti	11		
Il Nostro Percorso di Sostenibilità	13		
La gestione della reputazione	14		
LA GOVERNANCE	15		
Il sistema di Corporate Governance	15		
La relazione con gli Azionisti	17		
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi	17		
La governance della sostenibilità e il presidio dei rischi ambientali, sociali e di governo societario	19		
La correttezza nella condotta del business	22		
Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001	22		
Il contrasto alla corruzione	23		
Le misure in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo	24		
La gestione responsabile dei dati	25		
La tutela della corretta competizione	26		
Le sanzioni	27		
La gestione delle imposte	28		
Lobbying responsabile	29		
I Diritti Umani	31		
Le Politiche di remunerazione	32		
LA PERFORMANCE ECONOMICA	34		
La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai	34		
UNIPOLSAI E LA PROTEZIONE	38		
I Clienti	38		
L'integrazione dei fattori ESG nell'attività assicurativa	40		
Le soluzioni a valore condiviso	40		
Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo	45		
La tecnologia a supporto della protezione	46		
		La relazione con i clienti	48
		Il monitoraggio della soddisfazione	51
		L'attività Antifrode	52
		La gestione dei reclami	53
		La Rete Distributiva	55
		La presenza sul territorio della rete distributiva	55
		Il rapporto con la Rete	56
		UNIPOLSAI E GLI INVESTIMENTI	60
		Le Politiche di investimento	60
		L'impatto climatico del portafoglio investimenti	64
		Le scelte d'investimento per gli SDGs e il contrasto al cambiamento climatico	66
		La relazione con gli investitori e gli analisti	68
		Il portafoglio immobiliare	69
		I settori di sviluppo	70
		UNIPOLSAI E L'OCCUPAZIONE	71
		I dipendenti	71
		Partecipazione e clima aziendale	73
		Formazione, sviluppo e valorizzazione dei collaboratori	74
		La promozione delle pari opportunità	77
		La salute e sicurezza dei lavoratori	78
		Gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19	80
		Il sistema di welfare	81
		La mobilità sostenibile	84
		Le relazioni industriali	85
		UNIPOLSAI E LA SOCIETÀ	86
		I Fornitori	86
		La gestione della catena di fornitura	87
		La Comunità	90
		Il presidio degli impatti ambientali	94
		Impatti diretti	94
		Impatti indiretti	97
		Engagement degli stakeholder su tematiche legate ai cambiamenti climatici	99
		Attività di advocacy e di ricerca su tematiche connesse ai cambiamenti climatici e alla tutela della biodiversità	99

I PRINCIPALI INDICATORI

		Gruppo UnipolSai	
Ambito	Indicatore	2020	2019
Governance	Percentuale membri indipendenti del C.d.A ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina	59%	65%
	Percentuale donne nel C.d.A	29%	35%
Performance economica	Raccolta assicurativa diretta (milioni di €)	12.210	14.014
	Raccolta premi comparto Danni (milioni di €)	7.882	8.167
	Raccolta premi comparto Vita (milioni di €)	4.328	5.847
	Loss ratio - netto riassicurazione (Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto)	58,8%	66,3%
	Combined ratio netto riassicurazione	87,0%	94,2%
	Utile netto consolidato (milioni di €)	853	655
	Valore patrimonio immobiliare (miliardi di €)	3,9	3,8
Protezione dei clienti	Numero di clienti assicurativi (mln)	16,7	16,1
	Numero di clienti - persone fisiche (mln)	15,8	15,2
	Numero di clienti- Persone giuridiche (mln)	0,9	0,9
	Velocità di liquidazione sinistri R.C. Auto	81,5%	82,3%
	Ammontare dei prodotti a valenza sociale e ambientale (milioni di €)	2.478	2.416
	Customer Satisfaction Index (CSI) Auto UnipolSai vs Standard di mercato	83 (UnipolSai) vs 78 (mercato)	94,2 (UnipolSai) vs 93,7 (mercato)
	Percentuale dei sinistri canalizzati con riparazione diretta (Auto Presto&Bene)	35,7%	35%
	Incidenza delle sanzioni IVASS pagate sul totale premi del comparto Danni	0,0009%	0,005%
Rete distributiva	Numero di agenzie	2.532	2.610
	Numero di subagenzie	5.401	5.585
	Numero di filiali di bancassurance	5.362	5.547
	Numero di collaboratori di agenzia rete primaria	32.310	31.978
	Investimenti di Unipol Gruppo in Academy per la formazione rete (milioni di €)	1,7	3,3
	Ore di formazione erogate da Academy alla rete	891.760	1.125.813
Investimenti	Ammontare dei titoli di capitale e di debito sottoposti a monitoraggio ambientale e sociale (mld di €)	52,9	50,8
	Percentuale degli asset risultati sostenibili in seguito a monitoraggio	98,0%	98,6%
	Totale investimenti tematici e ad impatto (milioni di €)	609,4	385,3
Occupazione	Numero totale dei dipendenti	11.770	12.274
	Dipendenti a tempo indeterminato	96,4%	95,7%
	Dipendenti donne	54,1%	53,9%
	Percentuale di dipendenti donne in posizione di responsabilità	27,6%	26,9%
Fornitori	Numero totale fornitori	8.500	4.700
	Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo	18,3%	38%
	Percentuale del valore erogato a fornitori italiani	98,5%	98%
Comunità	Valore complessivo dei contributi alla comunità (milioni di €)	28,3	9,4
	Incidenza dei contributi alla comunità sull'utile ante imposte	2,5%	1,1%
Ambiente	Emissioni di CO ₂ - Scope 1 (ton)*	8.395	9.980
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2 (ton)* - criterio location based	29.434	38.668
	Emissioni di CO ₂ - Scope 2 (ton)* - criterio market based	9.148	non disponibile
	Emissioni di CO ₂ per dipendente (ton) - criterio location based	3,20	3,94

*nel 2020 il perimetro di rilevazione delle emissioni è stato esteso alle sedi in Irlanda della società UnipolRe DAC e alle sedi strumentali della società Unipol Rental.

NOTA METODOLOGICA

Visione integrata dei Report

Attraverso la misurazione dei risultati ottenuti in relazione agli impegni assunti nei temi materiali dalla protezione dei clienti, allo sviluppo dei dipendenti e all'attenzione verso la comunità di riferimento e più in generale verso la società, il Bilancio di Sostenibilità descrive in maniera estesa e trasparente il ruolo e le responsabilità del Gruppo UnipolSai verso tutti i propri stakeholder.

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

Per la redazione del Bilancio 2020 è stato preso a riferimento metodologico i "Sustainability Reporting Standards" emanati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative (GRI) e successive integrazioni e modifiche. Inoltre, sono stati rendicontati alcuni indicatori della Sector Disclosure Financial Services appartenenti alle linee guida GRI G4, con un approccio "GRI Referenced".

Il Bilancio 2020 si caratterizza per la rendicontazione degli interventi e degli impatti inerenti le conseguenze della pandemia da Covid-19. Di tale ambito viene fornita informativa in merito agli effetti sulla relazione con i diversi stakeholder e alla gestione e alle iniziative attuate dal Gruppo Unipol per fronteggiare l'emergenza.

Il perimetro di reporting

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo UnipolSai viene redatto con frequenza annuale, con tempistiche allineate a quelle del Bilancio Consolidato: la presente rendicontazione è relativa al periodo dal 1 gennaio al 31 dicembre 2020. Sono state inoltre integrate alcune informazioni relative ad eventi successivi alla data di chiusura dell'esercizio, ove significative e disponibili.

Il perimetro di rendicontazione include le società integralmente consolidate nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020. Le eccezioni di perimetro sono opportunamente descritte nelle relative sezioni del documento: in relazione ad alcuni dati si è ritenuto più significativo rappresentare il perimetro delle Società operanti in Italia o di quelle del settore caratteristico finanziario assicurativo segnalandolo specificamente. Per favorire la comprensione degli andamenti delle performance del Gruppo, laddove significativo le informazioni sono fornite con un raffronto con l'esercizio precedente.

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

La struttura del documento

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

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

Il processo e modalità di elaborazione dei dati

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

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

I contenuti del Bilancio vengono integrati, nel corso dell'anno, con informazioni aggiuntive pubblicate nella sezione "Sostenibilità" del sito www.unipol.it.

L'IDENTITÀ E LA STRATEGIA

Identità del Gruppo

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

UnipolSai Assicurazioni, capogruppo del Gruppo UnipolSai, è controllata da Unipol Gruppo S.p.A. e, al pari di quest'ultima, è quotata sul mercato MTA della Borsa Italiana. Le partecipate operano nelle seguenti attività di business.

Area Assicurativa

Il Gruppo offre sul mercato l'intera gamma di soluzioni a copertura dei rischi: in mobilità (veicoli, nautica e viaggi), per la casa e i condomini, per il lavoro (prodotti dedicati a imprese, commercianti, professionisti e alla tutela legale), per la protezione delle persone (in particolare polizze infortuni e tutela della salute), per gli investimenti e la previdenza. **UnipolSai Assicurazioni** è la principale Compagnia Assicurativa, a cui si affiancano compagnie specializzate: **UniSalute**, specializzata nel comparto Salute; **Linear**, società specializzata nella vendita diretta, attraverso Internet e call center, di prodotti del comparto Auto; **SIAT**, società operante nel ramo Trasporti, con clienti corporate raggiunti prevalentemente tramite broker.

Al di fuori dell'Italia il Gruppo opera in Serbia, attraverso la controllata **DDOR Novi Sad** e la compagnia di riassicurazione captive ad essa dedicata **Ddor Re**, e in Irlanda con la compagnia **UnipolRe**, società di riassicurazione professionale con rating AM Best A-, che offre servizi di riassicurazione ad imprese e gruppi assicurativi dell'area EMEA.

Area Bancassurance

Il Gruppo è attivo nel canale della bancassurance grazie agli accordi con Gruppo BPER Banca e Banca Popolare di Sondrio per la distribuzione dei prodotti delle società **Arca Assicurazioni** e **Arca Vita**, con Banca Intermobiliare per la vendita dei prodotti di **BIM Vita** e con Gruppo UniCredit che commercializza i prodotti Incendio e Protezione del Credito nel ramo Danni e prodotti con coperture sanitarie di **Incontra Assicurazioni**.

Area Immobiliare e Altre Attività

Il Gruppo è uno dei principali operatori immobiliari in Italia quanto a patrimonio ed è attivo altresì nei settori:

- alberghiero con il **Gruppo UNA**, che ha un patrimonio di 38 strutture alberghiere (hotel, residence e resort), di cui 32 gestite direttamente o in management e 6 affiliati con contratto di franchising, in alcune delle principali città e delle più rinomate località turistiche italiane;
- agricolo con **Tenute del Cerro**, proprietaria di circa 4.300 ettari di terreno in Toscana e Umbria, tra cui 300 ettari di vigneti tra i più vocati per la produzione di vino di alta qualità;
- sanitario con le **case di cura Villa Donatello e Centro Florence** e i **centri polispecialistici Dyadea**;
- portuale con la struttura di **Marina di Loano**, che gode di una posizione centrale nel Ponente Ligure ed è in grado di accogliere oltre 900 imbarcazioni da 6 a 80 metri di lunghezza.

Tramite **UnipolSai Investimenti SGR** il Gruppo UnipolSai gestisce fondi comuni di investimento immobiliare.

Servizi Commerciali e Nuovi Progetti

Il Gruppo ha sviluppato iniziative commerciali volte a sostenere le attività assicurative nell'ecosistema mobilità, riguardanti la riparazione di veicoli e cristalli auto, la gestione di scatole nere e il noleggio a lungo termine.

Le società di servizi strumentali al business assicurativo caratterizzano e rendono distintiva l'offerta assicurativa di UnipolSai attraverso il governo diretto e integrato dei processi di servizio:

- **Auto Presto&Bene**, network di carrozzerie presente su tutto il territorio nazionale per offrire agli assicurati Auto riparazioni certificate senza anticipo di denaro;
- **APB Car Service (MyGlass)**, per servizi di riparazione e sostituzione cristalli;
- **UnipolRental** per la gestione delle flotte aziendali e noleggio auto a lungo termine;
- **Cambiomarcia** società proprietaria di una piattaforma per la vendita di auto usate;
- **AlfaEvolutionTechnology**, provider telematico di UnipolSai e delle altre società del Gruppo.

Leithà è la società specificamente dedicata all'innovazione.

Unipolis è la fondazione d'impresa del Gruppo Unipol, del quale costituisce uno degli strumenti più rilevanti per realizzare iniziative di responsabilità sociale, nel quadro della più complessiva strategia di sostenibilità.

“Mission Evolve”: le strategie 2019 - 2021

Il Piano Strategico 2019 – 2021 “Mission Evolve – *Always one step ahead*”, articolato nelle cinque direttrici strategiche di seguito rappresentate, prevede un’evoluzione del Gruppo Unipol da leader assicurativo a leader di ecosistemi in ambito mobility, welfare e property.



Nel corso del 2020 sono state messe in atto diverse azioni, tra quelle pianificate, funzionali al rafforzamento dei tre ecosistemi.

In ambito **Mobility**:

- la società di noleggio a lungo termine Car Server, acquisita alla fine del 2019, è stata oggetto di re-branding diventando UnipolRental e ha sviluppato il nuovo Piano Industriale con l'obiettivo di divenire leader del settore del noleggio a lungo termine per il target retail e diventare il punto di riferimento nel segmento corporate per le aziende già clienti UnipolSai;
- il Gruppo ha acquisito Cambiomarcia, una società specializzata nella rivendita di auto usate, e avviato i lavori per integrarla nell'ecosistema di riferimento;
- è stata lanciata la soluzione per i pagamenti in mobilità, che consente il pagamento del bollo auto o delle multe con integrazione con PagoPA e la prenotazione e il pagamento di parcheggi in strutture convenzionate.

L'ecosistema **Welfare** è stato arricchito del Servizio di Teleconsulto Medico per Covid-19, attivo h24 7 giorni su 7 e rivolto gratuitamente a tutti gli assicurati in possesso di polizza malattia con una delle compagnie del Gruppo, e del Servizio di Teleconsulto Medico Specialistico, che garantisce un confronto diretto con lo specialista in tutti i casi in cui non sia necessario un contatto fisico. A fianco dei centri medici del Gruppo, che hanno assunto il brand “Dyadea”, è stato attivato un nuovo centro diagnostico chirurgico con la stessa denominazione.

In ambito **Property**, il Gruppo ha lanciato un’azione di acquisto del credito di imposta per agevolazioni da riqualificazioni di immobili, cosiddetto SuperBonus 110%, affiancando l’offerta di copertura assicurativa dell’immobile oggetto dell’intervento e della fase di esecuzione dei lavori. Oltre 900 Agenzie sono state abilitate alla vendita di contratti di fornitura luce e gas.

Valore condiviso e sviluppo sostenibile nel Piano Strategico 2019 – 2021

Il Piano 2019 – 2021 integra nei propri obiettivi strategici la **creazione di valore condiviso e il contributo allo sviluppo sostenibile**, a partire dalla convinzione che le opportunità e il benessere dei clienti e delle persone che ogni giorno interagiscono con Unipol siano condizioni necessarie alla capacità di sviluppo sul mercato e al **successo sostenibile** del Gruppo. In fase di pianificazione strategica il Gruppo ha individuato gli SDGs al raggiungimento dei quali si impegna in modo prioritario a contribuire: Obiettivo 3 "Salute e benessere", Obiettivo 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica" e Obiettivo 11 "Città e comunità sostenibili".

Tra gli ambiti di azione più rilevanti in questo senso si segnalano:

- lo sviluppo di modelli predittivi per il rischio climatico rivolti alle imprese, per aumentare la resilienza dei diversi settori e supportare l’adattamento al **cambiamento climatico**; nel 2020 ha preso il via il progetto Life ADA, rivolto al settore agricolo;

- lo sviluppo di offerte di mercato che promuovano modelli di sviluppo sostenibile attraverso l'uso innovativo della IoT, con particolare attenzione alle aree urbane, per migliorare la **sostenibilità delle città**; durante l'anno sono state realizzate varie ricerche e sperimentazioni, volte a comprendere e facilitare i cambiamenti e le nuove abitudini determinate dalla pandemia;
- la definizione di **soluzioni accessibili di integrazione del welfare pubblico**, estendendo la protezione a fasce della popolazione più ampie e supportando la prevenzione, al fine di ampliare e qualificare l'offerta welfare; in un periodo critico come il 2020 le numerose iniziative realizzate in questo ambito hanno svolto un'azione di tutela rilevante affiancando un settore pubblico molto sotto pressione.

I progetti citati sono approfonditi nella sezione "Il nostro ruolo di protezione".

La strategia climatica del Gruppo Unipol

Nel *position paper* "Unipol per il clima", pubblicato nel 2015, il Gruppo Unipol ha affermato la sua visione sul ruolo che enti pubblici e assicurazioni devono rispettivamente svolgere per gestire i crescenti rischi derivanti dal cambiamento del clima e far fronte agli ingenti risarcimenti necessari, proponendo un modello di prevenzione e gestione delle catastrofi naturali basato sulla collaborazione tra pubblico e privato, che adotti i meccanismi mutualistici di natura assicurativa. Tale visione si basava in particolare sull'analisi condotta all'interno del *position paper* a partire dagli scenari delineati dall'IPCC e dagli studi condotti dall'Agenzia Europea dell'Ambiente sugli impatti attesi dei cambiamenti climatici in Italia, principale mercato in cui opera il Gruppo Unipol.













Con la Politica in materia di sostenibilità, approvata dal Consiglio di Amministrazione, l'azienda si impegna per la tutela dell'ambiente, degli ecosistemi terrestri, marini e di acqua dolce e per la lotta ai cambiamenti climatici, che costituiscono uno dei principali rischi a cui sono esposte le proprie attività. Tale impegno è stato declinato nelle diverse politiche del Gruppo in modo tale da delineare una linea di indirizzo coerente in relazione ai principali ambiti di intervento:

- **prodotti e servizi assicurativi:** Unipol si impegna a promuovere l'adozione di pratiche sostenibili (soprattutto di prevenzione e gestione dei rischi legati ai cambiamenti climatici), in particolare presso le PMI, e a rendere disponibili a enti di diversa natura le proprie competenze per accrescere la resilienza del Paese ai fenomeni climatici. Per le attività di sottoscrizione il Gruppo prevede la **decarbonizzazione del portafoglio clienti**; le Politiche di sottoscrizione per il Business Danni e per il Business Vita escludono dall'attività di sottoscrizione le aziende che derivano una parte significativa dei propri ricavi da attività di estrazione di carbone e le aziende che adottano pratiche estrattive non convenzionali;
- **attività di investimento:** il Gruppo supporta la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio attraverso investimenti responsabili e attività di engagement presso le imprese investite che abbiano significativo impatto climatico. La Politica in materia di investimenti prevede l'esclusione a priori, dai nuovi investimenti, di quelli in Emittenti Corporate che traggono il 30% e oltre dei loro ricavi dalle attività di estrazione di carbone o di generazione di energia elettrica da carbone termico, e che non dimostrino un posizionamento sufficientemente ambizioso in termini di transizione del business verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Al fine di raggiungere la neutralità climatica del portafoglio, Unipol ha programmato una riduzione periodica della soglia dei ricavi da carbone termico degli Emittenti Corporate investiti ritenuta ammissibile, prevedendo di **completare il disinvestimento dal carbone entro il 2030**;
- **real estate:** il Gruppo si pone l'obiettivo di **decarbonizzare il proprio portafoglio di investimenti immobiliari**. A questo fine gestisce il patrimonio immobiliare, comprendente immobili gestiti sia strumentali che non strumentali, pianificando e realizzando interventi che determinano il miglioramento continuo delle performance, fino al raggiungimento di elevati standard riconosciuti di qualità ambientale.

In linea con i piani strategici precedenti, i rischi e le opportunità legate ai cambiamenti climatici sono stati integrati nel **Piano Strategico 2019-2021**, che contiene obiettivi legati alla **mitigazione** e all'**adattamento** ai cambiamenti climatici in relazione ai tre macro-ambiti di intervento del Gruppo:

- **prodotti e servizi assicurativi:** è previsto lo sviluppo di tecniche innovative di mitigazione del rischio (con la protezione innovativa del conto economico da frequenti eventi naturali di media entità, anche mediante il ricorso al mercato dei capitali), lo sviluppo di modelli predittivi per il rischio climatico rivolti alle imprese per aumentare la resilienza dei diversi settori e l'aumento della penetrazione dei prodotti a valore sociale e ambientale (tra cui quelli che concorrono alla lotta al cambiamento climatico) sul portafoglio assicurativo fino al 30% entro il 2021;
- **attività di investimento:** il Piano prevede un incremento dell'ammontare degli investimenti tematici per gli SDGs, tra cui quelli legati a mitigazione e adattamento al cambiamento climatico (obiettivo di 600 milioni di euro investiti a sostegno dell'Agenda 2030 nel 2021);
- **real estate:** il Piano Triennale prevede una diminuzione del 7% entro il 2021 della produzione media di CO₂ per dipendente di tutte le società del Gruppo.

Gli obiettivi specifici dell'ambito della direttrice strategica "Valore condiviso e Sviluppo Sostenibile" del Piano Strategico Mission Evolve 2019-2021, le attività che concorrono al loro raggiungimento e il loro andamento sono descritti nei successivi capitoli.

GLI OBIETTIVI AL 2021	DESCRIZIONE OBIETTIVO	DATO AL 31/12/2020	TARGET 2021	SDG
INCIDENZA DEI PRODOTTI A VALENZA AMBIENTALE E SOCIALE	 Aumento della penetrazione dei prodotti con impatto sociale e ambientale sul portafoglio complessivo assicurativo.	25,9%	30%	 
PENETRAZIONE SUI CITTADINI DI COPERTURE WELFARE	 Percentuale della popolazione italiana con una copertura Vita&Salute da parte del Gruppo.	13,0%	12,0%	
FINANZA PER GLI SDGs	 Incremento dell'ammontare degli investimenti tematici per gli SDGs. <i>Investimenti a supporto dell'Agenda 2030, in accordo con i criteri europei per la finanza sostenibile.</i>	€ 609,4 mln	€ 600 mln	
TASSO DI PRESIDIO DEI PUNTI DI CONTATTO CON IL CLIENTE	 Monitoraggio della qualità della relazione nei momenti di contatto con il Gruppo lungo tutto il customer journey. <i>Percentuale degli eventi del customer journey monitorati tramite Net Promoter System (NPS).</i>	71%	75%	
EMISSIONI DI CO2 / DIPENDENTE	 Produzione media di CO2 per dipendente di tutte le società del Gruppo.	-27,8%*	-7%	
INDICE REPUTAZIONALE	 Percezione dell'azienda da parte dell'opinione pubblica. <i>Score reputazione presso general public, secondo la metodologia RepTrak® Model.</i>	Unipol 73,6 Set. Ass. 67,3	> Media del settore assicurativo	



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

* variazione imputabile alla chiusura progressiva di tutte le sedi operative a seguito dell'aggravarsi dell'emergenza sanitaria Covid-19 e alla conseguente riduzione delle emissioni di tipo Scope 1 e Scope 2 oggetto del calcolo. Tale riduzione è parzialmente compensata dalle emissioni di tipo Scope 3 attribuibili al lavoro svolto dai dipendenti presso le proprie abitazioni, come descritto nel Capitolo "Il presidio degli impatti ambientali".

Impatto delle strategie 2019-2021 sul Paese

Il Gruppo Unipol ha deciso di misurare il **valore economico dei propri impatti extra-finanziari**; ha cioè identificato alcuni ambiti in cui la propria strategia, orientata alla sostenibilità e alla creazione di valore condiviso, genera impatti socio-economico-ambientali positivi, e ha definito (in collaborazione con The European House-Ambrosetti) un modello che calcola in termini economici il valore prodotti da tali impatti. Questa valutazione non è stata fatta soltanto con un'ottica rivolta al passato; i dati relativi all'anno 2018 sono stati utilizzati come base per pianificare il valore che il Gruppo produrrà con le attività del Piano Strategico 2019 – 2021. Gli impatti extra-finanziari non sono soltanto misurati a consuntivo, ma sono diventati oggetto di specifici obiettivi del Piano Strategico 2019 – 2021, nell'ambito della direttrice strategica "Valore condiviso e Sviluppo Sostenibile".

A fianco del dato relativo all'ammontare economico complessivo (riferimento <https://www.unipol.it/it/creare-valore-condiviso>) è stato definito un indice composito di misurazione del valore condiviso che consente di attribuire un peso equilibrato alle diverse attività che generano impatti socio-economico-ambientali positivi, non considerando soltanto la dimensione monetaria che ne deriva.

A fine 2019 (i risultati 2020 saranno disponibili a fine giugno 2021), nell'ambito finanziario, il Gruppo ha determinato il valore creato dalle scelte di investimento in titoli "sostenibili": i 13,9 miliardi di euro investiti da Unipol in titoli non governativi eligible¹ hanno determinato la creazione di valore ambientale, sociale e cognitivo per 418 milioni di euro.

Nell'ambito della liquidazione, il valore creato dalla maggiore rapidità della risoluzione di un sinistro RCA e RCG da parte di Unipol rispetto a una causa civile ha generato risorse per 63,5 milioni di euro.

Dalla relazione con gli agenti, periti e fornitori, l'impatto diretto, indiretto e indotto di provvigioni, compensi e acquisti è stato di 8.400 milioni di euro.

La formazione non obbligatoria, che ha coinvolto il 63% dei circa 11mila dipendenti italiani del Gruppo UnipolSai Assicurazioni, ha generato 5,8 milioni di euro in termini di incremento della capacità di creare valore, intese come maggiore produttività per l'intero organico, e di incremento di valore del capitale umano, in termini di maggior valore di mercato delle figure professionali formate. Lo stesso approccio è stato utilizzato per calcolare l'impatto della formazione rivolta alla Rete, che ha toccato 27.600 persone (pari all'85% del totale) generando valore per 42 milioni di euro.

Sugli impatti ambientali, il ricorso all'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e la politica di riduzione dei consumi ha consentito minor costi sociali quantificabili in 1,8 milioni di euro rispetto ai 2,7 milioni di euro del 2018.

Dai contributi alla comunità, l'impatto diretto, indiretto e indotto è stato di 24,4 milioni di euro.

Lo studio ha inoltre evidenziato come le politiche di remunerazione del Gruppo abbiano determinato un gender pay gap inferiore rispetto alla media nazionale consentendo di creare un valore aggiunto dal monte stipendi femminile di 5,2 milioni di euro.

In conseguenza delle attività previste dal Piano Strategico 2019-2021, il sistema Unipol sarà in grado di creare un valore economico complessivamente distribuito agli stakeholder pari a 24 miliardi di euro.

¹ Secondo le politiche in materia di investimenti del Gruppo Unipol, un titolo è *eligible* quando è stato emesso da un soggetto (pubblico o privato) che rispetta criteri ambientali, sociali e di governance (ESG – Environmental, Social e Governance), definiti prendendo ispirazione da principi sviluppati dai principali organismi internazionali (Un Global Compact, UN PRI); la valutazione dei titoli è svolta da una Società indipendente specializzata nell'assegnazione di rating ESG e di costruzione di indici di sostenibilità. Nella sezione UnipolSai e Gli Investimenti sono disponibili i dettagli della metodologia adottata. L'analisi quantifica un beneficio in termini economici, derivante da costi di esternalità negative evitati in ambito ambientale, sociale e cognitivo; il beneficio si genera a fronte della scelta del Gruppo di investire in titoli emessi da un'azienda considerate *eligible* secondo il modello di cui sopra, invece che in una considerata *not eligible*.

Strumenti e processi di stakeholder engagement

Tra le attività di coinvolgimento degli stakeholder si distinguono quelle caratterizzate da una periodicità annuale e/o continua durante tutto l'anno e quelle organizzate in concomitanza con l'elaborazione del Piano Strategico 2019 – 2021 “Mission: Evolve” volta a individuare i temi più centrali nella rendicontazione di carattere non finanziario per il triennio di svolgimento del Piano.

ASCOLTO/ENGAGEMENT

Stakeholder	Canali	Temi
DIPENDENTI	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità
	Focus Group e Survey	Stress lavoro correlato
	Assemblee e incontri sindacali	Condizioni normative, economiche e assistenziali
	Survey	Welfare aziendale
	Survey	Flexible working
	Community Platform nella Intranet	Formazione, Servizi e Utilità
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
AZIONISTI	Assemblea	Performance e andamento
	Reporting periodico	Performance e andamento
	Sito web e social media	Performance e andamento
CLIENTI	Interviste Individuali e Survey	Costruzione della matrice di materialità
	Focus Group con Associazioni di categoria	Definizione delle caratteristiche del prodotto
	Survey periodiche di Customer Satisfaction Index	Ascolto e livelli di soddisfazione del cliente
	Net Promoter Score	Valutazione dell'esperienza del cliente
	Sito web e social media	Offerta prodotti e servizi
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
AGENTI	Incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti Gruppi di lavoro operativi Commissioni Tecniche Gruppi Agenti	Obiettivi strategici e miglioramento processi decisionali Sviluppo prodotti Iniziative commerciali
	Focus Group	Costruzione della matrice di materialità
	RoadShow Commerciali	Risultati e Obiettivi Piano Azioni Affidabilità commerciale
	Survey di monitoraggio della soddisfazione della rete	Soddisfazione e fidelizzazione
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	Interviste Individuali	Costruzione della matrice di materialità
	Partnership	Ricerca e Innovazione
	Portale Fornitori	Gestione, Selezione, Periodica Valutazione e Monitoraggio
COMUNITÀ CIVILE	Interviste individuali a ONG	Costruzione della matrice di materialità
	Interviste a Associazioni di tutela degli interessi	Costruzione della matrice di materialità
	Partnership con Università	Recruitment, Ricerca e Innovazione
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
	Survey a Organizzazioni Socie Territoriali	Costruzione della matrice di materialità
COMUNITÀ FINANZIARIA	Incontri con Investitori	Strategia e Performance
	Questionari delle società di rating SRI	Strategia e Performance di sostenibilità
	Riunioni Associazioni di settore	Temi di settore
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione
ISTITUZIONI	Progetto “ORA- Open Road Alliance”	Progetto partecipativo su mobilità sostenibile
	Progetto “Welfare, Italia”	Advocacy sulle opportunità della White Economy
	Riunioni tematiche con Legislatore e Organismi di Controllo	Legislazione e Normativa
	Survey annuale secondo il modello Rep Trak®	Reputazione

Legenda: Inclusione Ascolto

I temi rilevanti

Nella visione del Gruppo Unipol l'**analisi di materialità** è strettamente legata ai processi di **pianificazione strategica**. In concomitanza con l'elaborazione del Piano Strategico 2019 – 2021 è stata quindi realizzata una nuova analisi, volta a far emergere i temi di governo societario, sociali e ambientali effettivamente rilevanti per comprendere come il Gruppo agisce e quali sono i principali impatti che esso genera sul contesto in cui opera, i cui risultati sono alla base della rendicontazione di carattere non finanziario per il triennio di svolgimento del Piano stesso.

I **temi di sostenibilità significativi per il settore e per l'impresa** sono identificati a partire dai macrotrend individuati dall'**Osservatorio Reputational & Emerging Risk** e valutati secondo l'ottica interna e quella esterna.

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

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

- interessi e aspettative delle parti interessate, con un articolato percorso di ascolto che ha coinvolto i clienti corporate e retail, i dipendenti e gli agenti, i rappresentanti delle organizzazioni che costituiscono i Consigli Regionali Unipol, i fornitori e gli opinion leader;
- principali questioni settoriali, politiche pubbliche e stimoli normativi, con l'analisi e valutazione di numerosi contributi da parte della Commissione Europea, di EIOPA e di altri autorevoli organismi di settore e trasversali.

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

I temi posizionati nel quadrante in alto a destra della matrice, che rappresentano gli ambiti di lavoro fondamentali attraverso cui il Gruppo intende contribuire al raggiungimento dei tre Obiettivi di Sviluppo Sostenibile identificati dal Piano Strategico, saranno oggetto di particolare approfondimento nella trattazione.

Con particolare riferimento al tema materiale "**Azioni di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico**", per definire quali sono gli ambiti di impatto su cui rendicontare il Gruppo ha preso come punti di riferimento sia le Raccomandazioni della TCFD che le Linee Guida sul reporting climatico della Commissione Europea, che esplicitano le aspettative informative degli stakeholder verso il settore assicurativo. Per questo sono stati inseriti nella Relazione Annuale Integrata, in forma sintetica, sia gli aspetti che rilevano da un punto di vista finanziario che quelli che rilevano da un punto di vista ambientale e sociale ("**doppia materialità**").

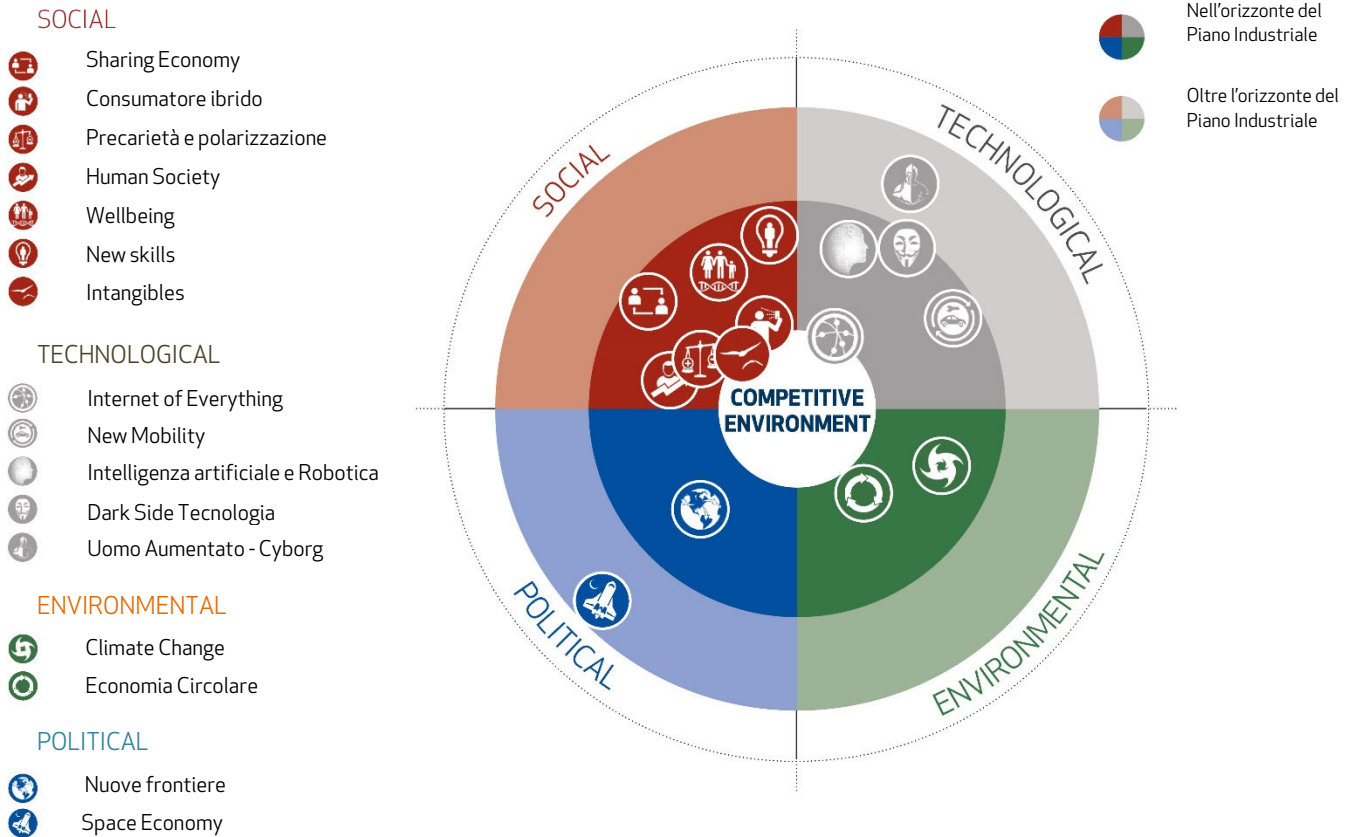
Le priorità definite attraverso la matrice, nel contesto dell'emergenza sanitaria occorsa nel 2020 che ha riproposto in modo nuovo e drammatico il tema dell'equilibrio fragile tra salute, ambiente e prosperità, sono state oggetto di un'approfondita valutazione rispetto all'opportunità di un aggiornamento. Sulla base dell'esperienza maturata in questi mesi e dell'analisi documentale sugli effetti della pandemia fornite da autorevoli organismi globali e di settore, il Gruppo ha valutato che le priorità definite attraverso la matrice siano complessivamente immutate, mentre **la situazione pandemica ha agito come acceleratore di alcune istanze** (ad esempio, la necessità di individuare soluzioni che consentano di dare informazioni e supporto a distanza in materia di salute; oppure il bisogno di rafforzare la tutela dei sistemi informativi da attacchi esterni e, insieme, la protezione della privacy dei dipendenti a fronte del diffuso homeworking). Lo sforzo del Gruppo è orientato a fornire al mercato e agli investitori informazioni su come gli impatti si rifletteranno su diverse performance ESG e fornire chiara e completa disclosure a commento degli andamenti delle performance, spiegando il potenziale andamento una volta che l'emergenza sia superata.

Oltre all'ascolto finalizzato all'aggiornamento dell'analisi di materialità, il Gruppo attua costantemente azioni di coinvolgimento diretto degli stakeholder. Il confronto e il dialogo con gli stakeholder sono elementi strutturali del modo di operare del Gruppo allo scopo di comprendere e rispondere ai bisogni in modo efficace, migliorare la propria capacità di servizio, garantire accessibilità e trasparenza al proprio operato. Attività di ascolto e relazione continuative e strutturate coinvolgono clienti, dipendenti, agenti, business partner, investitori, istituzioni e comunità civile.

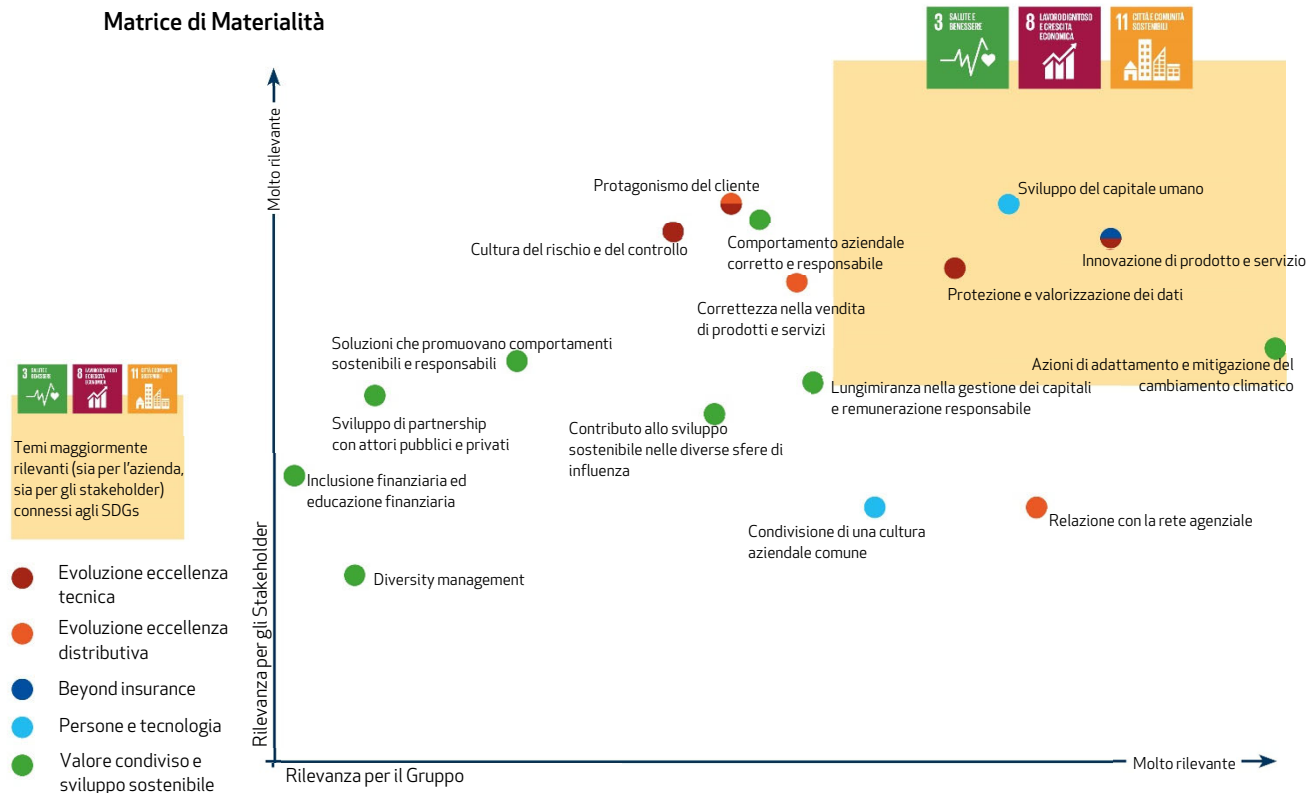


Per la descrizione di dettaglio delle attività di stakeholder engagement e la definizione dei temi materiali si rimanda alla sezione "Stakeholder Engagement and Management" del sito internet del Gruppo Unipol.

LA CONNESSIONE TRA TEMI MATERIALI, MACRO TREND E SDG

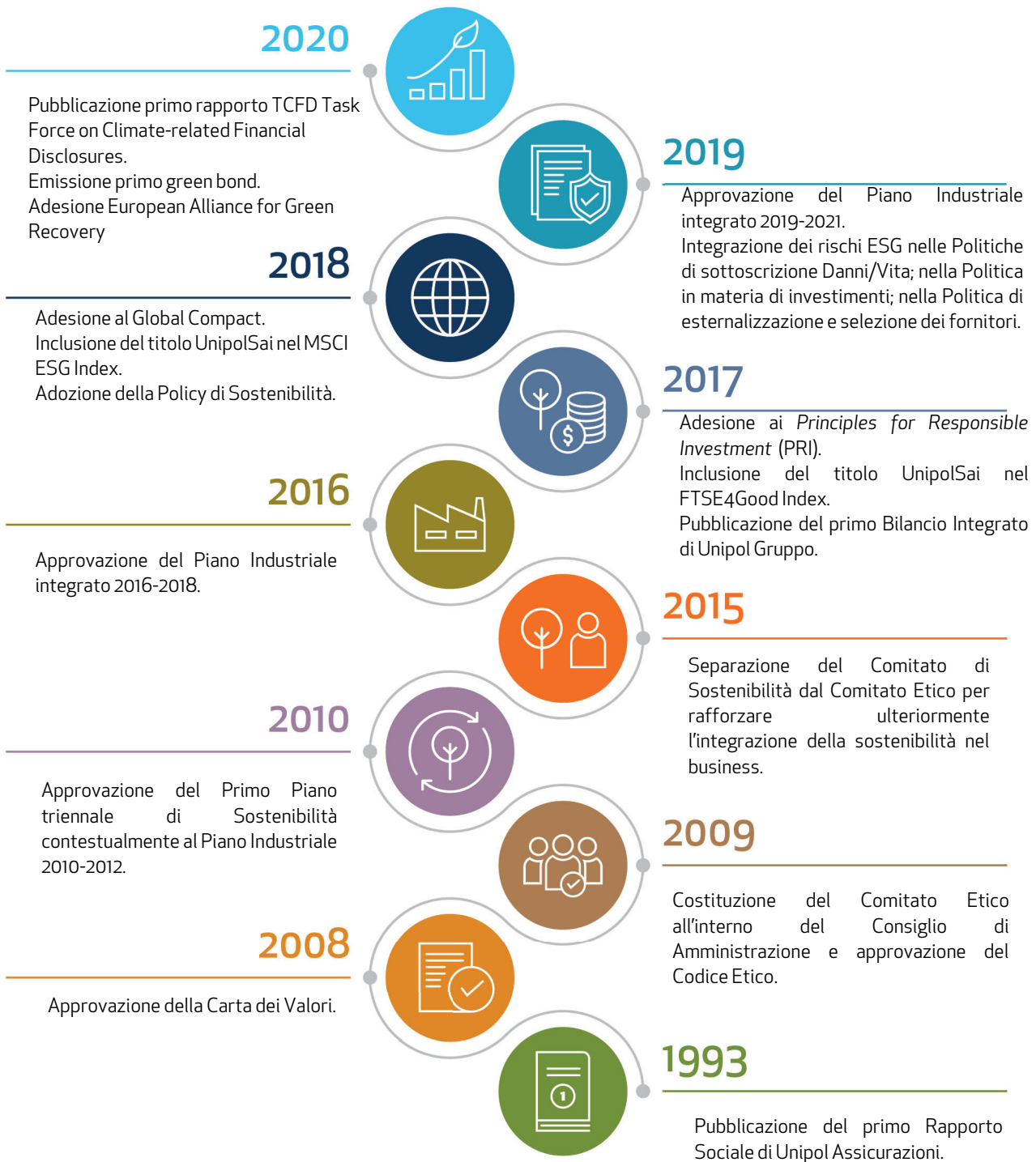


Matrice di Materialità



Il Nostro Percorso di Sostenibilità

Con il 2020 si aggiunge una tappa al lungo percorso, iniziato nel 1993, che include azioni, strumenti e impegni che hanno definito nel tempo il modello di Sostenibilità del Gruppo. Tutti gli ambiti di intervento della strategia di Sostenibilità trovano fondamento nella Vision e nella Mission.



La gestione della reputazione

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

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

In particolare sono stati istituiti due organismi dedicati:

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

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

Come risultato di tale approccio strutturato, l'indice reputazionale del Gruppo Unipol presso l'opinione pubblica in Italia, misurato secondo il modello di analisi **RepTrak®** di The RepTrak Company, è cresciuto nel 2020 portandosi a una quota di 73,6² (+3,9 punti sul 2019) su una scala a 100 punti. Tale valore si colloca in una fascia reputazionale "forte".

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

Sono risultati in significativa crescita anche gli indici reputazionali registrati presso i dipendenti (arrivato a quota 83,9 – fascia 'forte' - in crescita di 2,5 punti sul 2019), gli agenti (89,2 stabile rispetto al 2019, fascia 'eccellente') e i clienti (80,1 – fascia 'eccellente' - in crescita di 2,9 punti sul 2019).

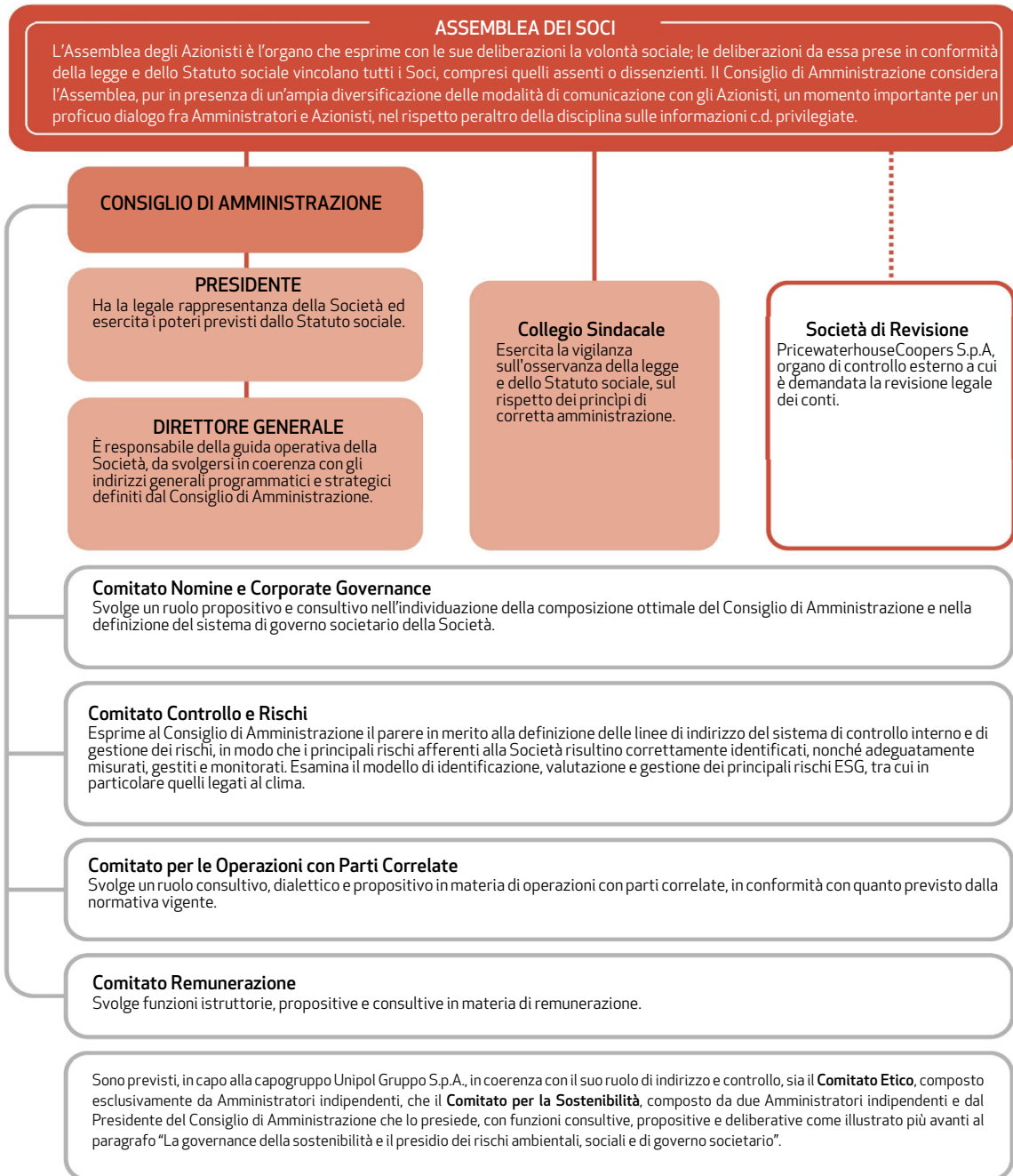


Per una analisi dettagliata che illustra l'approccio strategico e proattivo sui rischi emergenti e reputazionali si rimanda alla sezione "Osservatorio Reputational & Emerging Risk" e "Reputation Management" del sito unipol.it.

² media delle 12 rilevazioni mensili condotte sul General Public

LA GOVERNANCE

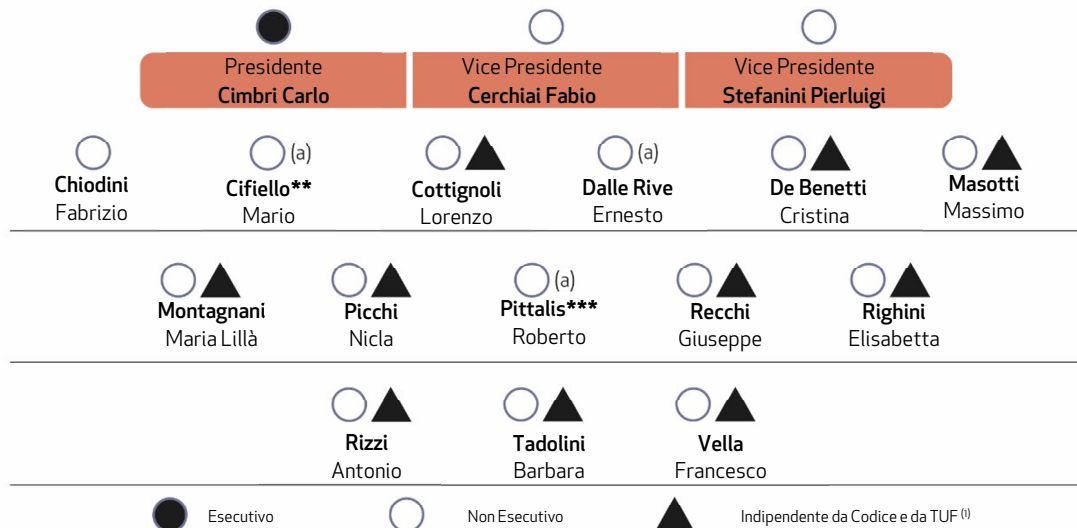
Il sistema di Corporate Governance



CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE NOMINATO DALL'ASSEMBLEA DEL 17 APRILE 2019 (*)



* Alla data della presente Relazione, l'organo amministrativo è composto da 17 Amministratori, in seguito alle dimissioni del Consigliere Maria Rosaria Maugeri.

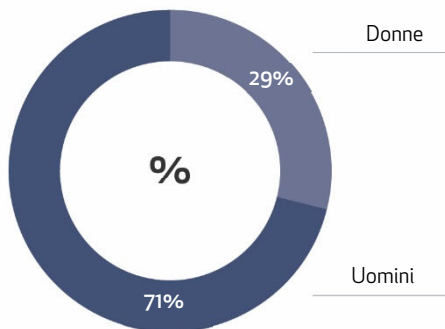
** Nominato, ai sensi dell'art. 2386, primo comma, del codice civile, dal Consiglio di Amministrazione del 1° ottobre 2020. In carica sino alla prossima Assemblea degli Azionisti

*** Nominato dall'Assemblea del 29 aprile 2020

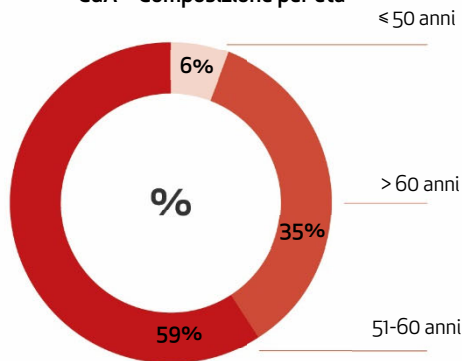
(1) Indica se l'Amministratore è stato qualificato dal Consiglio di Amministrazione come indipendente secondo i criteri stabiliti dal Codice di Autodisciplina e al tempo stesso è in possesso dei requisiti di indipendenza stabiliti dall'art. 148, comma 3, del TUF.

(a) Amministratori esclusi, con riferimento all'esercizio 2019, dal novero degli Amministratori indipendenti in quanto rivestono cariche all'interno degli organi sociali della controllante diretta Unipol Gruppo S.p.A. ai sensi dell'art. 16 del Regolamento Mercati della CONSOB.

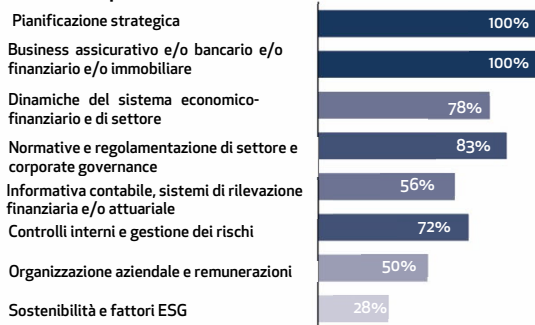
CdA – Composizione per genere



CdA – Composizione per età



Competenze



Numero di riunioni e percentuale di partecipazione

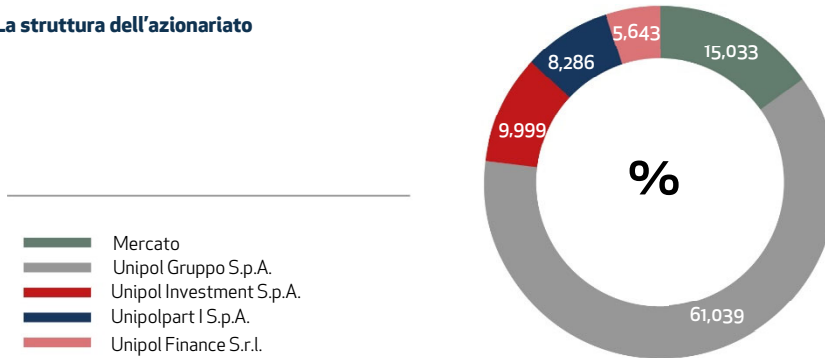


Per informazioni di dettaglio, si rimanda alla Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, reperibile nella sezione "Governance" del sito internet UnipolSai

La relazione con gli Azionisti

La Società UnipolSai Assicurazioni è controllata, ai sensi dell'art. 2359, primo comma, sub 1), del codice civile, da Unipol Gruppo e fa parte del Gruppo Assicurativo Unipol.

La struttura dell'azionariato



UnipolSai si è da tempo dotata di un Regolamento finalizzato all'ordinato e funzionale svolgimento delle Assemblee ordinarie e straordinarie.

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

Il bilancio al 31 dicembre 2020 di UnipolSai, redatto secondo i principi contabili nazionali, evidenzia un utile di euro 814,3 milioni. Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai propone all'Assemblea Ordinaria degli Azionisti di destinare a dividendi, euro 0,190 per ogni Azione Ordinaria, per un importo complessivo, tenuto conto delle azioni proprie detenute, pari a euro 537,6 milioni



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

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

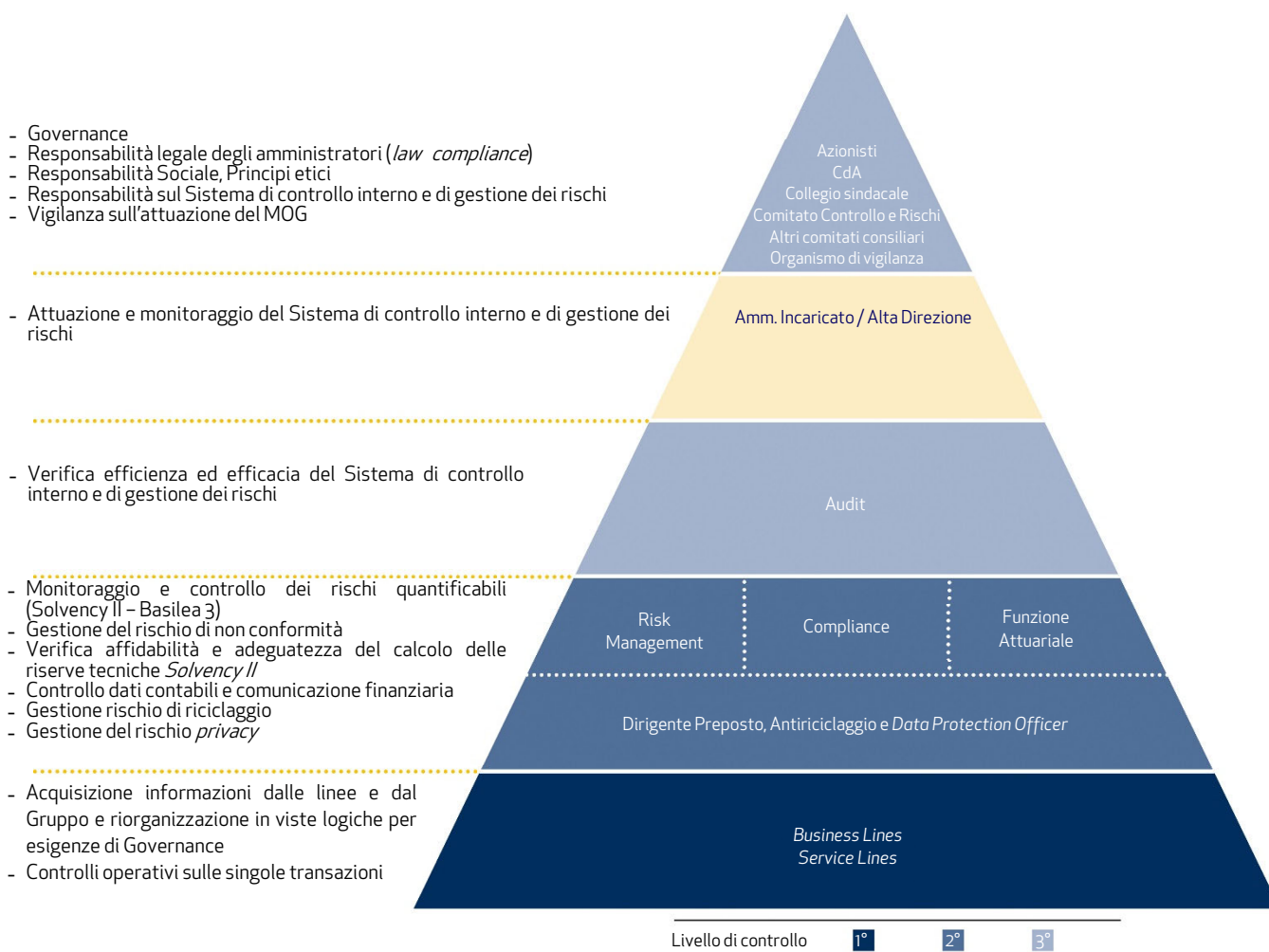
Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è un elemento fondamentale del complessivo sistema di governo societario; esso è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative finalizzate ad una effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, al fine di contribuire al successo sostenibile delle imprese.

In particolare mira ad assicurare:

- l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali;
- l'identificazione, la valutazione anche prospettica, la gestione e l'adeguato controllo dei rischi, in coerenza con gli indirizzi strategici e la propensione al rischio dell'impresa anche in un'ottica di medio-lungo periodo;
- la prevenzione del rischio che l'impresa sia coinvolta, anche involontariamente, in attività illecite, con particolare riferimento a quelle connesse con il riciclaggio, l'usura e il finanziamento al terrorismo;
- la prevenzione e la corretta gestione dei potenziali conflitti d'interesse, inclusi quelli con Parti Correlate e Controparti Infragrupo, come identificati dalla normativa di riferimento;
- la verifica dell'attuazione delle strategie e delle politiche aziendali;
- la salvaguardia del valore del patrimonio aziendale, anche in un'ottica di medio-lungo periodo, e la buona gestione di quello detenuto per conto della clientela;

- l'affidabilità e l'integrità delle informazioni fornite agli organi sociali ed al mercato, con particolare riferimento alle informazioni contabili e gestionali, e delle procedure informatiche;
- l'adeguatezza e la tempestività del sistema di *reporting* delle informazioni aziendali;
- la conformità dell'attività dell'impresa e delle operazioni messe in atto per conto della clientela con la legge, la normativa di vigilanza, le norme di autoregolamentazione e le disposizioni interne dell'impresa.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi viene definito nelle relative Direttive in materia di Governo Societario di Gruppo – adottate dal Consiglio di Amministrazione di UnipolSai, da ultimo, il 17 dicembre 2020 – che definiscono, tra l'altro, il ruolo e le responsabilità dei soggetti coinvolti nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Le Direttive trovano completamento con le Politiche delle Funzioni Fondamentali, approvate, per quanto riguarda la Politica della Funzione Attuariale, nella medesima riunione consiliare, mentre per la Politica della della Funzione Audit, della Funzione Compliance e della Funzione Risk Management nel corso della seduta del 18 marzo 2021.



Per la descrizione di dettaglio del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi si rimanda alla "Relazione annuale sul governo societario e sugli assetti proprietari per l'esercizio 2020" pubblicata nella sezione "Governance" del sito internet di UnipolSai.

Il sistema di gestione dei rischi adottato è ispirato ad una logica di *Enterprise Risk Management* ("ERM Framework"), ovvero è basato sulla considerazione in un'ottica integrata di tutti i rischi attuali e prospettici cui la Società ed il Gruppo sono esposti, valutando l'impatto che tali rischi possono avere sul raggiungimento degli obiettivi strategici.

Per perseguire questi obiettivi di alto livello, l'approccio adottato tiene in considerazione la necessità di contemperare più istanze provenienti dai principali *stakeholder*. In particolare, il sistema di gestione dei rischi è volto a riflettere:

- le esigenze di salvaguardia del patrimonio e della reputazione;
- le esigenze di sicurezza e solvibilità;
- il *report* obiettivo;
- la necessità di diversificare i rischi ed assicurare sufficiente liquidità.

Sulla base di questi principi, e per perseguire gli obiettivi assegnati, il **Sistema di gestione dei rischi** poggia su un elemento fondamentale: il *Risk Appetite*.

La definizione del Risk Appetite si fonda sui seguenti principi generali:

- l'obiettivo cui tendere non è quello di eliminare i rischi ma di gestirli in modo da assicurare una crescita sostenibile e di lungo periodo;
- le componenti più importanti in termini di profilo di rischio per garantire sicurezza e protezione verso clienti, dipendenti e verso il mercato sono: solidità patrimoniale, liquidità sufficiente e una solida reputazione;
- è necessario creare un rapporto equo con tutti gli *stakeholder*, contemperando le loro esigenze e aspettative in termini di gestione dei rischi.

In linea con i suddetti principi, UnipolSai mantiene, tra l'altro per quanto di specifico interesse, adeguati livelli di:

- patrimonializzazione, al fine di evitare la revisione delle decisioni strategiche;
- presidio del rischio reputazionale, al fine di proteggere il capitale di fiducia e di minimizzare il rischio di eventi negativi che compromettano la percezione del Gruppo da parte dei suoi *stakeholder* di riferimento;
- presidio dei rischi emergenti, al fine di anticipare l'insorgere di rischi che possano compromettere la solidità patrimoniale o la sostenibilità del modello di *business*, e prepararne la gestione;
- presidio dei rischi ESG (*Environmental, Social and Governance*), al fine di preservare la capacità di creazione di valore nel tempo del Gruppo e dei propri *stakeholder* mitigando gli impatti ambientali, sociali e di governance.

I principi e i processi del sistema di gestione dei rischi nel suo complesso sono disciplinati nelle seguenti politiche di Gruppo: "Politica di gestione dei rischi", "Politica di valutazione interna attuale e prospettica dei rischi e della solvibilità", "Politica di gestione del rischio operativo" e "Politica sulla concentrazione dei rischi a livello di gruppo". In particolare, la "Politica di gestione dei rischi" indica le strategie e gli obiettivi di gestione dei rischi. Inoltre, definisce il processo di gestione dei rischi, con riferimento alla identificazione, valutazione, controllo e mitigazione degli stessi, nonché i ruoli e le responsabilità degli organi e delle strutture aziendali coinvolte nel processo. I processi di identificazione, valutazione e monitoraggio dei rischi sono svolti su base continuativa per tenere conto sia delle modifiche nella natura e dimensione degli affari e nel contesto di mercato, sia dell'insorgenza di nuovi rischi o del cambiamento di quelli esistenti.

Parte integrante del sistema di gestione dei rischi sono inoltre le politiche che declinano i principi e le linee guida in materia di (i) gestione di fattori di rischio specifici (ad esempio la Politica in materia di investimenti - "*Investment Policy*" di Gruppo" per il rischio di mercato e le Linee guida per l'indirizzo dell'attività di assunzione del rischio di credito - "*Credit Policy*" per il rischio di credito), (ii) gestione di un rischio all'interno di un processo specifico, (iii) mitigazione di un rischio e (iv) gestione dei modelli di misurazione del rischio.

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

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

Il Consiglio di Amministrazione di UnipolSai ha la responsabilità in materia di definizione di obiettivi di sostenibilità e presidio dei relativi rischi, con il supporto del Comitato Controllo e Rischi e dal Comitato per la Sostenibilità istituito presso Capogruppo, che svolge le proprie funzioni per il Gruppo.

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

Il Comitato per la Sostenibilità istituito presso Unipol Gruppo supporta l'organo amministrativo nella definizione del modello di identificazione, valutazione e gestione dei principali rischi ESG, tra cui in particolare quelli legati al clima, dei loro impatti sulla

strategia di business e delle politiche attive per il raggiungimento degli obiettivi di COP21, nonché nella definizione degli impegni e nel monitoraggio degli Indicatori.

Il Comitato Controllo e Rischi di UnipolSai rilascia il proprio parere preventivo al Consiglio di Amministrazione in merito alla definizione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi afferenti alla Società (fra cui quelli ESG e, *in primis*, quelli legati al clima) e alle sue controllate risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, determinando inoltre il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici individuati.



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

Al fine di indirizzare correttamente la gestione della Società, il Consiglio di Amministrazione ha adottato **Politica in materia di sostenibilità, che** traccia le strategie e gli obiettivi di gestione dei rischi relativi ai temi di impatto ESG considerati "materiali", secondo quanto definito nella c.d. matrice di materialità.

Attraverso l'analisi di materialità, anche grazie al coinvolgimento degli *stakeholder*, sono stati identificati alcuni temi sui quali sviluppare azioni concrete e iniziative coerenti. I temi identificati sono il risultato dell'analisi del contesto globale, dei principali *competitor* e di imprese di altri settori con esperienze rilevanti nell'ambito della responsabilità d'impresa, nonché del dialogo con il *top management* della Società e del Gruppo e anche con alcuni interlocutori esterni, selezionati per la loro conoscenza del settore assicurativo o per la loro capacità di fornire punti di vista autorevoli e innovativi.

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

	<p>Tutela dei diritti umani e del lavoro</p>		<p>Pari Opportunità</p>		<p>Tutela ambientale e lotta al cambiamento climatico</p>
	<p>Correttezza e trasparenza verso i consumatori</p>		<p>Inclusione ed educazione finanziaria</p>		<p>Corrette pratiche di business, con particolare attenzione alle pratiche di lobbying e di tax strategy</p>

Tale Politica è stata aggiornata all'inizio del 2021³; tra le principali evoluzioni, la formalizzazione dell'impegno a integrare nella propria attività di pianificazione strategica la lettura dei bisogni sociali e ambientali attuali ed emergenti, al fine di elaborare risposte efficaci in proposito, e la definizione di un impegno specifico nel governo di rischi, opportunità e impatti legati agli ecosistemi terrestri, marini e di acqua dolce (perdita di **biodiversità** e *nature-related risk*).

Le linee guida per il presidio dei rischi ESG, contenute nella Politica di Sostenibilità, trovano poi declinazione operativa in tutte le Politiche di gestione dei rischi specifici, per garantire un approccio capillare e integrato. I rischi ESG a cui la Società e il Gruppo sono esposti sono stati inoltre identificati nella Politica di gestione dei rischi, previo coinvolgimento del Comitato Controllo e Rischi.

La **Politica di gestione dei rischi** è stata integrata con l'inclusione di tali rischi nella tassonomia di quelli comuni a tutto il Gruppo e con l'identificazione dei **sette ambiti di rischio ESG** più rilevanti:

³ Tale versione è stata oggetto di approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione l'11 febbraio 2021.



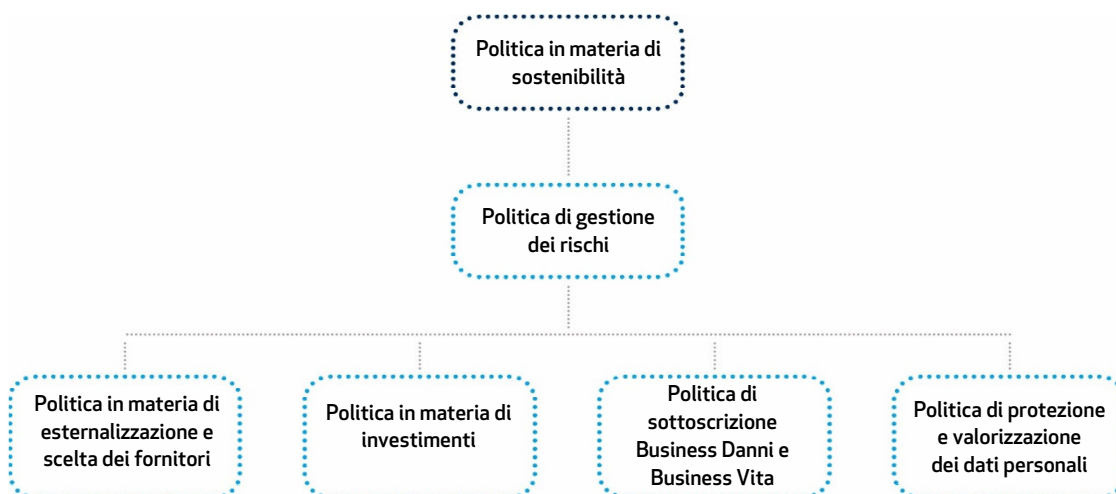
Nell'ambito del Gruppo e in linea con la Politica di gestione dei rischi, UnipolSai ha previsto di integrare i presidi dei rischi ESG all'interno delle modalità di gestione delle singole categorie di rischio, in modo da presidiarli in tutte le fasi del processo di creazione del valore e di mitigare l'insorgenza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

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

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

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

Il Sistema di controllo dei rischi ESG



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

La Funzione Sustainability è responsabile dell'adeguatezza e completezza della Politica di Sostenibilità e persegue l'obiettivo di migliorare il processo di gestione dei rischi ESG, supportando il Chief Risk Officer nella loro identificazione e nella valutazione dei relativi presidi, di facilitare il processo di rendicontazione non finanziaria e di incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sulle Politiche e sui risultati attesi in merito ai temi "materiali". La citata Funzione inoltre promuove e contribuisce allo sviluppo di strategie a valore condiviso e orientate a supportare la realizzazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

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

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

Per l'applicazione delle Politiche, sono stati definiti processi che prevedono il coinvolgimento dell'Alta Direzione (attraverso il **Comitato Rischi di Gruppo**⁴) e delle funzioni chiave negli ambiti di specifica competenza (attraverso la **ESG Task Force**⁵ e la **Data Ethics Task Force**⁶) per assumere decisioni sulla gestione di rischi ESG di particolare rilevanza, per il potenziale impatto e le dimensioni delle potenziali transazioni nelle quali emergano, e per sviluppare una visione congiunta su integrazione, aggiornamento e adeguamento delle Politiche e su ulteriori iniziative connesse al presidio dei fattori ESG.

In parallelo e in coerenza con l'attività di integrazione dei rischi ESG nelle Politiche, il "**Tavolo interfunzionale Rischi ESG**"⁷ ha affinato e aggiornato la mappatura di tali rischi e dei relativi presidi, anche per tenere conto degli impatti derivanti dall'emergenza sanitaria in atto. La mappatura è disponibile all'interno della Relazione Annuale Integrata del Gruppo Unipol.

Per implementare adeguatamente la Politica di Sostenibilità è fondamentale la diffusa consapevolezza da parte dei dipendenti, per questo la Società ed il Gruppo Unipol hanno da tempo avviato un percorso di informazione e formazione. Per tutti i dipendenti e gli agenti è disponibile un corso, in modalità e-learning, sui Valori ed il Codice Etico. Tema che è stato appositamente ripreso e declinato durante il Master in "Gestione e Sviluppo dei Collaboratori", che si è concluso nell'anno dopo aver interessato oltre 1.500 risorse. Nel 2020 è stato esteso ai direttori della società controllata Gruppo UNA ed ha aiutato a diffondere anche in questa realtà un modello di gestione e d'esempio coerente con i Valori del Gruppo.

Nel corso del 2020 è stata avviata la fruizione del corso *online* "EticaMente! - Accessibilità, Lungimiranza, Rispetto, Solidarietà e Responsabilità, per costruire insieme il futuro, realizzato per consentire a tutte i dipendenti e agenti di entrare in sintonia con lo spirito e gli obiettivi della Carta dei Valori e del Codice Etico di Gruppo, per poterli applicare nella quotidianità lavorativa. Tutto ciò attraverso un'esperienza formativa costruita sotto forma di *serious game*, in cui il discente affronta situazioni in cui deve prendere decisioni con implicazioni etiche. Le azioni e le scelte fatte, corrette o meno, influenzano il corso della storia mettendo il discente di fronte a nuove sfide.

A dicembre 2020 il corso risulta completato da 1.648 fruitori, di cui 655 Dipendenti, 933 Agenti/Personale d'Agenzia (altri 2.000 soggetti iscritti, in fase di fruizione).

La correttezza nella condotta del business

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

Il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001 ("MOG") di UnipolSai è stato approvato, nella sua versione aggiornata, dal Consiglio di Amministrazione di UnipolSai in data 17 dicembre 2020 al fine di adeguarlo alle novità legislative di recente introduzione. La vigente versione è costituita da una Parte Generale e da 14 Parti Speciali, ciascuna dedicata ad una categoria di reati astrattamente ipotizzabile nel contesto aziendale della Società. Nelle Parti Speciali del MOG sono dettagliati i principi di comportamento e i principi di controllo specifici per prevenire il compimento di ciascuna delle tipologie di reato di cui sopra.

La diffusione del Modello presso i dipendenti è effettuata mediante il sito *intranet* aziendale; gli aggiornamenti successivi del Modello sono resi noti a tutti i dipendenti tramite comunicazione aziendale notificata via *email*.

⁴ Composto da Amministratore Delegato e Group CEO, Insurance Group General Manager, Group General Manager, Business Development and Corporate Communication General Manager, Administration Controlling and Operations General Manager, Chief Investment Officer, Chief Risk Officer, Chief Regulation and Economic Studies Officer, Chief Strategic Planning and Organisation Officer.

⁵ Composta da direzioni/funzioni di Unipol Gruppo/UnipolSai che hanno un ruolo chiave per la comprensione e gestione degli impatti in materia di investimento e sottoscrizione: Direzione Finanza, Direzione Immobiliare, Chief Risk Officer, Chief Property & Casualty Officer, Chief Life and Health Officer, Chief Innovation Officer, Funzione Sustainability.

⁶ Composta da direzioni/funzioni di Unipol Gruppo/UnipolSai che hanno un ruolo chiave per la comprensione e gestione degli impatti in materia di protezione e valorizzazione dei dati personali: Chief Innovation Officer, Chief Beyond Insurance Officer, Chief Information Officer, Direzione Marketing e Comunicazione Commerciale e la Funzione Sustainability. Alla Task Force partecipano, inoltre, con funzione consultiva, Chief Legal Officer, la Funzione Compliance and Anti-Money Laundering, l'Ethics Officer e il Data Protection Officer di Gruppo.

⁷ Organismo composto dalle Funzioni Audit, Compliance and Anti-Money Laundering, Risk Management e Sustainability che ha l'obiettivo di identificare i potenziali rischi di natura sociale, ambientale e di governance a cui il Gruppo è esposto, di mappare i presidi volti a gestire tali rischi e di suggerire eventuali azioni di miglioramento.

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi comprende, altresì, un sistema interno di segnalazione da parte del personale di atti o fatti che possano costituire una violazione delle norme disciplinanti l'attività svolta, che garantisce un canale informativo specifico e riservato, nonché l'anonimato del segnalante. Tale sistema è formalizzato nella Procedura per la segnalazione di violazioni (c.d. "*whistleblowing*") approvata dal Consiglio di Amministrazione di UnipolSai il 9 agosto 2018.

Il personale (intendendo come tale i dipendenti e coloro che operano sulla base di un rapporto, anche in forma diversa dal rapporto di lavoro subordinato, che ne determina l'inserimento nell'organizzazione aziendale) può utilizzare una piattaforma informatica per la trasmissione delle segnalazioni in relazione a condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto 231/01, atti o fatti che possono costituire violazioni del MOG, nonché violazioni di altre normative puntualmente definite⁸, con modalità che garantiscono la piena riservatezza dell'identità del segnalante e dei contenuti della segnalazione⁹. Nel sistema disciplinare adottato sono previste sanzioni nei confronti di chi viola le misure di tutela del segnalante, nonché di chi effettua con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate.

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



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

Il contrasto alla corruzione

Nel corso dell'anno, le funzioni di controllo e del Presidio 231 svolgono attività di *assessment* dei processi del Gruppo e delle società che ne fanno parte per individuare le aree a rischio rilevanti ai fini del D. Lgs. 231/2001.

L'analisi è svolta sulla **totalità dei processi mappati** e ha come risultato una matrice, costantemente aggiornata, che incrocia i singoli processi con i reati al cui rischio sono esposti; all'interno di questo processo, una valutazione specifica riguarda il rischio di corruzione.

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

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

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

Nel corso del 2020, alla luce delle informazioni disponibili, UnipolSai e le società da questa direttamente controllate non hanno sostenuto costi per sanzioni *exD*. Lgs. 231/2001 derivanti da imputazioni per reati di corruzione.

Sul tema Anticorruzione è a disposizione un corso on line che descrive le norme che il Decreto legislativo 231 del 2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico, in particolare la responsabilità degli enti per gli illeciti conseguenti alla commissione di un reato.

Ha ricevuto una formazione specifica su policy e procedure anticorruzione l'88% dei dipendenti operanti in Italia nei settori assicurativi, sanitario, agricolo, alberghiero e turistico.

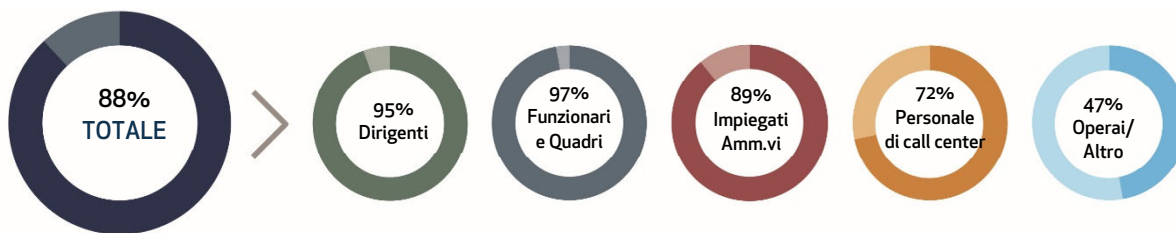
Per garantire un'efficace attuazione del MOG ne è stata richiesta la presa d'atto agli agenti, avvenuta per il 94% dei casi. Nei contratti che il Gruppo stipula con i fornitori è inserita una clausola con la quale i fornitori si impegnano a rispettare il MOG, pena la risoluzione del contratto stesso.

La presa visione del MOG risulta certificata per i fornitori iscritti al Portale, che nel 2020 rappresentano il 18,3% del totale per volume di spesa.

⁸ Si fa riferimento (i) al Regolamento (UE) n. 596/2014 relativo agli abusi di mercato ("MAR"), (ii) al D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 in materia di prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, (iii) al D.Lgs. 7 settembre 2005, n. 209 ("CAP"), (iv) al D.Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 ("TUF").

⁹ La piattaforma informatica adottata dal Gruppo consente di (i) gestire in modo pseudonimizzato le segnalazioni e (ii) tenere traccia in modo criptato delle relative informazioni. L'accesso a queste ultime è limitato a membri individuati delle strutture aziendali competenti alla ricezione, esame e valutazione delle segnalazioni *whistleblowing*.

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



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

Le misure in materia di antiriciclaggio e antiterrorismo

Il sistema di governo del Gruppo per il contrasto ai fenomeni di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo è basato sulla "Politica di Gestione del Rischio di Riciclaggio e Finanziamento del Terrorismo" che recepisce le nuove disposizioni del Regolamento IVASS n. 44 del 12 febbraio 2019¹⁰, approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società, nonché della Capogruppo e dalle compagnie del Gruppo aventi sede legale in Italia e sede legale estera.

In applicazione della politica, sono attivi specifici processi e procedure in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela, segnalazione delle operazioni sospette, misure di astensione e sospensione, valutazione e gestione del rischio, controllo interno volte a prevenire e impedire la realizzazione di operazioni connesse al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo.

In merito all'evoluzione del quadro normativo di riferimento si segnala la proroga dell'effetto dell'entrata in vigore delle disposizioni contenute nel Provvedimento dell'Unità di informazione finanziaria per l'Italia ("UIF") del 25 agosto 2020 recante "Disposizioni per l'invio dei dati aggregati"; tre distinte Lettere al Mercato (7 febbraio 2020) da parte di IVASS, aventi ad oggetto, rispettivamente:

- l'"Autovalutazione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo da parte di imprese e sedi secondarie operanti nei rami vita. Relazione annuale della funzione antiriciclaggio." con la quale IVASS ha richiesto alle imprese di assicurazione operanti nei rami vita di condurre, con riferimento all'esercizio 2019, l'esercizio di autovalutazione per stimare il livello di esposizione al rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e valutare la vulnerabilità dei presidi posti in essere, secondo i criteri e la metodologia indicata dalla stessa Autorità di Vigilanza. Per i gruppi assicurativi, la Capogruppo italiana è tenuta a coordinare l'esercizio svolto da ciascuna delle Compagnie appartenenti al Gruppo e a dare conto degli esiti dell'esercizio sulle singole entità, valutando la rilevanza dei rischi residui per l'intero gruppo. Sotto il coordinamento della Capogruppo, Unipol Gruppo e le Compagnie destinatarie della Lettera al Mercato hanno provveduto a svolgere quanto richiesto dall'Autorità di Vigilanza;
- la "Richiesta d'informazioni sull'attività assicurativa svolta in Italia in regime di libera prestazione di servizi al fine di valutare i rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo nell'ambito dei rami vita." con la quale IVASS ha richiesto informazioni per la valutazione dei rischi di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo alle Imprese di assicurazione con sede legale in uno Stato membro dell'Unione europea o aderente allo Spazio Economico Europeo che operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi nei rami vita;
- la "Vigilanza sulla condotta di mercato. Richiesta d'informazioni sull'attività assicurativa svolta da imprese e sedi secondarie nei rami danni." con la quale IVASS ha richiesto alle Compagnie che operano nei rami danni informazioni di dettaglio sull'attività assicurativa svolta in tali rami, con particolare riferimento alle reti distributive.

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

¹⁰ Recante disposizioni attuative volte a prevenire l'utilizzo delle imprese di assicurazione e degli intermediari assicurativi a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela.

Anche per la formazione in materia di antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo sono stati effettuati in aggiunta interventi in aula di approfondimento per alcune aree aziendali maggiormente impattate dal Regolamento, nonché per gli apicali e le prime linee di alcune Società. Nel corso del 2020, per le compagnie assicurative operanti in Italia, la fruizione complessiva del corso "Antiriciclaggio" è stata dell'84,8% (era 88% nel 2019). Con riferimento ai diversi inquadramenti la percentuale di fruizione è stata dell'89,3% per i Dirigenti, 92,7% per i Funzionari/Quadri, 82,7% per gli impegnati amministrativi e il 98,5% per il personale del call center.

Per quanto riguarda le compagnie operanti in Serbia, le modalità operative sono in linea con le disposizioni della legislazione locale. Sono previste attività e misure specifiche per approfondire le caratteristiche dei clienti e monitorarne le operazioni in linea con le categorie di rischio specificate, compreso un controllo della conformità delle attività con la natura delle relazioni commerciali e il volume e il tipo abituali di attività della clientela. Sono altresì attive procedure e meccanismi per rilevare clienti e transazioni per i quali vi sono motivi per sospettare il coinvolgimento in attività di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo. Per le compagnie operanti in Serbia la percentuale di copertura della formazione antiriciclaggio è stata del 59,9% (era 61% nel 2019).

La gestione responsabile dei dati

UnipolSai, in considerazione dei *business* eterogenei condotti dalla Società e dal Gruppo, detiene numerosi dati personali, che attengono ai diversi momenti della vita delle persone fisiche, ai loro comportamenti, alle risorse che hanno a disposizione, allo stato di salute, alle abitudini, alle preferenze; il fenomeno avrà dimensioni sempre maggiori con la diffusione crescente dei nuovi dispositivi connessi.

La **Politica in materia di protezione e valorizzazione dei dati personali** definisce le linee guida generali del Gruppo per la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei loro dati personali, specificando il modello organizzativo (organizzazione e ruoli, persone, cultura e competenze), il modello operativo (processi, regole e documentazione) e il modello architettonico (tecnologie e strumenti) strutturati a tal fine. Attraverso questo impianto UnipolSai dà attuazione al Regolamento (UE) 2016/679 (il "GDPR") e, con il supporto del *Data Protection Officer* di Gruppo ("DPO") svolge in modo continuativo un'attività di valutazione dell'effettività e l'efficacia dei presidi, dei processi e dell'impianto organizzativo attivati per l'implementazione del GDPR stesso.

Nel corso del 2020 si sono verificati nelle società del Gruppo 92 *data breach*¹¹. L'incremento registrato rispetto ai 24 casi del 2019 è dovuto ad un aumento della consapevolezza delle persone del Gruppo, grazie alla continua attività di formazione e diffusione sui temi del GDPR, che ha generato maggiori segnalazioni, e alla costante attenzione da parte di UnipolSai ad ogni singolo evento che potrebbe comportare una potenziale violazione di dati personali. Tutti i casi sono stati prontamente gestiti e risolti dalle società titolari competenti. In 5 soli casi si è reso necessario effettuare una tempestiva notifica all'Autorità Garante per la protezione dei dati; i restanti casi non sono stati notificati, in quanto non presentavano alcun rischio per gli interessati. Nel 2020 sono pervenute 6 denunce documentate per violazione della privacy a livello di Gruppo, ricevute da parte di Enti Regolatori (nello specifico, il Garante per la Protezione dei Dati Personali), alle quali è stato dato tempestivo riscontro, senza alcun seguito da parte dell'Autorità stessa.

La "**Unipol Data Vision**", approvata nel 2020, integra l'impianto a protezione della privacy con l'impegno ad una corretta e trasparente **valorizzazione dei dati**. La gestione evoluta dei dati supporta un'assunzione più consapevole dei rischi, in grado di rendere sostenibile la gestione di eventuali sinistri, e conduce a una sempre maggiore capacità di proteggere i clienti in modo accessibile. Nella visione di UnipolSai rappresenta quindi un'opportunità per creare valore condiviso tra i clienti, il Gruppo e anche la comunità nel suo insieme, supportando lo sviluppo di soluzioni che mettono a fattor comune il contributo di più attori per dare risposte a bisogni della collettività.

In materia di *cyber security*, la **Politica di sicurezza delle informazioni** prevede l'adozione di idonee misure di sicurezza fisica, logica e procedurale volte a garantire alle informazioni trattate attraverso i sistemi informatici una protezione appropriata e coerente lungo l'intero ciclo di vita.

Nel 2020 le modalità operative delle persone del Gruppo sono profondamente cambiate, con impatti sulla sicurezza informatica; in questo contesto sono proseguite le iniziative finalizzate al rafforzamento ed evoluzione della *cyber security* secondo tre direttrici principali:

- l'utilizzo intensivo di tecnologie e metodologie basate su best practice di mercato per il controllo dei diversi livelli dell'architettura (perimetro di accesso, protezione dei dati, vulnerabilità applicative e infrastrutturali, ecc.);
- il potenziamento e l'automazione della rilevazione e della risposta agli attacchi;

¹¹ Secondo il Regolamento GDPR il *data breach* è una violazione di sicurezza che comporta accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

- gli interventi formativi tecnici per il personale IT e di awareness per gli utenti finali.

Tra i principali progetti portati avanti vi sono l'autenticazione multi-fattore per gli oltre 9.000 dipendenti del settore assicurativo del Gruppo, allo scopo di mitigare il rischio di furto di credenziali e tentativi di accesso non autorizzato, oltre alla conduzione di sessioni di *vulnerability assessment e penetration test* su infrastruttura e applicazioni, con particolare riguardo a quelle esposte su internet.

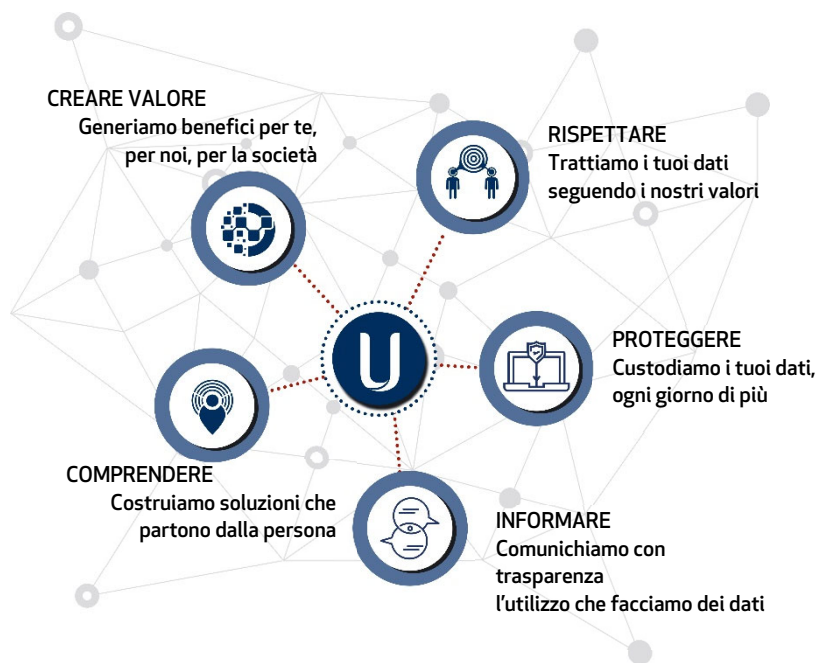
Il sistema di presidio dei rischi connessi alla gestione e utilizzo dei dati è completato da diverse politiche di Gruppo, tra le quali in particolare la Politica di gestione dei rischi, la Politica in materia di protezione dei dati personali, la Politica di gestione della continuità operativa e la Politica in materia di data governance. La **Data Governance** è l'insieme di processi, metodologie, ruoli e tecnologie che da un lato consente la realizzazione di una gestione formale del patrimonio informativo dati, con una chiara responsabilità degli stessi, e dall'altro offre l'opportunità di sfruttare il valore intrinseco del patrimonio informativo aziendale a supporto di strategie e obiettivi di business.

UnipolSai è certificata secondo standard internazionale ISO27001¹² per il servizio FEA.

La formazione sui temi della privacy ha coinvolto gran parte delle persone del Gruppo (oltre 90% dei dipendenti in Italia) e numerosi agenti e subagenti (più del 70% in entrambi i casi).

In tema di diffusione della cultura in materia di sicurezza informatica, nel corso del 2020, è stato reso disponibile "Cyber Security Awareness 2020", un ulteriore modulo online per approfondire i rischi connessi alla *cyber security* e in particolare le varie forme di phishing – link manipulation, dando indicazioni per un uso sicuro del web. A fine 2020 i corsi di *cyber security* hanno raggiunto 7.540 persone della Rete, per un monte ore complessivo di 29.164, e 3.499 dipendenti, per complessive di 9.273 ore.

Unipol Data Vision



La tutela della corretta competizione

Attraverso il Codice Etico di Gruppo, UnipolSai si impegna ad operare a favore di un mercato nel quale sia garantita la libera concorrenza, astenendosi da pratiche che possano configurarsi come anti-concorrenziali.

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

¹² Lo standard ISO/IEC 27001 è una norma internazionale che definisce i requisiti per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni e include aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica ed organizzativa.

Tra le normative analizzate in materia di "concorrenza", si segnalano la Direttiva (UE) 2019/2161 per una migliore applicazione e una modernizzazione delle norme dell'Unione relative alla protezione dei consumatori; diversi decreti legge emanati a fronte dell'emergenza COVID-19 per le parti contenenti disposizioni variamente connesse alla tutela del consumatore.

Per quanto concerne più specificatamente la "tutela del consumatore" in ambito assicurativo, l'attenzione da parte delle competenti funzioni aziendali ha avuto ad oggetto il Regolamento IVASS n. 45 del 4 agosto 2020 recante disposizioni in materia di requisiti di governo e controllo dei prodotti assicurativi e il Provvedimento IVASS n. 97 del 4 agosto 2020 recante modifiche e integrazioni ai Regolamenti n. 23/2008, 24/2008, 38/2018, 40/2018, 41/2018; la Lettera al Mercato congiunta IVASS- Banca d'Italia del 17 marzo 2020 avente ad oggetto l'offerta di prodotti abbinati ai finanziamenti; il D.L. 19 maggio 2020 n. 34, c.d. Decreto Rilancio, coordinato con la Legge di conversione 17 luglio 2020, n. 77 recante: «Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19», con particolare riferimento alla tematica della sottoscrizione di contratti assicurativi in modalità semplificata mediante strumenti informatici o telematici.

In riferimento ai procedimenti aperti dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per la tutela dei consumatori si segnala che, in data 8 maggio 2020, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha notificato a UnipolSai Assicurazioni l'avvio di un procedimento istruttorio avente ad oggetto la campagna promozionale "#UnMesePerTe", caratterizzata dalla diffusione, a mezzo stampa, televisione ed altri media, di messaggi pubblicitari che non avrebbero avuto i connotati di chiarezza e trasparenza richiesti. UnipolSai ha depositato un'articolata memoria difensiva, ribadendo la piena legittimità e correttezza della propria iniziativa, oltre che la sua meritevolezza sul piano etico e sociale. Peraltro, nell'ottica di migliorare ulteriormente la trasparenza verso la clientela, la Compagnia ha messo in atto spontaneamente una serie di comportamenti, che hanno poi costituito oggetto di proposta di impegni formalizzati all'AGCM in data 26 giugno 2020 ed integrati, a seguito di osservazioni dell'Autorità, in data 6 novembre 2020. Tali misure sono finalizzate ad agevolare la conoscenza e l'utilizzo dei benefici derivanti da tale campagna mediante la proroga dell'iniziativa fino al 31 dicembre 2021 (sempre con riferimento alle polizze in essere al 10 aprile 2020), comunicazioni individuali ai potenziali beneficiari circa le modalità di fruizione del voucher offerto in sede di rinnovo della polizza, oltre che una puntuale informativa circa la possibilità di revocare eventuali consensi all'utilizzo dei dati personali a fini commerciali rilasciati alla Compagnia sul minisito "unmeseperte" dall'11 aprile 2020 al 29 maggio 2020.

Con provvedimento assunto in data 26 febbraio 2021, l'AGCM ha accettato gli impegni proposti dalla Compagnia e ha definito il procedimento senza accertamento di infrazioni e, quindi, senza comminazione di sanzioni.

In data 26 novembre 2020, l'AGCM ha notificato a UnipolSai Assicurazioni l'avvio di un secondo procedimento istruttorio avente ad oggetto l'attività di liquidazione dei sinistri, caratterizzata da un presunto ostacolo al diritto dei consumatori di accedere agli atti dei fascicoli e dalla mancata indicazione dei criteri di quantificazione del danno nella fase di formulazione dell'offerta risarcitoria. UnipolSai ritiene del tutto infondata tale contestazione e, a tutela dei propri diritti, ha dato incarico ai propri legali di rappresentarla nel procedimento che è tuttora in corso.

Le sanzioni

Il numero complessivo degli interventi da parte di IVASS a carico di UnipolSai e delle altre compagnie assicurative del Gruppo operanti in Italia nel corso del 2020 è stato pari a 3.374, in crescita rispetto ai 2.696 dell'esercizio precedente.

Nel corso del 2020, UnipolSai Assicurazioni ha pagato 3 sanzioni per un valore di € 67.340, tutte relative all'area Sinistri Danni derivanti dall'applicazione della normativa previgente, stante la complessità della situazione derivante dai lunghi tempi a disposizione dell'Istituto di Vigilanza per la notifica dei provvedimenti, dall'arbitrarietà ad esso attribuita dalla legge nella scelta delle priorità decisionali e dall'articolazione procedurale del nuovo iter sanzionatorio.

In base alla disciplina sanzionatoria in vigore applicata dall'Autorità di Vigilanza in relazione agli illeciti verificatisi dopo il 1° ottobre 2018, la sanzione amministrativa va da un minimo di euro 3 mila ad un massimo del 10% del fatturato, mentre gli illeciti commessi sino al 30 settembre 2018 e accertati successivamente da IVASS sono sottoposti al previgente regime caratterizzato da una griglia ben definita che comprende i giorni di ritardo e l'ammontare delle relative sanzioni.

Relativamente ai reclami presentati dalla clientela ai sensi del Regolamento IVASS n. 46/2016, la sola UnipolSai Assicurazioni ha gestito, congiuntamente ai propri agenti, 2.613 posizioni (+14% rispetto all'analogo periodo del 2019), di cui il 75% sono state respinte.

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

Numero di interventi IVASS e Sanzioni pagate

	2020	2019
Importo sanzioni IVASS pagate (€ mila)	67	381
Numero interventi IVASS	3.242	2.696
Numero sanzioni IVASS	3	64

La gestione delle imposte

UnipolSai restituisce equamente e responsabilmente quota parte del valore creato attraverso il pagamento delle imposte destinate a finanziare la gestione di servizi e beni comuni, per migliorare le condizioni di benessere diffuso.

Le società italiane ed estere del Gruppo versano tasse e imposte in applicazione delle norme tributarie previste dagli ordinamenti di ciascun Paese.

Nell'esercizio 2020, l'ammontare delle imposte pagate all'erario (sul reddito, sui premi, sulla proprietà, ecc) dalle società del Gruppo è stato di circa **2,17 miliardi di euro**.

Le imposte sul reddito esprimono un tax rate dell'esercizio pari al 29,4% (era 26,4% nel 2019).

La gestione delle imposte è affidata al Servizio Fiscale di Gruppo, che riporta all'Administration, Controlling and Operations Deputy Manager; il Servizio sovrintende e gestisce l'applicazione delle norme tributarie e fornisce consulenza, indirizzo e controllo a tutte le società facenti parte del Gruppo, garantendo assistenza e supporto nell'ambito delle attività di controllo attivate dall'Amministrazione Finanziaria.

Alla base dell'approccio adottato vi è l'individuazione, profilazione e quantificazione dei rischi fiscali ai fini della definizione dei fabbisogni di capitale. Il rischio fiscale fa parte dei rischi operativi oggetto di monitoraggio e valutazione nell'ambito della normativa Solvency II.

Nella determinazione degli accantonamenti prudenziali a fronte di contestazioni attuali o stimate concernenti l'applicazione dei tributi viene valutato e quantificato anche il rischio connesso a fronte di potenziali accertamenti futuri.

Il Gruppo Unipol instaura con le autorità fiscali competenti un rapporto di piena collaborazione, supportando le eventuali attività di verifica delle stesse e rispondendo alle richieste pervenute con la maggiore celerità e trasparenza possibile. Il Gruppo Unipol promuove e sostiene nelle sedi in cui si trova ad operare la razionalizzazione e la semplificazione dei sistemi di amministrazione e gestione delle imposte che le interessano.

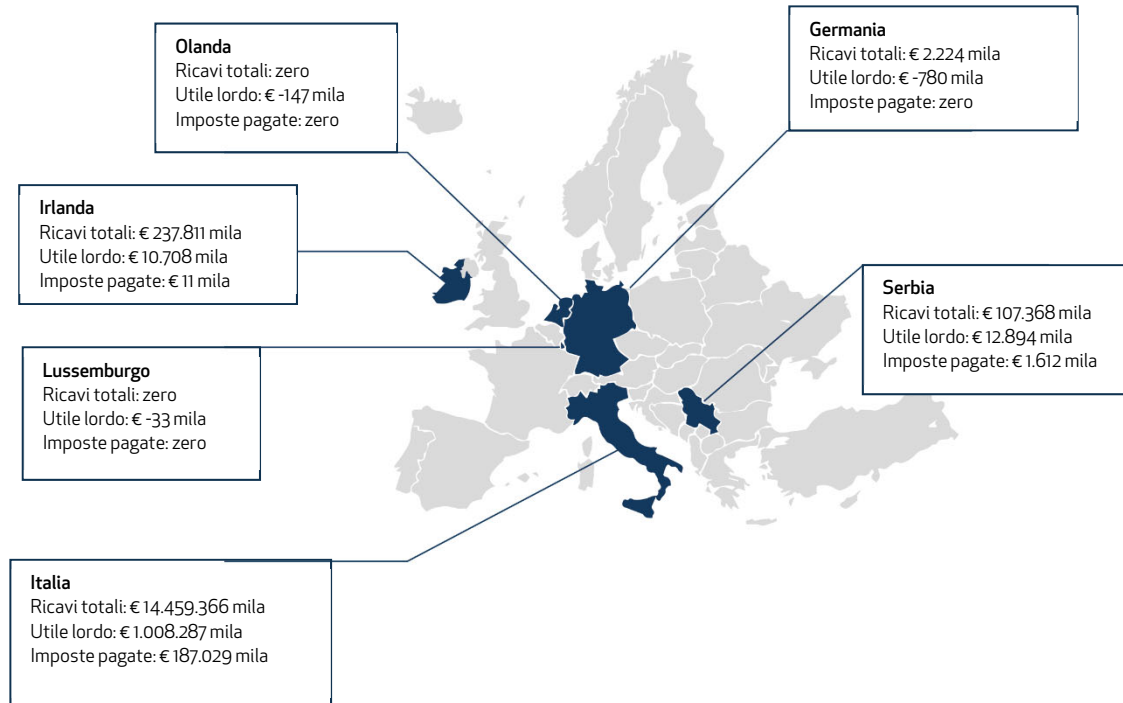
Nei processi aziendali sono previste procedure e strumenti per la gestione degli aspetti fiscali. Alcuni processi tributari significativi sono oggetto di rilevazione ai fini delle procedure di cui alla legge 262/2005 (Legge per la tutela del risparmio e la disciplina dei mercati finanziari).

Gli aspetti connessi alla gestione delle tematiche fiscali non prevedono un coinvolgimento esplicito e strutturato del Consiglio di Amministrazione della Compagnia, che non definisce le strategie fiscali generali della società. Tuttavia, ove emergano problematiche rilevanti, le Funzioni deputate forniscono adeguata informativa e svolgono appropriata attività di valutazione preventiva delle conseguenze fiscali delle operazioni di maggiore rilevanza.

Nella documentazione del Bilancio Civilistico sono resi pubblici i ricavi, i profitti derivanti dalla gestione tecnica e finanziaria, le imposte di competenza dell'esercizio ed è inserito un prospetto di riconciliazione del carico fiscale teorico rispetto a quello effettivo con esplicitazione delle principali cause di scostamento. Le principali partite che determinano disallineamenti tra imposte pagate ed imposte contabilizzate sono oggetto di informativa.

A partire dall'esercizio 2016 viene redatto il *country by country reporting* del Gruppo Unipol, comprensivo dei dati di UnipolSai.

Redditi e Imposte: sintesi Country by Country Report



Lobbying responsabile

Nel 2020 è proseguita l'attività di posizionamento istituzionale orientata all'ulteriore accreditamento del Gruppo quale interlocutore autorevole e autonomo nei confronti delle istituzioni nazionali e comunitarie, nonché alla moltiplicazione degli ambiti relazionali utili ad accrescere il supporto al business e la conoscenza dei contesti competitivi esterni.

Tali attività sono state perseguite principalmente attraverso le leve della *lobbying* e dell'*advocacy*, concorrendo ai processi pubblici di consultazione promossi dalle istituzioni, con competenze specifiche ed esperienza, al fine di supportarne le decisioni.

In riferimento all'attività di *lobbying*, UnipolSai per mantenere un dialogo proattivo ha organizzato incontri periodici con decisori pubblici, parlamentari e rappresentanti istituzionali italiani ed europei, contribuendo al dibattito pubblico sulle attività politico-legislative inerenti le tematiche di interesse per il Gruppo e cercando di rappresentare e supportare le istanze del Gruppo nei processi di consultazione di interesse. È proseguita inoltre l'attività di monitoraggio del processo legislativo e regolamentare nelle aree di interesse per il Gruppo, nonché l'attività di analisi del contesto politico - economico.

Nel 2020, il Gruppo ha partecipato a livello domestico a 12 procedure di consultazione pubblica (di cui due avviate nel 2019 e una conclusasi nel mese di gennaio 2021) e a livello UE a 19 consultazioni pubbliche/surveys (di cui 3 iniziate nel 2019 e una conclusasi nel mese di gennaio 2021), per un totale di 31 consultazioni/survey.

Data la numerosità e la complessità di norme e regolamenti che riguardano i settori dove opera il Gruppo, di seguito si presentano le principali novità con potenziali impatti per il settore assicurativo.

Per quanto concerne il quadro regolamentare europeo, il 2020 è stato un anno in cui **si sono registrati significativi avanzamenti nella legislazione in tema di finanza sostenibile** e si è vista crescere più in generale la pressione politica sul tema della sostenibilità (anche a seguito della crisi generatasi dalla diffusione della pandemia di COVID-19), che è stato dichiarato come prioritario e centrale - insieme a quello relativo alla digitalizzazione - per tutti gli obiettivi della Commissione von der Leyen, insediatasi a dicembre 2019.

In tale ambito, si ricorda in particolare l'entrata in vigore nel luglio 2020 del [Regolamento UE n. 2020/852](#) (Regolamento Tassonomia) che è il principale perno della nuova regolamentazione sulla sostenibilità e stabilisce i criteri per determinare se un'attività economica possa considerarsi ecosostenibile (per il momento solo dal punto di vista ambientale); stabilisce la definizione

di attività ecosostenibili e fornisce il presupposto per determinare il grado di sostenibilità ambientale di un investimento finanziario.

Altrettanto rilevante è la [pubblica consultazione della bozza di Regolamento Delegato a supporto del Regolamento "Tassonomia"](#) che stabilisce i criteri di vaglio tecnico per determinare le condizioni alle quali una attività economica persegue l'obiettivo di mitigazione o adattamento ai cambiamenti climatici, e non arreca danno a nessuno degli altri obiettivi ambientali.

Sul tema delle tematiche inerenti lo sviluppo delle tecnologie digitali, è utile ricordare che sono state riconosciute dalla Commissione europea come un potente alleato nella lotta ai cambiamenti climatici e per il conseguimento della transizione verde. La [strategia europea per i dati](#) e le opzioni strategiche volte ad assicurare lo sviluppo antropocentrico dell'intelligenza artificiale (IA) presentate nel febbraio 2020 sono state considerate dalla Commissione europea come i primi passi verso il raggiungimento di questi obiettivi. Su questi temi sono state monitorate in particolare le iniziative inerenti il progetto della Commissione della **creazione di spazi di dati europei**, soprattutto per le implicazioni che esso può avere con riguardo al settore dei servizi finanziari, della salute, della mobilità e dei dati ambientali, oltre che più a livello trasversale sulla disciplina della protezione dei dati personali. L'uso dei dati comporta infatti enormi potenzialità economiche e sociali: può consentire l'emergere di nuovi prodotti e servizi basati su tecnologie innovative, rendere la produzione più efficiente e fornire strumenti per affrontare le sfide della società.

Altra tematica costantemente al centro dell'attenzione è stata quella relativa alla **revisione della Direttiva Solvency II (Direttiva 2009/138/CE)**, che è stata avviata nel febbraio 2019 dalla Commissione Europea mediante la richiesta di un *Technical Advice* indirizzato a EIOPA in merito ad alcuni aspetti di specifico interesse del legislatore.

In ambito domestico, nel 2020, si sono conclusi i lavori di implementazione della **direttiva IDD (Direttiva 2016/97/UE** sulla distribuzione assicurativa) (per la quale nel mentre è stata avviata a livello europeo la prima fase del processo di revisione)¹³, della **SHRD II (Direttiva 2017/828/UE, che riguarda l'incoraggiamento dell'impegno a lungo termine degli azionisti)** e della direttiva **IORP II (Direttiva 2016/2341/UE, relativa alle attività e alla vigilanza degli enti pensionistici aziendali o professionali)**¹⁴, completando così alcuni tra i *framework* regolamentari di maggiore rilievo per lo svolgimento del *business* assicurativo, ovvero rispettivamente quelli in materia di distribuzione assicurativa, di *governance* delle società quotate e di vigilanza relativa ai fondi pensione.

In riferimento all'attività di *advocacy*, è proseguito il progetto **"Welfare, Italia"**, con l'obiettivo di costruire una piattaforma permanente di discussione sul tema del welfare, che possa contribuire attivamente a rimodulare un nuovo assetto delle politiche sanitarie e socio-assistenziali del Paese.

Nel corso dell'anno 2020, il progetto, attraverso le attività del proprio think tank, promosso da Unipol Gruppo in collaborazione con The European House-Ambrosetti, ha organizzato quattro *webinar*, una newsletter di approfondimento periodica, la pubblicazione di un Rapporto Strategico¹⁵ e l'organizzazione di un forum online, il Welfare Italia Forum, con oltre 500 persone collegate, tra istituzioni pubbliche, esperti e stakeholder del settore.

Consapevoli che l'emergenza epidemiologica ha rappresentato un enorme stress test del sistema di welfare, sia per le politiche sanitarie che per quelle sociali, "Welfare, Italia" ha offerto il proprio contributo qualificato all'analisi delle criticità e all'individuazione di proposte di policy per il miglioramento complessivo del sistema di protezione.

In particolare Welfare Italia ha promosso proposte di policy lungo tre diverse linee d'azione con l'obiettivo di aumentare la sostenibilità e l'inclusione del sistema di welfare:

- **Sanità:** Welfare Italia ha proposto di rendere il sistema sanitario più efficiente, sostenibile e resiliente attraverso la creazione di banche dati interoperabili e nuovi servizi digitali, da implementare attraverso un progetto pilota di telemedicina a livello nazionale. Il think tank ha stimato che l'attuazione di questo progetto consentirebbe una riduzione delle giornate di degenza fino al 25% con un risparmio di circa 1,5 miliardi di Euro ogni anno (per un totale di 7,5 miliardi di Euro in 5 anni).
- **Politiche sociali:** Welfare Italia propone di razionalizzare gli strumenti assistenzialistici e investire in un piano di politiche attive del lavoro. Sulla base di quanto emerge dall'analisi contenute nel rapporto annuale del think tank, la riorganizzazione dei bonus e delle misure a tantum di integrazione al reddito, in favore di un unico strumento con finalità di inclusione sociale, potrebbe liberare risorse per un valore di circa 10 miliardi di Euro che potrebbero essere dedicate a un piano di politiche attive del lavoro e generare fino a 200 mila nuovi occupati aggiuntivi.

¹³ Il 12 novembre 2020 EIOPA ha avviato una [Survey on the application of the Insurance Distribution Directive](#).

¹⁴ Con specifico riguardo ai lavori di implementazione della IORP II, si precisa che si è ancora in attesa dell'adozione definitiva da parte della COVIP del provvedimento definitivo relativo agli [Schemi di Statuto](#) dei fondi pensione negoziali, di Regolamento dei fondi pensione aperti e di Regolamento dei piani individuali pensionistici, aggiornati a seguito delle modifiche e integrazioni recate al Decreto legislativo 5 dicembre 2005, n. 252 dal Decreto legislativo 13 dicembre 2018, n. 147, in attuazione della direttiva (UE) 2016/2341, a seguito della procedura di pubblica consultazione che si è conclusa nel giugno 2019.

¹⁵ Scarica il formato in PDF del ["Rapporto 2020. Think Tank Welfare Italia"](#)

- Previdenza: Welfare Italia propone di favorire il ricorso alla previdenza integrativa incentivando le nuove sottoscrizioni, attraverso una riforma della tassazione agevolata di settore e lanciando un Piano di cultura previdenziale per i più giovani, denominato UNICO - "Universale Contributo", che sostenga la creazione di posizioni previdenziali integrative per i più giovani. Secondo le stime contenute nel rapporto annuale, le sottoscrizioni alla previdenza integrativa potrebbero aumentare di 2,5 milioni (pari al 30% delle sottoscrizioni totali) per un totale di 7 miliardi di Euro di risorse aggiuntive destinate alla previdenza complementare.

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

I Diritti Umani

Il Gruppo ha delineato nel Codice Etico, nella partecipazione al Global Compact e nella Politica di Sostenibilità i principi e le linee guida per gestire attraverso la propria attività i diversi impatti positivi e negativi in materia di diritti umani. Attraverso la propria catena del valore, il Gruppo coinvolge molteplici attori tra cui enti, imprese, pubbliche amministrazioni con cui collabora per individuare, mitigare e ove possibile prevenire le potenziali violazioni dei diritti umani legate alle proprie attività.

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

Stakeholder	Ambiti di impatto	Pagine dove è descritto il presidio in atto
Dipendenti	a. Salute e Sicurezza	78-80
	b. Contrasto alle molestie	77-78
	c. Libertà di associazione sindacale	85
	d. Pari opportunità e non discriminazione	77-78
	e. Conciliazione vita casa/lavoro	77-78; 81-84
Clienti/Dipendenti	a. Privacy e gestione dei dati personali	25-26
Clienti	a. Integrazione nell'assunzione dei rischi	40
	b. Integrazione nella gestione degli investimenti	62-63
	c. Accesso a servizi sanitari e di previdenza	42-43
	d. Inclusione finanziaria delle fasce sociali più vulnerabili	44
Fornitori	a. Inclusione di criteri di rispetto dei diritti umani nella catena di fornitura	87-89



Per informazioni di dettaglio relative alla United Nations CoP 2020 si rimanda alla sezione "Archivio - Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol e sul Codice Etico si rinvia alla Sezione "La nostra Identità" del sito internet del Gruppo Unipol

Le Politiche di remunerazione

Ogni anno le Società del Gruppo Unipol, sulla base delle linee-guida emanate dalla Capogruppo nelle Politiche di Remunerazione di Gruppo, adottano Politiche di Remunerazione, approvate dai Consigli di Amministrazione delle Società e dalle rispettive Assemblee, che mirano a garantire una remunerazione equa, adeguata all'ampiezza e al livello di responsabilità, di professionalità ed esperienza richieste dall'incarico e alle capacità individuali, al fine di attrarre, motivare, valorizzare e trattenere le risorse chiave, in conformità alle previsioni di legge, regolamentari e statutarie nonché di eventuali codici etici, promuovendo l'adozione di comportamenti ad essi conformi, e coerente con le esigenze di una performance sostenibile.

I principi essenziali per la determinazione della remunerazione sono una sana e prudente politica di gestione del rischio, l'equità interna, la meritocrazia e il confronto con i mercati di riferimento e il livello di presidio dei rischi.

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

La remunerazione del **Personale Dirigente** prevede la corresponsione di una componente fissa e di una componente variabile. Di seguito sono sinteticamente rappresentati i parametri di assegnazione della componente variabile della retribuzione definiti in relazione alle Politiche di Remunerazione 2020.

LA COMPONENTE VARIABILE

Presupposto per il riconoscimento di qualsiasi incentivo è la persistenza di effettivi risultati economici positivi e la minimizzazione dei fattori di rischio in termini di requisiti minimi di solvibilità del Gruppo Unipol, oltre alla presenza di una *dividend capability*, ossia la presenza delle condizioni per l'eventuale distribuzione di un dividendo agli azionisti Unipol.

Il Bonus Totale è suddiviso in un Incentivo di Breve Termine e in un Incentivo di Lungo Termine.



Incentivo monetario di Breve Termine

A ogni destinatario sono assegnati individualmente quattro obiettivi di breve termine.

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

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



Incentivo di Lungo Termine

L'incentivo di Lungo Termine è attribuito al 50% in forma monetaria e al 50% in virtù di un piano chiuso di compensi basato su strumenti finanziari che prevede la distribuzione di Azioni Unipol ordinarie e di Azioni UnipolSai ordinarie con differimento fino a cinque anni.

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

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

*Valore calcolato e misurato in base al modello RepTrak®



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

In merito ai differenziali retributivi tra donne e uomini si evidenzia, per quanto riguarda le remunerazioni complessive delle Società operanti in Italia, che nella categoria dirigenziale i valori mediani del personale femminile si collocano 2,4 punti percentuali al di sopra delle retribuzioni complessive del personale maschile (erano 4,9 nel 2019), nella categoria Quadri e Funzionari lo scostamento è in favore del genere maschile per 6 punti percentuali (era di 6,6 nel 2019), nella categoria impiegatizia tale differenziale è di 8 punti percentuali (7,8 nel 2019), mentre registra un punto percentuale (erano 2,5 nell'esercizio precedente) a favore del personale femminile negli addetti di Call Center.

Relativamente al personale dirigente, gli scostamenti tra i valori della remunerazione fissa e i valori della remunerazione complessiva sono attribuibili all'incidenza della componente fissa, che riguarda sia i migliori benchmark di mercato sia i livelli di responsabilità attribuiti.

Differenziali retributivi per genere e per inquadramento*

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



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



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

LA PERFORMANCE ECONOMICA

€ 12.210 mln

Raccolta assicurativa diretta

€ 853 mln

Utile netto consolidato

87,0%

Combined Ratio netto
riassicurazione

€ 0,190

Proposta di dividendo unitario
per azione

La redditività delle attività del Gruppo UnipolSai

Nel mese di febbraio 2020 UnipolSai Assicurazioni ha sottoscritto con Intesa un accordo, subordinatamente al verificarsi di determinate condizioni, per la successiva acquisizione, direttamente o per il tramite di società controllata, di rami d'azienda riferibili a una o più compagnie assicurative al tempo partecipate da UBI Banca (BancAssurance Popolari SpA, Lombarda Vita SpA e Aviva Vita SpA), composti dalle polizze assicurative vita stipulate con i clienti del Ramo Bancario e da attività, passività e rapporti giuridici ad esse relativi (i "Rami Assicurativi").

Alcune delle condizioni previste dall'accordo e riferibili all'acquisizione si sono nel corso dell'esercizio verificate: si è conclusa con successo l'Offerta Pubblica di Acquisto e Scambio promossa da Intesa Sanpaolo su azioni UBI Banca; si è realizzato con successo l'aumento di capitale di BPER Banca finalizzato a dotare la banca delle risorse necessarie all'acquisizione del Ramo Bancario al quale Unipol e UnipolSai hanno aderito, in proporzione alle quote azionarie detenute in BPER Banca. Nel febbraio 2021 è stata perfezionata l'acquisizione del Ramo Bancario da parte di BPER.

Sulla base dell'accordo, al verificarsi delle ulteriori condizioni, quali, tra le altre, l'assunzione del controllo di Lombarda Vita e Aviva Vita da parte di Intesa San Paolo, quest'ultima e UnipolSai Assicurazioni procederanno alla definizione dei Rami Assicurativi e al loro successivo trasferimento.

Principali indicatori economici e patrimoniali

	Valori in milioni di euro	
	31/12/2020	31/12/2019
Raccolta assicurativa diretta Danni	7.882	8.167
variazione %	(3,5)	3,5
Raccolta assicurativa diretta Vita	4.328	5.847
variazione %	(26,0)	52,8
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	569	393
variazione %	45,0	9,7
Raccolta assicurativa diretta	12.210	14.014
variazione %	(12,9)	19,6
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	1.371	1.606
variazione %	(14,6)	(16,5)
Risultato consolidato	853	655
variazione %	30,3	(30,9)
Risultato conto economico complessivo	1.001	1.748
variazione %	(42,7)	n.s.
Investimenti e disponibilità	68.769	66.369
variazione %	3,6	11,1
Riserve tecniche	57.707	57.567
variazione %	0,2	8,2
Passività finanziarie	7.055	6.000
variazione %	17,6	14,2
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	7.881	6.878
variazione %	14,6	26,2
Indice di solvibilità di UnipolSai Assicurazioni Spa (Modello Interno Parziale)	325%	284%

(*)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.



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

UnipolSai chiude l'esercizio 2020 con un **utile netto consolidato** pari a euro 853 milioni in sensibile crescita rispetto agli euro 721 milioni realizzati nel precedente esercizio, valore normalizzato determinato escludendo gli oneri non ricorrenti derivanti dalla sottoscrizione degli accordi con le Organizzazioni Sindacali per il Fondo di Solidarietà e altre forme di incentivazione all'esodo per circa euro 66 milioni al netto degli effetti fiscali (euro 95,5 milioni al lordo delle imposte).

Al 31 dicembre 2020 la **raccolta diretta assicurativa**, al lordo delle cessioni in riassicurazione, si è attestata a euro 12.210 milioni (euro 14.014 milioni al 31/12/2019, -12,9%).

L'esercizio 2020 è stato fortemente caratterizzato dalle conseguenze dell'emergenza sanitaria causata dalla pandemia Covid-19, che ha influenzato sia l'attività commerciale che la sinistralità.

In questo contesto la raccolta premi diretti nel **comparto Danni** nel 2020 è stata pari a euro 7.882 milioni con una riduzione del 3,5% rispetto all'esercizio precedente, ma in ripresa rispetto ai dati infrannuali (euro 8.167 milioni al 31/12/2019). Sulla flessione della raccolta hanno inciso anche le misure adottate dal Gruppo a tutela della clientela, quali l'iniziativa denominata #UnMesePerTe, che, a fronte del miglioramento indotto sulla sinistralità dai blocchi della circolazione, hanno consentito ai clienti UnipolSai, al rinnovo della polizza R.C.Auto, uno sconto pari ad 1/12 (un mese) del premio precedentemente pagato.

I premi Auto si sono attestati a euro 3.985 milioni, in diminuzione del 4,6% sui dati 2019, mentre i premi Non Auto (euro 3.896 milioni) registrano un calo più contenuto (-2,3%) anche grazie alla commercializzazione di specifici prodotti legati all'emergenza sanitaria. In flessione la raccolta di UnipolSai SpA, particolarmente esposta al calo registrato dal premio medio R.C.Auto, che segna premi Danni per euro 6.772 milioni (-3,1%).

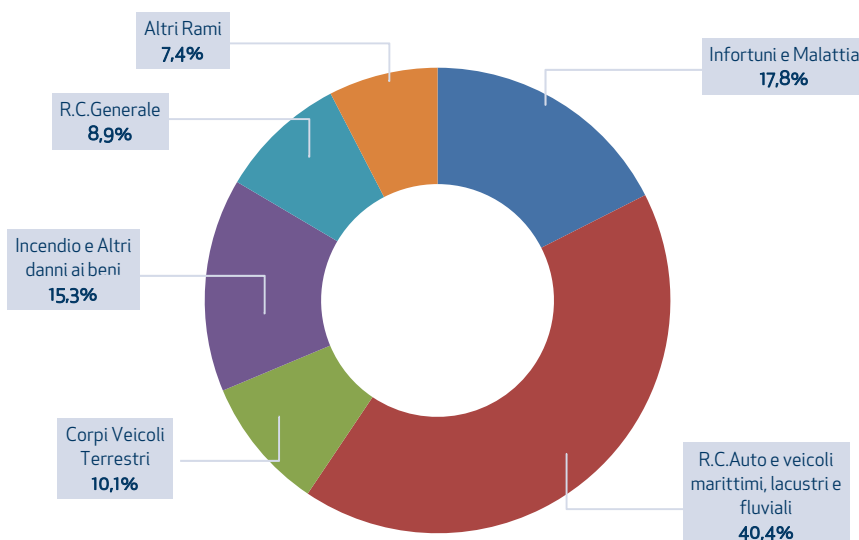
UniSalute ha incrementato il fatturato a euro 483 milioni (+7,7%), mentre Linear, l'altra principale compagnia del Gruppo operante nel comparto Auto, ha totalizzato premi per euro 185 milioni, con uno sviluppo dello 0,6% grazie ad una crescita del proprio portafoglio clienti.

SIAT, focalizzata nel comparto Trasporti Marittimi, ha registrato una flessione del 5,7% con premi pari a euro 129 milioni.

Nel comparto bancassicurativo Danni, Arca Assicurazioni ha raggiunto un fatturato pari a euro 140 milioni, +3,0% rispetto all'anno precedente, mentre Incontra Assicurazioni ha realizzato premi per euro 84 milioni, in sensibile calo rispetto agli euro 185 milioni registrati al 31/12/2019.

Il risultato ante imposte del settore Danni è pari a euro 1.105 milioni (euro 698 milioni di nel 2019, euro 782 milioni al netto degli oneri non ricorrenti legati al fondo di solidarietà).

Composizione premi diretti Danni



Nel comparto Vita il Gruppo ha registrato nell'esercizio 2020 una raccolta diretta pari a euro 4.328 milioni con un decremento del 26%, correlato non solo agli effetti dell'emergenza sanitaria, ma soprattutto a politiche commerciali adottate nel periodo con finalità di contenimento dei rischi, nonché al confronto con un 2019 caratterizzato da un elevato volume produttivo anche per la presenza di componenti non ripetibili.

Nel dettaglio UnipolSai SpA ha realizzato una raccolta diretta pari a euro 3.099 milioni (-4,0%); nel canale di bancassicurazione Arca Vita, unitamente alla controllata Arca Vita International, ha segnato una raccolta diretta pari a euro 1.140 milioni (-32% rispetto agli euro 1.676 milioni del 2019).

Il risultato ante imposte del settore Vita è pari a euro 73 milioni, contro gli euro 228 milioni di realizzati nell'esercizio 2019 (euro 239 milioni il risultato normalizzato), in contenimento per effetto soprattutto di un minor contributo di proventi finanziari influenzati dal realizzo di alcune minusvalenze sul portafoglio non a copertura delle gestioni separate.

Composizione premi diretti Vita

Valori in milioni di euro	31/12/2020	comp.%	31/12/2019	comp.%	var.%
Totale raccolta diretta					
I Assicurazioni sulla durata della vita umana	2.732	63,1	3.717	63,6	(26,5)
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	522	12,1	375	6,4	39,2
IV Malattia	7	0,2	6	0,1	14,9
V Operazioni di capitalizzazione	361	8,3	481	8,2	(25,0)
VI Fondi pensione	707	16,3	1.268	21,7	(44,2)
Totale raccolta diretta rami Vita	4.328	100,0	5.847	100,0	(26,0)
di cui Prodotti di investimento (IAS 39)					
III Ass. connesse con fondi di inv./indici di mercato	507	89,0	362	92,2	40,0
VI Fondi pensione	62	11,0	31	7,8	104,3
Totale prodotti di investimento rami Vita	569	100,0	393	100,0	45,0

L'andamento della **sinistralità** ha beneficiato del rallentamento della circolazione stradale conseguente alle misure di contenimento della pandemia Covid-19 decretate nelle due ondate registrate nel corso del 2020: si è pertanto registrata una riduzione sia della frequenza dei sinistri R.C.Auto che delle altre garanzie connesse ai veicoli.

Inoltre il 2020 è stato impattato in minor misura, rispetto al 2019, da danni da eventi atmosferici, che comunque hanno continuato a segnare un livello sostenuto a riprova dei cambiamenti climatici in corso e su cui si sono verificati minori recuperi riassicurativi.

Il numero dei sinistri denunciati, senza considerare il ramo R.C.Auto, registra un decremento del 16%.

Rami Danni - Lavoro netto riassicurazione

Rami Danni	31/12/2020	31/12/2019
Loss ratio - netto riassicurazione	58,8%	66,3%
Expense ratio (calcolato sui premi di competenza) - netto riassicurazione	28,2%	27,9%
Combined ratio - netto riassicurazione (*)	87,0%	94,2%

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

Anche nel 2020 sono state poste in essere delle azioni volte al miglioramento dei processi liquidativi per i sinistri dei Rami Auto. Ad esempio, è proseguito il progetto **Scatola Nera**, con lo scopo di incrementare l'efficacia delle box e del set di dati disponibili, ed è stato ottimizzato nel corso del 2020 il processo **Real Time 2.0**, che prevede l'apertura del sinistro a partire dal *crash* rilevato dai dati della scatola nera, avviando contestualmente il primo contatto con l'assicurato e anticipando la fase di raccolta informazioni. I vantaggi ottenuti con tali processi sono molteplici: primo fra tutti il contrasto alle frodi (rafforzandone la prevenzione), cui si aggiungono la riduzione delle tempistiche di gestione del sinistro e la diminuzione degli interventi legali e, di conseguenza, del contenzioso, con conseguente riduzione di costo medio ed aumento della velocità di liquidazione a vantaggio anche dei clienti assicurati.

Anche per il 2020 le **politiche di investimento** hanno perseguito, in un'ottica di medio-lungo termine, criteri generali di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi in coerenza con le Linee Guida definite nell'Investment Policy di Gruppo. In particolare l'operatività finanziaria è stata finalizzata al raggiungimento di target di redditività coerenti con il profilo di rendimento degli attivi e con la dinamica dei passivi, in un orizzonte temporale pluriennale, mantenendo un elevato standard qualitativo del portafoglio, attraverso un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di diversificazione e di solidità degli stessi, con particolare attenzione al profilo di liquidabilità.

UNIPOLSAI E LA PROTEZIONE

I Clienti

16,7 milioni

Clienti assicurativi

25,9%

Incidenza di prodotti e servizi a valenza sociale e ambientale

81,5%

Velocità di liquidazione sinistri R.C.Auto

1,0%

Incidenza del numero dei reclami sul numero dei sinistri denunciati UnipolSai

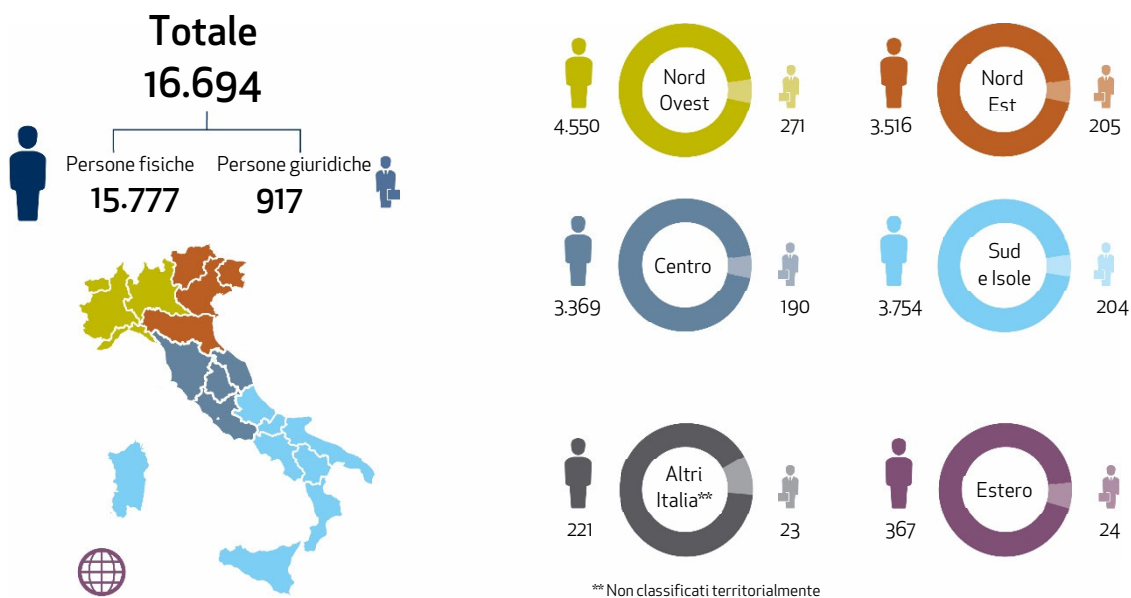
83%

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

Nel 2020 il Gruppo ha fornito i propri servizi a **16,7 milioni di clienti assicurativi**, sia contraenti in proprio che assicurati di polizze collettive, in incremento del 3,4% rispetto al 2019.

Clienti/assicurati sul territorio

(Valori in migliaia)

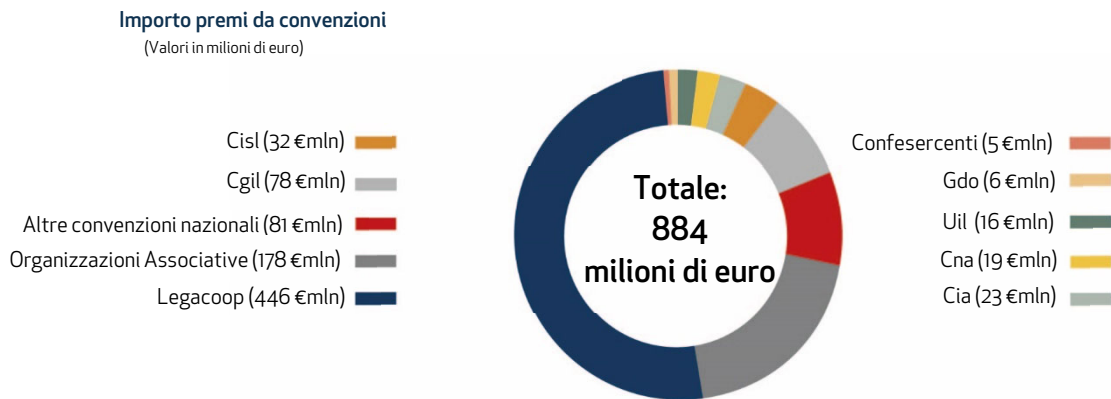


Nell'ambito dei clienti Persone Giuridiche, il mondo delle imprese è riconducibile ai due segmenti delle piccole e medie imprese (PMI) e delle imprese Corporate, distinte per caratteristiche e bisogni.

Tra i clienti del portafoglio Danni di UnipolSai, le imprese incidono per il 27,8% di cui 12,5% Corporate e 15,3% PMI. All'interno del mondo imprese con un volume di raccolta premi Danni superiore a 40 milioni, i settori maggiormente rappresentati sono le attività immobiliari, la costruzione di edifici, il commercio al dettaglio e all'ingrosso, i lavori di costruzione specializzati, il terzo settore, le imprese di fornitura di energia e la fabbricazione di prodotti in metallo.

La presenza nel segmento Corporate è particolarmente significativa nel business di UniSalute che si concentra prevalentemente nell'erogazione di polizze sanitarie collettive attraverso Fondi, Casse e Mutue sanitarie rivolte a gruppi e aziende di ogni dimensione e settore: imprese artigiane, banche e istituti di credito, istituzioni politiche, istituti di vigilanza, associazioni di categoria ed enti previdenziali e assistenziali, fondi sanitari integrativi di categoria. Sempre UniSalute è leader nella gestione dei Fondi sanitari di categoria in Italia in quanto gestisce 48 (di cui 45 con delega diretta) fondi sanitari nazionali di categoria, derivanti da contratti collettivi nazionali. Il 70% degli iscritti ai Fondi si trova nelle seguenti regioni: Piemonte, Lombardia, Veneto, Toscana, Emilia Romagna.

Nel segmento PMI, parte dei clienti del Gruppo appartiene in misura significativa alle Organizzazioni Socie, organizzazioni dei lavoratori autonomi, piccole e medie imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) nonché imprese cooperative (Legacoop), storicamente vicine ad Unipol. Questo rapporto si è consolidato, in particolare, attraverso la stipula di convenzioni dedicate, che costituiscono uno specifico modello relazionale che fa perno sull'aggregazione della domanda espressa dagli iscritti e dagli associati.



Nel 2020 i premi provenienti da convenzioni con le Organizzazioni Socie ammontano a 884 milioni di euro.

A questi si aggiungono 535 milioni di euro di premi raccolti attraverso le convenzioni sui Luoghi di Lavoro e 5 milioni di euro di premi riconducibili a tesseramento collettivo sia di organizzazioni sindacali sia di associazioni del terzo settore.

Al di fuori del territorio nazionale, UnipolSai opera in Serbia: la controllata DDOR Novi Sad rappresenta uno dei principali operatori nel mercato serbo con un portafoglio di circa 366 mila clienti (5,5% imprese) a cui eroga servizi e prodotti sia Danni che Vita.

In un anno segnato in modo indelebile dalla crisi sanitaria, il Gruppo Unipol ha confermato il suo sostegno ai clienti con soluzioni di protezione flessibili e mirate a tutelarli dalla vulnerabilità a cui la pandemia ha esposto persone e imprese.

L'emergenza sanitaria ha accelerato nella realizzazione di alcuni filoni strategici su cui il Gruppo aveva già deciso di investire, quali in particolare la digitalizzazione dei processi, la multicanalità e, in generale, l'impiego e la valorizzazione dei dati, fondamentali per lo sviluppo di tutti gli ambiti su cui si articola il Piano Strategico.

Il Gruppo ha attuato una serie di **interventi a sostegno della clientela** di seguito riepilogati brevemente, i cui risultati nella creazione di valore sono descritti più approfonditamente tra le azioni per ecosistema (mobility, welfare, property).

Tra le iniziative a supporto della clientela si ricordano:

- **Un Mese Per Te:** come già segnalato in precedenza, in considerazione del miglioramento della sinistralità per effetto del primo *lockdown*, UnipolSai ha messo a disposizione dei propri clienti un voucher del valore di 1/12 del premio RCA pagato su polizze in vigore al momento del lancio dell'iniziativa, utilizzabile al rinnovo della polizza, valido fino al 31 maggio 2021.
- **Proroga della scadenza dei termini di mora per il pagamento premi da 15 a 30 giorni** dalla data di scadenza per tutte le polizze rami Danni (Auto e non Auto). Estensione a 90 giorni per il pagamento dei premi delle polizze Vita con scadenza nel periodo di *lockdown*.
- **Estensione gratuita copertura ai propri clienti** assicurati con polizze malattia con indennità giornaliera anche a seguito di regime di quarantena presso il proprio domicilio a causa di positività da Covid-19.
- **Consulenza medica** sul Covid-19 H24 tramite la centrale medica operativa di UniSalute per gli assicurati in possesso di polizza malattia.
- **#UniSalutePerTe:** UnipolSai ha deciso di regalare ai suoi 10 milioni di clienti, anche se detentori solo di una polizza Casa o Vita, una copertura sanitaria UniSalute per far fronte alle possibili conseguenze del Covid-19. L'iniziativa è attivabile tramite l'App UnipolSai entro il 31 marzo 2021 e offre gratuitamente una specifica copertura sanitaria.

L'integrazione dei fattori ESG nell'attività assicurativa

Nel settore assicurativo la capacità di individuare, valutare e gestire i rischi è elemento fondante della capacità competitiva e della sostenibilità nel lungo termine di una Compagnia. Unipol, in linea con le posizioni delle istituzioni e dei regolatori, ritiene che l'integrazione dei rischi connessi a fattori ambientali, sociali e di governo societario sia necessaria per una sempre migliore comprensione del contesto in cui il Gruppo opera, una più consapevole assunzione del rischio e, in definitiva, una maggiore capacità di dare risposta alle esigenze di clienti e comunità creando valore condiviso.

In particolare, la **Politica di sottoscrizione – Business Danni**, con riferimento ai settori che presentano una potenziale esposizione elevata ai rischi ESG, prevede due possibili approcci:

- l'esclusione dai soggetti e/o dai rischi che il Gruppo si propone di assicurare, nel caso in cui i settori di appartenenza dei potenziali clienti presentino rischi ESG non compatibili con l'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di gestione del rischio del Gruppo Unipol;
- l'avvio di un percorso di valutazione che conduca alla decisione se portare avanti la relazione commerciale con il potenziale cliente una volta considerati i rischi ESG connessi alla modalità di gestione delle attività in una serie di settori sensibili.

Allo stesso modo, la **Politica di sottoscrizione – Business Vita** identifica, in relazione ai prodotti di investimento, specifiche limitazioni in relazione a settori il cui rischio di generare impatti negativi sui fattori ESG (e il conseguente rischio reputazionale) li rendono non compatibili con l'approccio alla sostenibilità e gli obiettivi di gestione del rischio del Gruppo Unipol.

Le esclusioni e il percorso di valutazione non si applicano in caso di sottoscrizione di prodotti che tutelano i dipendenti dei soggetti giuridici contraenti in caso di malattia e infortunio, in funzione del ruolo sociale che queste coperture svolgono nei confronti delle persone.

Nel 2020 è stato definito, con specifico riferimento al presidio dei rischi ESG nel Business Vita, un processo di valutazione disciplinato in Regole operative direzionali e di rete vendita che prevede un processo di coinvolgimento di diversi attori aziendali, a passaggi successivi, per la gestione dei casi critici o dubbi.

Nel Business Danni a presidio dell'applicazione della Politica sono stati attivati processi e strumenti, che nel corso del 2021 saranno formalizzati in specifici documenti aziendali.

Le istruttorie, con il coinvolgimento della Funzione Sustainability, sono state condotte effettuando verifiche approfondite in merito alle situazioni esposte in collaborazione con le strutture aziendali interessate. Complessivamente, a fine 2020, i casi trattati sono stati 8 e hanno avuto il seguente esito:

- **Relazioni considerate non ammissibili:** 4, poiché relative a settori o attività ritenute escluse dalle Politiche (gioco d'azzardo; trasporto di armi in Paesi in conflitto);
- **Relazioni considerate ammissibili:** 4, poiché relative a settori o attività che a puntuale verifica sono risultati non esclusi secondo le Politiche e/o poiché relative alla sottoscrizione di prodotti che tutelano i dipendenti dei soggetti giuridici contraenti in caso di malattia e infortunio.

A dare ulteriore impulso a questo percorso, a inizio 2021 UnipolSai, tramite la capogruppo Unipol, ha sottoscritto i **Principles for Sustainable Insurance** delle Nazioni Unite, impegnandosi a integrare criteri sociali, ambientali e di governance nel *core business* assicurativo.

Le soluzioni a valore condiviso

Tra gli obiettivi strategici del Gruppo vi è lo sviluppo di soluzioni assicurative distintive che integrano la crescita economica con gli aspetti ambientali e i fattori sociali, creando valore condiviso con i propri stakeholder e contribuendo al raggiungimento degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile e alla realizzazione dell'Agenda 2030 nel suo complesso.

Nel 2020 il Gruppo UnipolSai ha incassato premi per 2.478 milioni di euro riconducibili a soluzioni che integrano crescita economica e valore socio-ambientale, una quota pari al 25,9%¹⁶, in lieve crescita rispetto 25,5% del 2019. Il 95% di tali premi è relativo al business Danni, dove rappresentano quasi il 30% della raccolta diretta¹⁷ (con un incremento di 1 punto percentuale rispetto all'anno precedente).

L'incremento limitato è dovuto soprattutto alle particolari evenienze dell'anno 2020; da un lato la focalizzazione di persone e imprese è stata sui rischi sanitari e in questo ambito, pur se il Gruppo ha sviluppato una proposta significativa, molte garanzie sono state estese gratuitamente, dall'altro molti prodotti orientati a proteggere da rischi emergenti sono stati percepiti come meno urgenti dai clienti.

¹⁶ Per maggiore significatività, la percentuale è calcolata sul totale della raccolta diretta per i prodotti del Ramo Danni e sulla raccolta relativa alle famiglie di prodotto corrispondenti per i prodotti del Ramo Vita.

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

Incidenza dei prodotti e servizi a valore sociale e ambientale



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

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

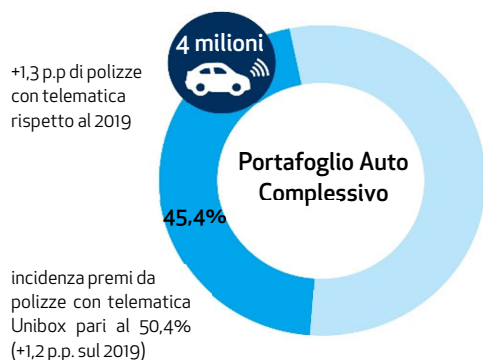
Mobilità

Il contributo di UnipolSai a una mobilità più sicura si concretizza innanzitutto attraverso i servizi connessi alla **telematica** che, applicati ai 9,6 milioni di polizze auto, producono un impatto significativo nello sviluppo di una mobilità più connessa e sostenibile. Nel corso del 2020 è proseguito lo sviluppo di nuove risposte all'evoluzione del contesto di mercato e dei bisogni dei clienti, dettate anche dalle conseguenze della pandemia, che sono state guidate da innovazione tecnologica e attenzione ambientale, nuove modalità di lavoro e nuove abitudini di consumo.

La società **UnipolRental**, uno dei principali operatori italiani nel noleggio a lungo termine (nonché una delle realtà più attive sul fronte della mobilità elettrica) ha dato ulteriore impulso al servizio di noleggio a lungo termine innovativo proposto dalle Agenzie UnipolSai, volto ad offrire ai privati la possibilità di passare dal possesso all'utilizzo dell'auto mantenendo la propria classe di merito e usufruendo di numerosi servizi.

La proposta rivolta al segmento Auto è stata ampliata con la società **Cambiomarcia**, proprietaria di una piattaforma on line per la transazione di autovetture usate, che consentirà a Unipol di favorire lo sviluppo dell'economia circolare.

Incidenza polizze con telematica Unibox su portafoglio Auto UnipolSai



Gli oltre **4 milioni di clienti con blackbox installata** (il 45% del portafoglio Auto complessivo) beneficiano, oltre che di una gestione più rapida ed efficace dei sinistri, anche dell'invio automatico di assistenza e soccorsi quando necessario, grazie alla geolocalizzazione e all'acquisizione automatica di dati che consente di rilevare rapidamente la potenziale gravità degli incidenti per inviare i soccorsi più adeguati. La tecnologia offre inoltre nuove soluzioni per prevenire e proteggere, come i servizi di assistenza e alert pericolosità stili di guida.

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

Grazie alle informazioni a disposizione in materia di mobilità (dati da telematica e dati sui sinistri, del tutto anonimizzati), UnipolSai ha realizzato, in partnership con istituzioni locali e Università, ricerche volte a individuare opportunità di sviluppo per una mobilità più sostenibile (ad esempio, per supportare la diffusione di auto elettriche e ampliare i servizi di bike sharing), tenendo conto dei cambiamenti delle abitudini dovuti al Covid-19.

L'iniziativa #UnMesePerTe di UnipolSai Assicurazioni ha permesso di erogare un importo medio di circa 35 euro lordi per gli oltre 3,5 milioni di voucher utilizzati.

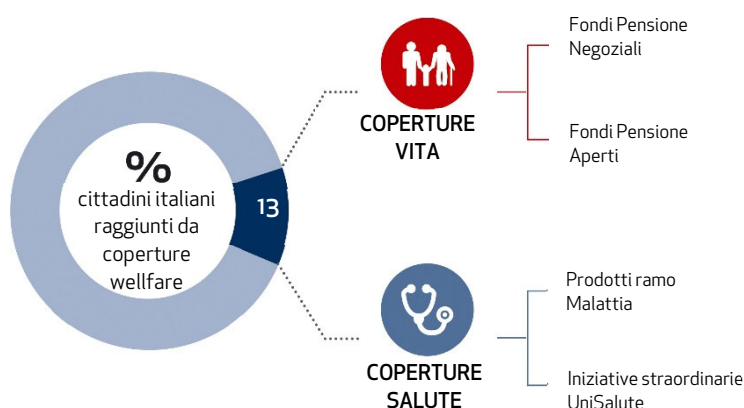
Anche Arca Assicurazioni e Linear hanno realizzato interventi tariffari e applicato sconti tenendo conto delle particolari condizioni di mobilità del 2020.

La capacità del Gruppo di dare risposta alle esigenze complessive e diversificate di chi si muove in auto si concretizza anche con l'**App UnipolSai**, che integra servizi quali la possibilità di pagare parcheggi nelle principali città italiane, le multe e il bollo auto. Attraverso l'applicazione è inoltre possibile ricevere notifiche in caso di allerta meteo che possa causare danni a persone e cose.

Welfare

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

Incidenza coperture welfare sui cittadini italiani



Nel 2020 il ruolo di Unipol come attore centrale del processo di integrazione tra welfare pubblico e welfare privato è emerso con particolare evidenza; le coperture di welfare (Salute e Vita) del Gruppo hanno raggiunto il **13% dei cittadini italiani** (dall'11,3% del 2019), anche grazie al prodotto #AndràTuttoBenefree offerto gratuitamente ai clienti UnipolSai a fronte dell'emergenza Covid-19.

Le risposte definite a fronte della pandemia hanno necessariamente privilegiato le soluzioni a distanza; UniSalute ha istituito un servizio di consulenza medica sul Coronavirus a distanza e un servizio specialistico per compensare alla sospensione della maggior parte delle visite specialistiche presso le ASL.

Si è così accelerata la messa in pratica di modelli innovativi di prevenzione, presa in carico e cura dei clienti, anche tramite **IoT e Telemedicina**, su cui il Gruppo sta fortemente investendo per accrescere l'accessibilità dei propri servizi.

Ricordiamo infine che il Gruppo, **fin dal principio della crisi sanitaria, ha deciso di estendere gratuitamente l'indennità giornaliera per quarantena**.

Nel periodo di emergenza sanitaria sono stati lanciati nuovi prodotti legati al Covid-19:

- **#Andràtuttobene (Aziende)** e **#Andràtuttobene Premium (Retail)**, che includono sia coperture specifiche (es. diaria da ricovero, indennità da ricovero in terapia intensiva) che servizi dedicati (tra cui assistenza telefonica, videoconsulto, sostegno psicologico);
- **#Andràtuttobenefree**: polizza UnipolSai gratuita per i clienti che affrontano un ricovero ospedaliero causato dal Covid-19, offerta in omaggio ai clienti che hanno rinnovato una polizza Danni (Auto o non Auto) in scadenza nei mesi di marzo-aprile-maggio 2020.

Grazie a tali iniziative il Gruppo ha offerto il suo supporto in caso di positività al Covid-19 a quasi **5 milioni di persone**.

In ottica più generale è stata lanciato **UnipolSai Salute&Prevenzione**, un prodotto che arricchisce la gamma salute con un'offerta di coperture focalizzate sulla prevenzione sanitaria e sugli accertamenti di alta diagnostica in caso di malattia o infortunio.

Per quanto riguarda i servizi è stata lanciata la Card Test Covid, che al costo di 9 euro permette di prenotare test sierologici e tamponi a tariffe agevolate.

Nel 2020 sono state vendute oltre 418 mila Card SiSalute, grazie alle quali i clienti possono effettuare visite ed esami e accedere a prestazioni fisioterapiche a tariffe scontate presso le strutture sanitarie convenzionate (erano 35 mila nel 2019, anno in cui è stato lanciato il servizio).

Le polizze sanitarie sono erogate prevalentemente ai clienti Persone Giuridiche Unisalute attraverso Fondi, Casse e Mutue sanitarie, che nel 2020 complessivamente assicurano 10,1 milioni di clienti (erano 8,6 milioni di clienti nel 2019).

Unisalute si conferma il principale assicuratore di riferimento nel mondo del lavoro: è il leader nella gestione dei Fondi sanitari di categoria in Italia in quanto gestisce 48 (di cui 45 con delega diretta) fondi sanitari nazionali di categoria, derivanti da contratti collettivi nazionali.

A queste soluzioni, si integrano le attività di **SiSalute** che offre servizi sanitari non assicurativi, servizi di welfare aziendale e flexible benefit. A fine dicembre 2020 SiSalute ha raggiunto 2,8 milioni di persone assistite, gestendo prestazioni e servizi sanitari per importanti clienti. Unisalute nel corso del 2020 ha gestito 3.496 mila sinistri, di cui il 73% per visite specialistiche, 22% per prestazioni odontoiatriche e il 5% per ricoveri.

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

Nel settore della **previdenza complementare** il Gruppo mantiene una posizione di assoluto rilievo, gestendo al 31 dicembre 2020 risorse per 4.012 milioni di euro e 21 mandati per **Fondi Pensione Negoziati** (di cui 17 mandati per gestioni "con garanzia di capitale e/o di rendimento minimo") e patrimoni per un ammontare di 914 milioni di euro con 41.427 iscritti per **Fondi Pensione Aperti**.

Il comparto "**Bilanciato Etico**", uno dei sette comparti di UnipolSai Previdenza FPA, investe i 65,4 milioni di euro dei propri asset in un portafoglio diversificato di strumenti prevalentemente obbligazionari e marginalmente azionari della zona Euro interamente gestiti con criteri ESG.

A completamento dell'offerta nel ramo Vita, il Gruppo ha messo sul mercato la proposta assicurativa Multiramo Investimento **MixSostenibile** (con una raccolta premi al 31 dicembre 2020 di circa 46 milioni di euro).

In tema di consulenza specializzata, il Gruppo ha continuato a investire nell'inserimento all'interno delle Agenzie UnipolSai dei Family Welfare Specialist: le figure dedicate alla consulenza alle famiglie per prodotti e servizi Vita Individuali e Rami elementari linea Persona (Infortuni, Malattia, danni professionali rami elementari) sono 908 a fine 2020 (+135 sul 2019).

A completamento dell'offerta dedicata alla Protezione, nel mese di novembre 2020 è stato commercializzato il nuovo prodotto UnipolSai TCM KeyPlayer, assicurazione monoannuale a copertura per il caso di morte per soggetti chiave. Questo prodotto va ad ampliare la gamma di prodotti a copertura del rischio morte andando ad assicurare quei soggetti che, ricoprendo ruoli strategici o essendo difficilmente sostituibili, in caso di premorienza, creerebbero un danno alla società di appartenenza.

Property

Il Gruppo risponde ai bisogni di sicurezza anche con nuovi servizi a protezione della proprietà, sia per la casa che per il Commercio e l'Impresa, investendo nell'integrazione tra assicurazione, domotica e assistenza. Per la casa, nel 2020 sono state vendute oltre 11.200 polizze (dato stabile rispetto al 2019) con dispositivi telematici che permettono di proteggere dal rischio di furto o di intervenire tempestivamente in caso di fumo, allagamento e fuga di gas.

Per rispondere alle esigenze delle aziende clienti, in buona parte PMI, l'offerta del Gruppo è integrata con servizi e condizioni che, da un lato, promuovono e supportano la prevenzione, intesa come approccio che agevola il persistere di condizioni di assicurabilità dei singoli attori e di sostenibilità complessiva per la Compagnia, e dall'altro facilitano la ripresa dell'attività economica in caso di sinistro che la comprometta, riconoscendo in questo un elemento chiave per la competitività degli attori coinvolti.

Il segmento PMI ha incassato il 10,6% della raccolta Danni UnipolSai complessiva (ovvero il 27% sulla raccolta Danni Non Auto), pari a oltre 700 milioni di euro.

L'attività di sviluppo di prodotti, garanzie e servizi è orientata a proteggere le imprese da rischi che sono diventati prioritari nelle preoccupazioni del sistema produttivo, e crescenti nella frequenza con cui si verificano, come quelli connessi al cambiamento climatico, al *cyber risk* e, in particolare nel 2020, alla tutela della salute.

Rispetto al **cambiamento climatico**, ai prodotti e garanzie volti a mitigarne le conseguenze economiche (quali l'indennità "speciale biologico" che supervaluta il risarcimento per le aziende agricole impegnate in tali produzioni, a fronte di sinistri da eventi atmosferici), e a quelli che supportano un efficace Disaster Recovery, si affiancano servizi e strumenti per la prevenzione. Tra questi il CRAM Tool, strumento di autovalutazione dei rischi climatici ideato per aiutare le PMI italiane ad affrontare gli eventi

meteo climatici estremi, che è stato utilizzato a fine 2020 da circa 7.000 imprese (+1.000 rispetto al 2019). Ulteriori iniziative di contrasto al cambiamento climatico sono descritte nel paragrafo "Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo".

In un anno di grande accelerazione dei processi di digitalizzazione, la garanzia "**Cyber Risk**", applicabile a diversi prodotti rivolti a imprese e attività commerciali, ha incrementato del 24% la raccolta premi sul 2019, offrendo interventi concreti e indennizzi per un'ampia tipologia di casistiche, quali l'indennizzo delle spese sostenute per risolvere i malfunzionamenti dei software e ripristinare archivi danneggiati in caso di attacco informatico e quello per la rimozione da internet di informazioni lesive della reputazione o per uso indebito dei dati in caso di intrusione negli archivi.

In tema di **protezione Salute**, l'attenzione è stata rivolta alle piccole e medie imprese e agli studi professionali, realtà che hanno mediamente 2,5 dipendenti e per le quali risulta complesso ottenere le autorizzazioni regionali per protocolli singoli di rientro in azienda. UniSalute, in collaborazione con SiSalute, ha sviluppato l'iniziativa **#SicuriRipartiamo**: un portale con servizi dedicati al mondo delle imprese per permettere ai datori di lavoro una riapertura delle attività in sicurezza e ridurre il rischio di contagio da Covid-19, tutelando la salute dei lavoratori, in supporto e partnership con il servizio sanitario pubblico. Nell'area dedicata alle aziende sono accessibili una sintesi aggiornata in tempo reale dei protocolli nazionali come da DPCM, infografiche esplicative, FAQ, video tutorial molto utili. Il pacchetto, con la **#SicuriRipartiamo CARD**, contiene anche servizi dedicati ai lavoratori quali test sierologici, tamponi, teleconsulto medico, video consulto specialistico e consegna farmaci a domicilio. Il protocollo ha ricevuto il gradimento di buona parte delle associazioni di categoria (Commercianti, Artigiani, Professionisti, etc).

Per quanto concerne il comparto **Non Auto dedicato alle PMI**, in ottica di supporto a fronte dell'emergenza sanitaria sono state lanciate diverse iniziative, tra le quali l'estensione (all'interno della garanzia Protezione del Reddito) della copertura Covid-19 in caso di malattia e interruzione attività nei prodotti **Impresa&Servizi**, **Commercio&Servizi**, **Agricoltura&Servizi**. La campagna PIU3 ha previsto invece l'attivazione di un nuovo contratto – di durata pari ad almeno 15 mesi – con i primi 3 mesi a premio zero per il Cliente. Questa iniziativa, disponibile sui prodotti **Commercio&Servizi**, **Impresa&Servizi**, **Alberghi&Servizi**, **Agricoltura&Servizi** e **Infortunati Premium 2.0**, è stata scelta da clienti che rappresentano il 20,3% delle polizze in essere.

La soluzione assicurativa per gli Enti del **Terzo Settore**, che consente un'elevata personalizzazione in base alle diverse finalità economiche e sociali degli enti stessi, ha fornito una risposta adeguata alle particolari esigenze di protezione che hanno caratterizzato il 2020; a fine anno la polizza UnipolSai Terzo Settore ha raccolto premi per 3,4 milioni di euro (erano 2,7 milioni di euro nel 2019).

I **Business Specialist**, figure specializzate che nelle Agenzie UnipolSai si occupano di consulenza ad aziende e professionisti, a dicembre 2020 sono 777 (+128 rispetto al 2019).

L'obiettivo principale di una consulenza capillare sul territorio, forte di una gamma di soluzioni con più prevenzione, assistenza, servizi e digitale è dare risposte alle priorità degli imprenditori dei tanti settori colpiti dalla crisi innescata dalla pandemia, per ripartire velocemente e cogliere nuove opportunità. Le soluzioni offerte dal Gruppo sono flessibili e vanno incontro a quelle che sono oggi le principali esigenze delle imprese di piccole dimensioni: garantire continuità del business, ottenere una semplificazione amministrativa, cogliere le opportunità del digitale rafforzando il peso dell'e-commerce, investire nel benessere e nella protezione delle persone e infine dare maggiore spinta all'export.

Inclusione finanziaria

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

Oltre 1,16 miliardi di premi assicurativi del Gruppo, Danni e Vita, sono pagati dai clienti con rateizzazione a tasso zero (nel 2019 erano 1,1 miliardi), inoltre sono state elaborate proposte assicurative rivolte ai giovani, che possono usufruire di coperture previdenziali con versamenti adeguati alle loro disponibilità. Coperture "smart" sono offerte alle micro-imprese, e specifiche coperture caso morte ed invalidità permanente da infortunio sono dedicate ai cittadini extracomunitari.

Un ulteriore elemento della politica di inclusione finanziaria di UnipolSai è costituito dai progetti di microassicurazione realizzati in collaborazione con ICMI (International Cooperative and Mutual Insurance Federation). Il progetto, denominato 5-5-5 Mutual Microinsurance, coinvolge cinque paesi (Colombia, Kenya, India, Sri Lanka, Filippine), con un numero potenziale di beneficiari di 5 milioni di famiglie non assicurate pari complessivamente a 25 milioni di persone.

Gli impatti dei cambiamenti climatici sul business assicurativo

Dopo un anno 2019 caratterizzato da una rilevante incidenza di eventi atmosferici avversi, legati in particolare agli eventi grandinigeni di quell'estate, l'anno 2020 è stato impattato in minor misura da sinistri da eventi atmosferici, che sono anche stati di valore unitario mediamente più contenuto. Di conseguenza c'è stato minore ricorso alle strutture riassicurative dedicate alla copertura di eventi naturali. I sinistri di importo rilevante di UnipolSai, anche non legati a eventi naturali, hanno registrato una crescita rispetto al 2019, ma non hanno dato luogo a recuperi riassicurativi in eccesso di sinistro, non superando le priorità previste dai trattati.

Al 31 dicembre 2020, il combined ratio netto riassicurazione è stato del 87,2%, condizionato favorevolmente dalle limitazioni alla circolazione imposte dal Governo per mitigare la diffusione della pandemia da Covid-19 (94,2% nel 2019). Comprende un 6,6% legato agli eventi atmosferici e sinistri gravi, in crescita rispetto al 2019 (in cui era pari al 5,5%) per effetto di minori recuperi riassicurativi in eccesso di sinistro.

Per contrastare il possibile incremento del rischio tecnico dovuto all'aumento della frequenza e gravità dei sinistri a seguito del cambiamento climatico, UnipolSai ha avviato il Progetto "Eventi Atmosferici", finalizzato a dotare il Gruppo di strumenti (modelli per il capitale e per il pricing, ulteriori sistemi di alert e prevenzione, nuove coperture riassicurative) in grado di supportare lo sviluppo dei prodotti e il processo di sottoscrizione in un mercato caratterizzato da una domanda crescente. Tra le iniziative in quest'ambito:

- l'utilizzo, quando opportuno, del servizio **Dati Satellitari Copernicus** per la geolocalizzazione e mappatura di eventi alluvionali, permettendo di individuare aree di allagamento post-alluvione, e di conseguenza i potenziali danni avvenuti;
- lo sviluppo dell'**European Extreme Events Climate Index (E3CI)**, il primo indice in Europa per monitorare e gestire l'impatto degli eventi meteorologici estremi;
- la realizzazione dello **Strumento Avanzato di Raccolta Dati Meteo Lorentz** che consente alle strutture di liquidazione di ottimizzare la gestione dei sinistri determinati da eventi meteorologici, evidenziando localizzazione e intensità delle precipitazioni che li hanno generati.

Per quanto riguarda la mitigazione dei cambiamenti climatici si segnalano prodotti destinati a settori che favoriscono la transizione verso un'economia a basse emissioni, come il prodotto "Energia Sole" destinato alle imprese che producono energia da fonti rinnovabili, o prodotti che premiano comportamenti virtuosi, come le tariffe KM Servizi e KM Sicuri descritte in precedenza.

Per quanto riguarda l'adattamento ai cambiamenti climatici sono stati sviluppati diversi servizi volti a favorire la prevenzione dei rischi da parte dei clienti, e di conseguenza ridurre i potenziali danni. Per esempio, per quanto riguarda gli eventi meteorologici intensi, il sistema di Alert Meteo, sviluppato da UnipolSai, in collaborazione con DataMeteo® e Leithà, sulla base di un modello predittivo in grado di avvertire in anticipo i clienti circa il rischio di forti grandinate, è stato esteso a Linear nel 2020. Le prime analisi condotte sull'efficacia del sistema hanno mostrato un impatto positivo in termini di riduzione di frequenza dei sinistri.

Con riferimento all'attivazione di partnership pubblico-privato per accrescere la resilienza ai cambiamenti climatici, nel 2020 UnipolSai ha proseguito il suo impegno nell'ambito di LIFE DERRIS, progetto di partenariato pubblico-privato con cui il Gruppo ha implementato un processo consolidato di coinvolgimento di PMI (clienti e non di UnipolSai), pubblica amministrazione (Comuni e Regioni), organizzazioni di rappresentanza (Camere di Commercio e associazioni di categoria) e società civile sui rischi collegati ai cambiamenti climatici e sui possibili interventi di prevenzione e gestione del rischio per le imprese. Nel 2020 è stato attivato un partenariato con Legambiente Emilia-Romagna per accrescere la consapevolezza di tutti gli attori del territorio regionale attraverso l'organizzazione di incontri (online) sul territorio e la collaborazione alla pubblicazione di un dossier "Il Clima ci riguarda: rischi futuri in Emilia Romagna". Sono inoltre state finalizzate, insieme a CINEAS, delle linee guida sulla prevenzione dei rischi climatici, quale documento operativo destinato alle PMI.

Il 2020 ha visto anche l'avvio del progetto LIFE ADA (ADaptation in Agriculture) che ha l'obiettivo di aumentare la resilienza del settore agricolo, attraverso il trasferimento di conoscenze e lo sviluppo di strumenti di supporto al processo decisionale nella definizione di piani di adattamento efficienti a livello di azienda agricola e di filiera. Il progetto, che durerà fino a dicembre 2023, coinvolgerà UnipolSai come capofila e partner quali ARPAE Emilia-Romagna, Cia-Agricoltori Italiani, CREA Politiche e Bioeconomia, Festambiente, Legacoop Agroalimentare Nord Italia, Leithà e Regione Emilia-Romagna. ADA verrà implementato inizialmente in Emilia-Romagna e successivamente replicato in Veneto, Toscana e Lazio per un totale di 6 mila singoli agricoltori nelle regioni selezionate e 15 mila agricoltori a livello nazionale. I destinatari del progetto sono singoli produttori e forme aggregate di produttori (OPI e cooperative) in tre filiere: lattiero-casearia (Parmigiano Reggiano), vino, ortofrutta.

Da una prima applicazione del modello di classificazione, tra le polizze rami Danni la percentuale di premi riconducibili a clienti Corporate o PMI appartenenti ad attività economiche inclusi nei settori considerati dalla Tassonomia UE¹⁸ è pari al 14%.

¹⁸ Per procedere all'analisi dei settori economici presenti nel portafoglio assicurativo in base alle linee guida della Tassonomia, sono stati individuati i codici ATECO corrispondenti ai codici NACE identificati dalla Tassonomia come attività economiche che contribuiscono alla mitigazione e/o all'adattamento ai cambiamenti climatici, utilizzando quanto possibile il codice NACE più preciso (livello 4). Tuttavia, in assenza di dati disponibili sul rispetto da parte delle aziende presenti in portafoglio dei criteri tecnici definiti nell'allegato tecnico al Report finale sulla tassonomia (in particolare in termini di soglie o "threshold"), non è stato possibile individuare all'interno dei codici ATECO considerati gli assicurati che riempiono i criteri in materia di contributo sostanziale alla

Con riferimento alle soluzioni assicurative a valore condiviso, quelle che integrano crescita economica e impatto ambientale (in termini di mitigazione e/o adattamento ai cambiamenti climatici) nel 2020 hanno raccolto premi per 181,5 milioni di euro (erano 167,8 milioni di euro nel 2019), pari al 2,3% della raccolta diretta per i prodotti del Ramo Danni (era 2,1% nel 2019), con la vendita di 1.881.475 polizze.

A questi sono da aggiungere i premi relativi alle polizze auto che prevedono l'installazione della blackbox, che rappresentano il 18,1% della raccolta diretta per i prodotti del Ramo Danni (18,8% nel 2019).

La tecnologia a supporto della protezione

Nella strategia di UnipolSai la tecnologia rappresenta un importante abilitatore per realizzare gli obiettivi, e viene continuamente arricchita grazie a investimenti in innovazione.

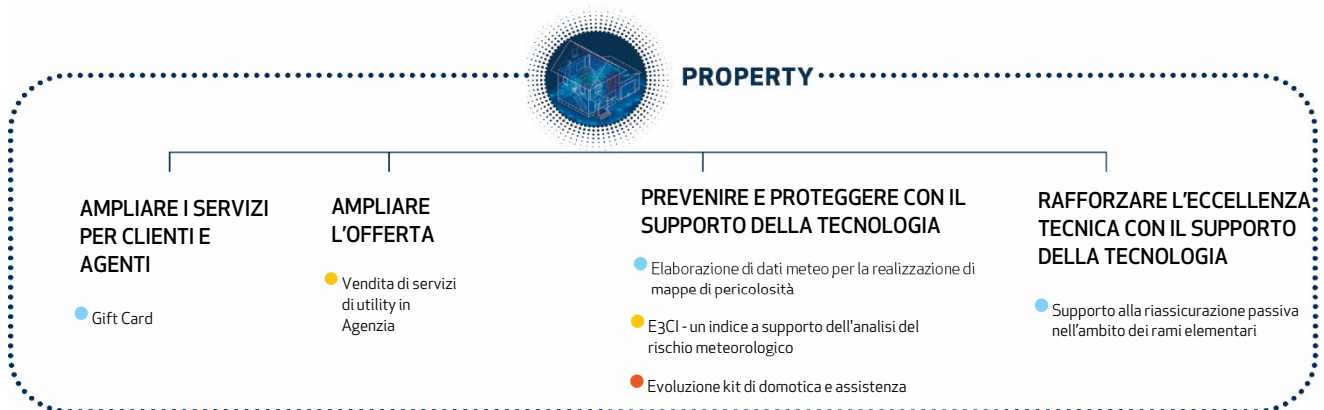
L'investimento nei dati, nella telematica e nell'applicazione di Intelligenza Artificiale e *Robotic Process Automation* (RPA) genera ritorni concreti per le attività caratteristiche. I principali effetti riguardano il miglioramento della capacità di individuare le frodi, identificando in modo automatico e "predittivo" i sinistri sospetti; una riduzione del costo dei sinistri; l'ampliamento della conoscenza dei reali bisogni dei clienti e la conseguente realizzazione di nuovi servizi e prodotti offerti ai clienti in vari segmenti (per dettagli si rimanda al paragrafo "La vicinanza in caso di sinistro").

L'evoluzione tecnologica riguarda anche le società di servizio e gli ecosistemi.

Nel 2020 gli **investimenti in ICT** sono stati pari a 88 milioni di euro (erano 79,3 milioni di euro nel 2019); sono stati gestiti 138 Terabyte di dati telematici (a fronte di 78,1 nel 2019), segnando un incremento del 76% nell'evoluzione dei progetti basati su telematica, digitalizzazione e automatizzazione dei processi.

Nei processi di innovazione il Gruppo ha frequentemente coinvolto e valorizzato il contributo di startup, Università e network di ricerca.

Progetti di innovazione per ecosistema



Legenda:



La relazione con i clienti

L'attenzione ai clienti comincia nella fase di avvio della relazione commerciale e prosegue nel corso della stessa, fino alle attività volte a monitorare la soddisfazione degli stessi. I nuovi prodotti e servizi, così come le modifiche a prodotti e servizi esistenti, sono oggetto di una preventiva verifica di conformità alla normativa applicabile, tenuto conto della coerenza degli stessi con le aspettative della clientela a cui sono indirizzati, prevedendo anche un monitoraggio nel tempo per tutta la sua durata di vita.

La definizione dei nuovi prodotti e servizi

L'azione commerciale del Gruppo nel 2020 è stata caratterizzata in primo luogo dalla tempestiva reazione al contesto determinato dall'emergenza sanitaria, per supportare la forte crescita delle esigenze di digitalizzazione dei processi.

Grazie alla semplificazione delle attività in mobilità e alle nuove funzionalità di vendita a distanza a supporto dell'operatività agenziale, l'uso della Firma Elettronica Avanzata (FEA) è aumentato del 70% e i pagamenti in mobilità e a distanza sono raddoppiati rispetto all'anno precedente. Sono stati potenziati gli applicativi delle piattaforme di App e siti, è stata ampliata la gamma dei servizi "self service" disponibili nell'App UnipolSai con i pagamenti delle quietanze delle polizze e dei parcheggi "strisce blu", nonché con lo sviluppo delle campagne digitali #UnMesePerTe, #AndràTuttoBene e #UniSalutePerTe.

La diffusione delle soluzioni digitali anche nelle relazioni commerciali ha portato al raddoppio dei clienti registrati sui sistemi informatici.

In fase di definizione di nuovi prodotti e servizi il Gruppo pone particolare attenzione alla comprensione dei bisogni assicurativi avviando **azioni di ascolto**, sia rivolte a un pubblico ampio (ad esempio tramite *survey*), sia più mirate e ristrette (con focus group e interviste), anche attraverso il dialogo e la collaborazione con le Organizzazioni Socie, in occasione di progettazioni partecipate. Nel corso del 2020, questa seconda modalità è stata fortemente condizionata dalla pandemia e dalla conseguente impossibilità di sviluppare attività di relazione sul territorio.

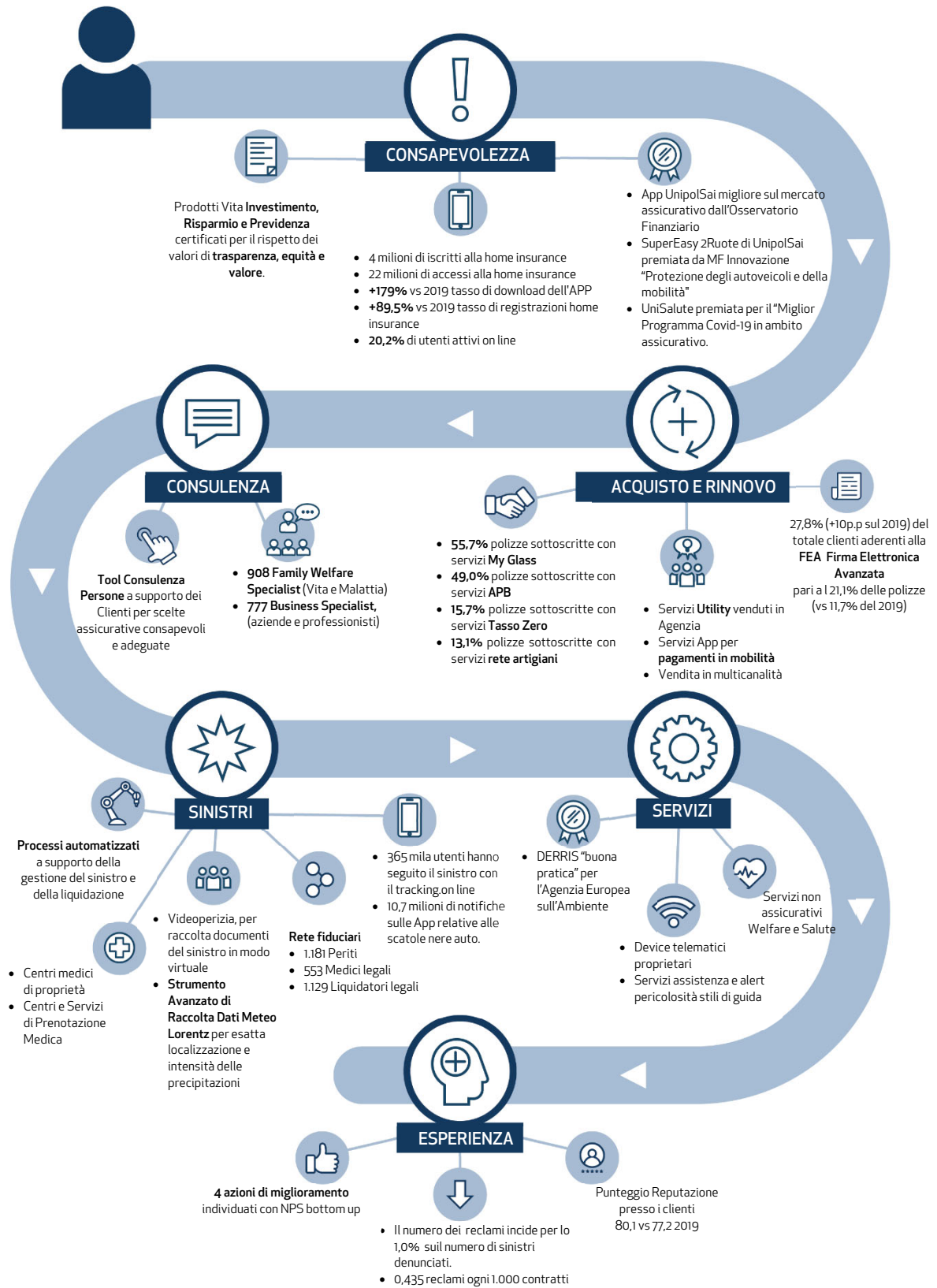
Tutela del Cliente e Vendita Responsabile

Le Società del Gruppo redigono i documenti d'offerta come richiesto dalla normativa di riferimento, tenendo conto delle continue evoluzioni in merito, con un impegno continuo a migliorarne trasparenza e semplicità nel linguaggio; lo stesso avviene nella definizione dei messaggi pubblicitari.

Nel 2020 è stata confermata su tutti i prodotti della Linea Investimento, Linea Risparmio e Linea Previdenza la **Certificazione dei prodotti Vita che** prevede la verifica di conformità e certificazione di qualità del rispetto da parte di UnipolSai del disciplinare di prodotto secondo i valori di **trasparenza** (informazioni complete, comprensibili, tracciabili), **equità** (costo chiaro ed equilibrato) e **valore del prodotto** (tutela del capitale e investimenti selezionati) da parte dell'ente di certificazione Bureau Veritas, in merito ai processi di sviluppo del prodotto, di investimento e gestione della relazione postvendita con i clienti. A questo proposito è stato condotto uno studio¹⁹ sui clienti attuali e potenziali da cui è emerso il contributo dell'iniziativa alla costruzione di credibilità e fiducia: per il 69% dei clienti (che diventa il 73% dei non clienti) la certificazione influenza la scelta della polizza Vita, confermando l'importanza dei valori nell'attività commerciale del Gruppo.

¹⁹ Interviste condotte con metodologia CAWI da BVA-Doxa nel Novembre 2020 su un campione di 1.200 persone.

Customer Journey #sempreunpassoavanti



La vicinanza in caso di sinistro

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

Per i sinistri dei Rami Auto, nel 2020 è continuata l'evoluzione del processo di "liquidazione telematica", che utilizza le informazioni fornite dalla scatola nera per verificare l'effettiva dinamica dei sinistri.

Nel corso del 2020 è stato inoltre ulteriormente sviluppato il processo Real Time 2.0, che prevede l'apertura del sinistro a partire dall'impatto rilevato dai dati della scatola nera.

L'evoluzione tecnologica riguarda anche le società di servizio e gli ecosistemi. Nella gestione di **sinistri con lesioni**, l'evoluzione del motore semantico che legge i certificati di Pronto Soccorso consente di identificare tempestivamente le macrolesioni, permettendo una valutazione tempestiva da parte del liquidatore.

Relativamente all'utilizzo dei dati telematici in sede liquidativa e al loro impiego per una migliore valutazione del rischio atteso, si conferma una maggiore diffusione nelle aree che presentano storicamente maggiori frequenze di sinistri, in particolare con lesioni, nonché più alte incidenze di frodi. A fronte del 50% a livello nazionale, i sinistri supportati in fase di istruttoria dalla presenza della scatola nera rappresentano il 70% del totale al Sud e Isole, il che favorisce il contenimento del costo medio dei sinistri gestiti in tali aree.

I dati del 2020 risentono di evidenti discontinuità andamentali derivanti dalla pandemia da Covid-19 e dalle misure di forte limitazione alla circolazione dei veicoli introdotte per il contenimento della stessa: forte riduzione della sinistrosità del ramo R.C.Auto dell'esercizio corrente e rilevante disomogeneità negli andamenti normalmente osservati in ambito di *performance* liquidative, quali velocità di liquidazione e costo medio dei sinistri.

Il modello liquidativo del Gruppo prevede inoltre un servizio specifico anche per le persone danneggiate con lesioni lievi (in relazione alle polizze Auto, Infortuni o R.C.Generale), che hanno la possibilità di effettuare la visita medico-legale presso i CPM (Centri Prenotazione Medica) che si trovano presso gli uffici di Liquidazione Territoriale della Compagnia, per poi ricevere una pronta liquidazione. Mediante l'App UnipolSai è possibile prenotare la visita direttamente presso gli 80 CPM e i 319 Servizi di Prenotazione Medica (SPM) distribuiti sul territorio. La percentuale di incarichi assegnati in CPM è calata a 34,6% nell'R.C.Auto causa emergenza Covid-19. In questi casi il beneficio, in termini di minor costo medio, è di 300 euro, pari a un risparmio di circa il 12% rispetto alla gestione "tradizionale" della liquidazione. La percentuale relativa ai sinistri Infortuni e R.C.Generale è invece rispettivamente del 25,5% e del 15,4% a dicembre 2020.

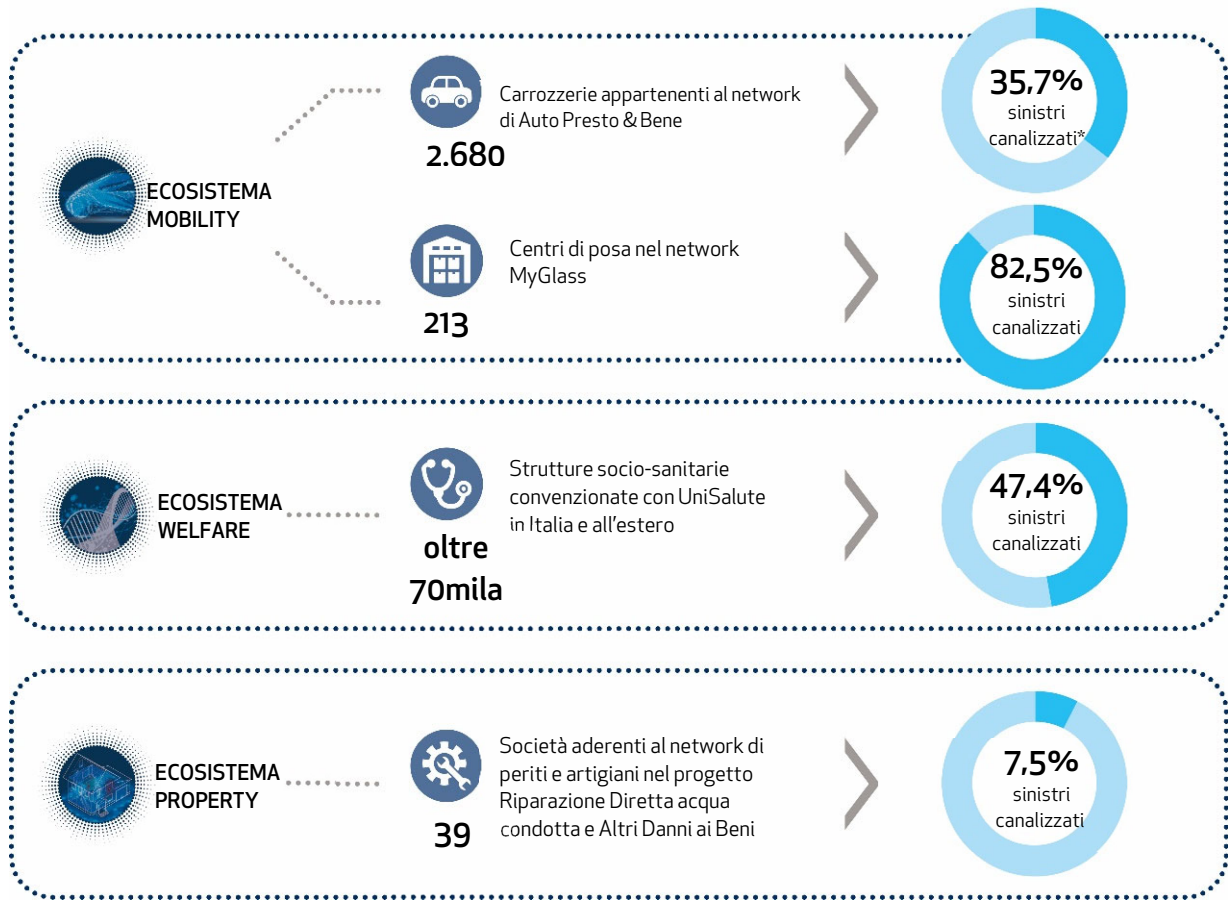
UnipolSai ha costruito negli anni, e continua ad arricchire, un network di partner che si relazionano direttamente con il cliente e lo accompagnano risolvendo, e non solo risarcendo, i danni subiti, riguardanti l'auto, la persona o la proprietà.

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

Le polizze sottoscritte con servizi integrativi sono state il 49,0% nel caso di Auto Presto&Bene (era 45,5% nel 2019) e il 55,7% per My Glass (era 40,6% nel 2019), il 13,1% per la rete di artigiani (era il 13,9% nel 2019), il 15,7% (era il 14,9% nel 2019) per il finanziamento a tasso zero.

La riparazione canalizzata presso strutture convenzionate ha prodotto effetti significativi in termini di retention dei clienti: tra i clienti sinistrati e canalizzati la percentuale di rinnovo, nel caso di Auto Presto&Bene, è del 93,7% per il ramo R.C.Auto, dell' 89,9% per il ramo C.V.T.; nel caso di My Glass la percentuale di retention è dell' 87,6%, mentre per il network di artigiani la percentuale è del 97,2%.

Gli impatti della riparazione diretta e della canalizzazione



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

Il monitoraggio della soddisfazione

Nell'indagine di Customer Satisfaction condotta nel 2020²⁰ UnipolSai si posiziona al primo posto, superando lo standard di mercato Compagnie tradizionali di 5 p.p.²¹ nella valutazione complessiva.

Contribuisce decisamente a questo risultato la soddisfazione legata all'area di relazione, che ottiene una valutazione pari a 86 verso il 79 del mercato Compagnie tradizionali.

L'elemento per cui UnipolSai è maggiormente riconosciuta è la gestione sinistri, dove ha ricevuto un punteggio di 87 a fronte del benchmark di mercato di 82.

L'indicatore *Overall*, che rileva su una scala 0-10 quanto è positiva l'immagine di una Compagnia nella percezione dei suoi clienti con la domanda: "In sintesi, quanto ti diresti soddisfatto della Compagnia nel complesso", assegna a UnipolSai un voto di 8,3, mentre il benchmark di mercato è pari a 8,0.

Anche l'indicatore di soddisfazione della clientela Auto "NPS" (*Net Promoter Score*) risulta superiore al benchmark di mercato. Nell'ambito delle indagini continuative²², i risultati complessivi sulla clientela vedono la soddisfazione verso UnipolSai invariata e in linea con il mercato tra i clienti persona fisica, mentre i clienti impresa migliorano il proprio giudizio nel 2020, in controtendenza con il mercato che perde quasi 10 punti percentuali rispetto al 2019.

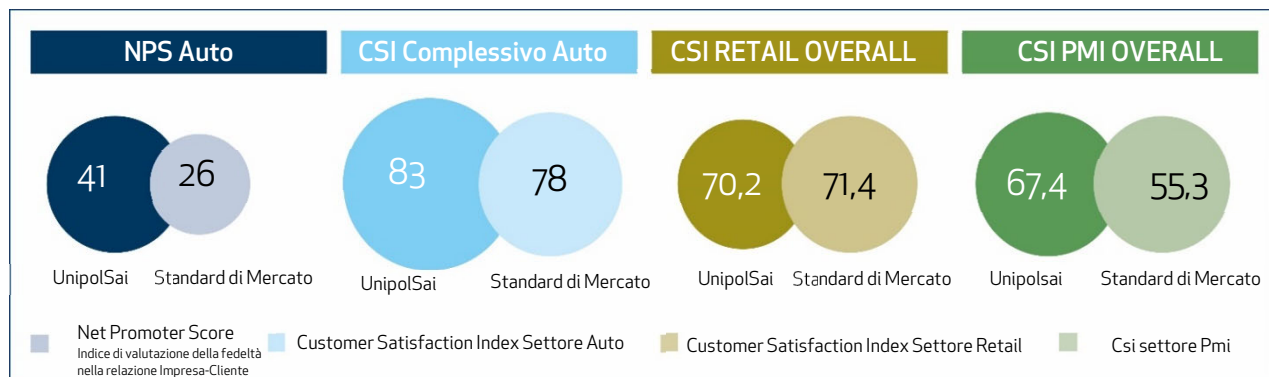
Il tasso di fedeltà dei clienti R.C.Auto è alto: 86,25%, contro una media di mercato dell'82,75%.

²⁰ Le interviste, realizzate con metodologia CAWI, sono state effettuate a fine esercizio 2020 e i clienti intervistati sono stati complessivamente 3.782 di cui 1.446 clienti UnipolSai (900 da lista casuale fornita dal committente e 546 da panel Nexplora).

²¹ Nel 2020 l'indagine è stata modificata con l'intento di migliorarla e renderla più aderente all'analisi dei bisogni dei clienti e del mercato rendendo però non confrontabili i risultati con l'anno precedente.

²² Multifinanziaria Retail di Ipsos che consente di comprendere le scelte finanziarie delle famiglie e degli individui in età compresa tra i 18 e i 74 anni, rappresentativo di 21,1 milioni di nuclei familiari. I dati campionari sono rilevati attraverso 5.000 interviste annue face-to-face ai decisori finanziari, rilevate in due wave semestrali di 2.500 interviste. Mentre per la Multifinanziaria Aziende si tratta di un sistema di monitoraggio periodico che approfondisce i bisogni delle imprese produttive in Italia e la loro relazione con l'intero sistema finanziario. Le interviste effettuate sono circa 1.600 a Titolari, CEO e CFO di Aziende dei settori Industria, Servizi e Commercio

Indagini di soddisfazione dei clienti in Italia



Nel corso del 2020, è proseguito il processo di rilevazione interna “bottom up” dell’indice NPS, che mette in relazione i processi di erogazione del servizio con la soddisfazione della clientela. Il modello, volto alla ricerca di opportunità di miglioramento interno, è attualmente rilevata su 17 interazioni (punto di contatto) tra clienti e Gruppo lungo tutta la relazione, composta da 24 interazioni. Grazie alla crescente attenzione alla voce del cliente per l’ottimizzazione di processi e procedure sono state individuate 4 macro azioni di miglioramento. La macro azioni sono consistite in azioni di ricontatto sistematico dei clienti detrattori per ricostruire una relazione non sempre funzionale, fornire ai clienti in modo efficace la possibilità di condividere il parere sui servizi di alta qualità, analisi in continuo da parte di comitati interni sui dati forniti da NPS sulla soddisfazione del cliente per intervenire direttamente sui fornitori dei servizi ai clienti e attivazione di progettualità telematiche per il rinnovo polizza anche nel caso di agenzie fisicamente presenti nel territorio.

L’indagine annuale di customer satisfaction di UniSalute tramite interviste CAWI, svolta su un campione di 2 mila assicurati che hanno avuto almeno un sinistro, ha fatto registrare una soddisfazione media sui servizi pari a 7,1 (su 10) in linea con quanto rilevato l’anno precedente. La stessa UniSalute effettua un’indagine sul livello di gradimento sul giudizio sulle strutture convenzionate. Complessivamente l’indagine ha registrato un voto medio superiore a 8 (in una scala da 1 a 10). In aumento la soddisfazione per le strutture, in particolare per i suoi elementi di servizio, come ordine e pulizia (8,5) e servizio medico ricevuto (8,4). Risulta stabile il gradimento delle strutture convenzionate per la copertura territoriale (7,2), e per la convenienza delle tariffe agevolate (7,7).

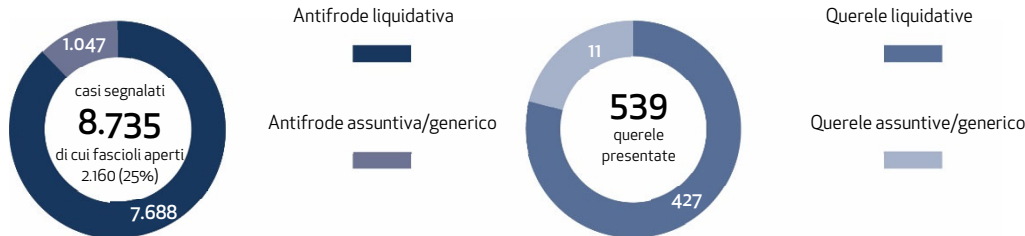
L’attività Antifrode

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

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

Nel 2020 è continuata l’attività di miglioramento dei criteri adottati per l’individuazione delle frodi per garantire alla Compagnia un sistema di contrasto a fenomeni fraudolenti adeguato ed in costante crescita. In particolare il **motore Antifrode**, adottato nel 2019, si è evoluto affinando le soluzioni tecnologiche innovative nell’ambito della gestione dei dati, dell’intelligenza artificiale e dell’apprendimento predittivo, rendendo ancora più efficiente il processo e consentendo l’identificazione automatica dei sinistri sospetti e l’analisi delle relazioni tra i vari soggetti coinvolti nei sinistri. Tra gli ulteriori investimenti nel contrasto alle frodi è proseguito il perfezionamento della piattaforma creata per individuare la correlazione tra eventi e soggetti ed effettuare ricerche avanzate in maniera agevolata, allo scopo di supportare le Aree Speciali Sinistri nelle indagini.

Nel corso dell’anno, a integrazione del lavoro svolto dai Legali di Gruppo e Antifrode, le Aree Speciali della Direzione Sinistri hanno analizzato in fase liquidativa oltre 28 mila segnalazioni di sinistri sospetti. A seconda dei risultati delle investigazioni i sinistri gestiti dalle Aree Speciali vengono segnalati alla Funzione Antifrode che intraprende l’eventuale azione penale, sono chiusi senza seguito, vengono liquidati in forma ridotta, oppure liquidati interamente se si rivelano genuini.

Antifrode: Casi segnalati, verifiche, querele**La gestione dei reclami**

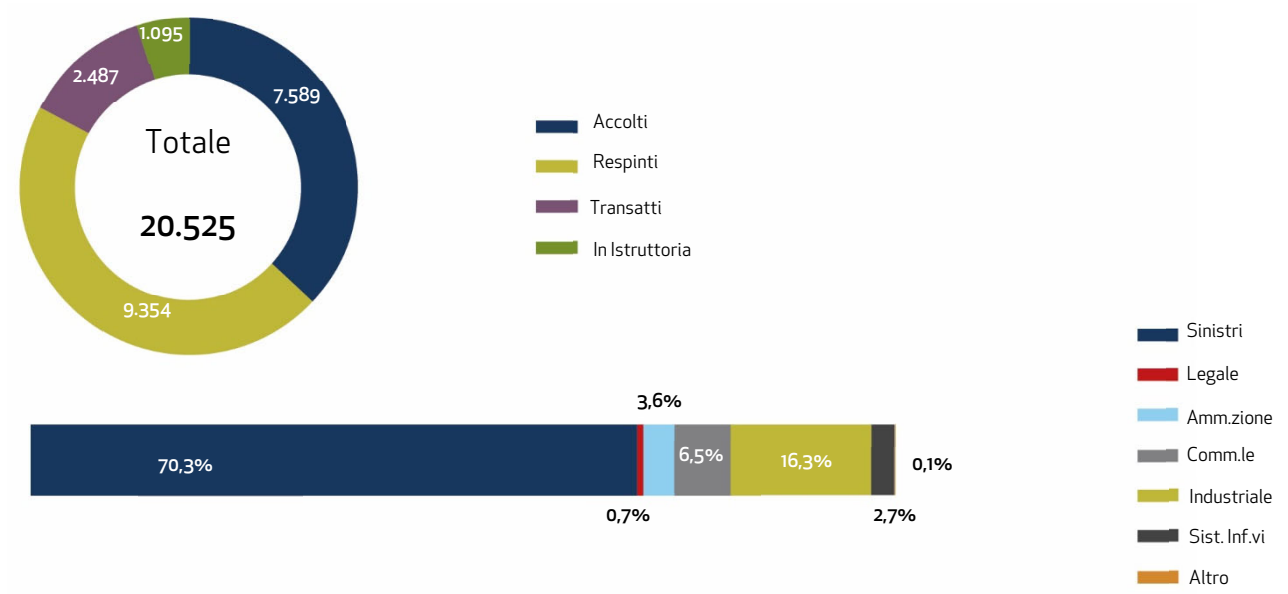
Nelle imprese di assicurazione del Gruppo UnipolSai è attiva una Politica di gestione dei reclami che definisce le linee guida per un corretto e tempestivo intervento a fronte di reclami relativi al comportamento delle Compagnie, nonché degli agenti e dei produttori diretti di cui essi si avvalgono per l'esercizio dell'attività di intermediazione. L'approccio alla gestione del contenzioso è improntato alla salvaguardia dell'interesse del cliente e predilige, ove possibile, soluzioni negoziali.

Nel corso del 2020 i reclami IVASS complessivamente indirizzati alle società assicurative del Gruppo sono stati 20.525, mentre quelli indirizzati alla sola compagnia UnipolSai Assicurazioni sono stati 15.567, in crescita del 16% rispetto all'esercizio precedente; tale aumento è riconducibile anche alle campagne straordinarie legate all'emergenza Covid, che hanno fatto registrare difficoltà nell'accedere ai servizi e agli sconti erogati in modalità digitale da parte di una fascia di popolazione a volte poco avvezzata all'utilizzo di questi strumenti. Il numero dei reclami ogni 1.000 contratti UnipolSai è 0,435 (nel 2019 era 0,401), mentre l'incidenza dei reclami sui sinistri passa dallo 0,7% all'1,0%.

In termini di gestione dei reclami, rispetto all'esercizio precedente, risulta stabile l'indicatore della velocità di risposta così come l'incidenza dei reclami chiusi rispetto al totale dei pervenuti. È invece in aumento di 6 punti percentuali l'incidenza sul totale dei reclami accolti; i transatti ed i respinti risultano in diminuzione rispettivamente di 5 punti e 1. I reclami in istruttoria, che incidono per il 5% del totale, registrano una stabilità.

Rispetto alle aree aziendali destinatarie degli interventi Ivass (esposti e seguiti), il confronto con l'analogo periodo del 2019 fa emergere che l'aumento interessa tutte le aree ad eccezione di quelle Amministrativa, Informatica e Legale.

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



Per quanto riguarda le società non assicurative, il Gruppo UNA ha ricevuto nel corso dell'esercizio 29 reclami (erano 105 nel 2019), calo riconducibile alla chiusura delle strutture alberghiere a causa pandemia Covid-19, che sono stati gestiti direttamente dagli hotel (26) e dalle funzioni di Sede (3).

La Rete Distributiva

7.933
Agenzie e Subagenzie

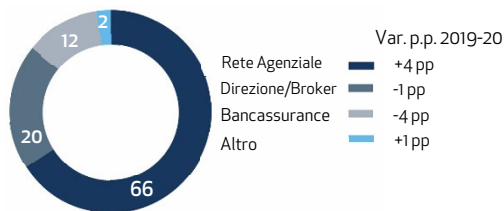
5.362
Filiali Bancassurance

296
Punti vendita Assicop

32.310
Collaboratori di rete agenziale primaria in Italia

€ 1,797 mln
Investimenti diretti per la formazione della rete vendita

Ripartizione raccolta premi per canale

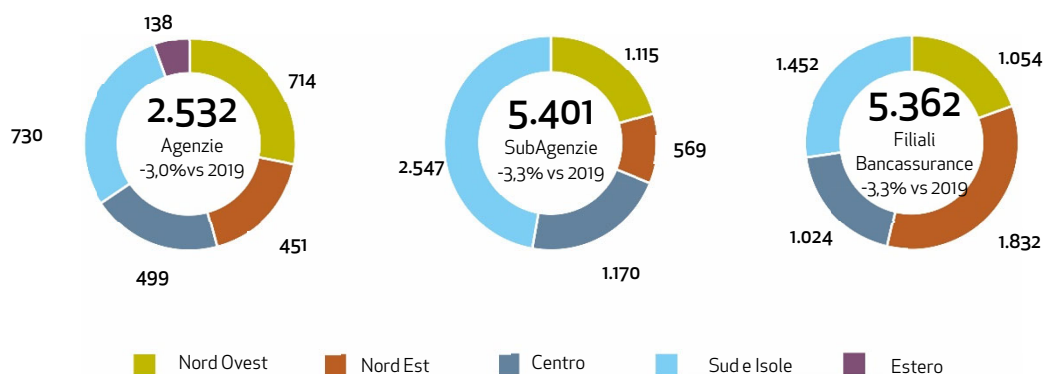


Il Gruppo UnipolSai è composto da imprese che presentano proprie peculiarità e specializzazioni derivanti sia dalla storia dei singoli *business* trattati sia dai modelli strategici applicati alla distribuzione.

La presenza sul territorio della rete distributiva

Al 31 dicembre 2020, il Gruppo presidia il territorio italiano attraverso un'ampia rete di agenzie e subagenzie nell'ambito delle quali operano oltre 32 mila professionisti qualificati (di cui 4.147 agenti e 473 agenti plurimandatari), a cui si aggiungono 594 società di broker e i punti vendita in convenzione nel segmento *bancassurance*, distribuiti in modo capillare sul territorio nazionale.

Rete Distributiva sul territorio



Il percorso di consolidamento e di ottimizzazione della copertura territoriale della Rete, che ha attraversato tutto il Piano Industriale, è proseguito efficacemente anche nel 2020. In particolare sono stati realizzati 236 interventi di riorganizzazione volti a consolidare e ottimizzare la copertura territoriale da parte della rete agenziale; 145 di questi sono stati accorpamenti con conferimento di portafoglio, ossia operazioni tese a favorire la crescita dimensionale delle agenzie coinvolte. La riduzione numerica segue una logica di riposizionamento delle stesse sul mercato: a fronte di una competizione sempre più accesa, si rendono necessari un approccio strutturato verso la clientela, intermediari specializzati e altamente competenti e una copertura del territorio che non può prescindere dalle sottoreti.

Si registra di conseguenza la crescita dimensionale delle Agenzie e la loro evoluzione verso un modello più manageriale, che le renda più solide e meglio strutturate sotto il profilo organizzativo. Nel corso del 2020 la dimensione media delle agenzie è cresciuta del 2,9% (vs 7% nel 2019), il numero medio di subagenti per agenzia è cresciuto di oltre il 6% (vs 4% nel 2019) e la media dei dipendenti per agenzia del 4,4% (vs 3,5 nel 2019). Il 18% delle agenzie si trova nei Comuni con meno di 15 mila abitanti, mentre nelle 4 principali Città metropolitane con più di 700 mila abitanti (Milano, Roma, Napoli, Torino) vi è l'11% delle agenzie.

Caratterizzano la presenza sul territorio le cinque Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 296 punti vendita (erano 294 nel 2019) presenti in modo capillare sul territorio dell'Emilia Romagna e Toscana.

L'assetto societario delle Assicoop vede la partecipazione di Imprese Cooperative, Organizzazioni Politico-Sindacali e Rappresentanze del lavoro dipendente e delle piccole e medie imprese, oltre ad una significativa rappresentanza della Compagnia. Nel 2020 le Assicoop hanno garantito servizi a oltre 421 mila clienti (-2% sul 2019), per una raccolta premi di oltre 662 milioni di euro (-4,6% sul 2019).

Al di fuori del territorio nazionale, il Gruppo opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 135 punti vendita, in cui lavorano circa 970 persone tra collaboratori esterni e dipendenti, erogano i loro servizi principalmente nella parte settentrionale del Paese, affiancati da canali di vendita diretta attraverso internet.

Il rapporto con la Rete

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

Il coinvolgimento della rete vendita è continuo, in particolare attraverso l'attività di confronto con il Gruppo Agenti AUA (Agenti UnipolSai Associati) che è frutto della unificazione dei cinque precedenti Gruppi Agenti espressione delle diverse realtà aziendali confluite in UnipolSai.

Gli incontri e le sessioni operative, nello spirito del Patto 2.0, si sono incentrati nel 2020 sulla relazione tra Compagnia e Rete Agenziale, basata sul rispetto dei reciproci interessi imprenditoriali ed ispirata ai principi di correttezza, trasparenza e collaborazione su tematiche di comune interesse, quali: l'individuazione di soluzioni migliorative; la realizzazione di nuovi prodotti e servizi; la gestione dell'emergenza Covid-19; la formazione; il miglioramento delle procedure gestionali; la condivisione delle iniziative commerciali e di marketing, gestionali, operative e, più in generale, di tutti i processi di innovazione che il Gruppo sta sviluppando. Le attività del 2020 si sono articolate in 16 incontri con gli uffici di Presidenza dei Gruppi Agenti, 55 Commissioni Tecniche e 27 gruppi di lavoro operativi.

Nel corso del 2020, UnipolSai, in continuità con quanto realizzato nel 2019, ha supportato la propria Rete distributiva nelle iniziative di vendita e nella gestione della relazione con il cliente attraverso CRM/Leonardo (strumento di Customer Relationship Management). Tali strumenti crescono ed evolvono in sinergia con l'evoluzione delle attività di business e permettono una gestione efficiente delle attività in tutte le fasi della relazione con il cliente.

Sul piano delle azioni e iniziative attuate in relazione all'evoluzione dell'emergenza sanitaria e dei provvedimenti normativi correlati, già a fine febbraio 2020 è stato avviato un tavolo di confronto permanente con la rappresentanza degli agenti, volto a definire azioni di sostegno alla situazione di liquidità e un supporto alla sicurezza.

La Compagnia ha rivisto i propri piani commerciali e ha adottato una serie di misure finalizzate a garantire la *business continuity* della Rete Agenziale, col principale obiettivo di dimostrare vicinanza ai bisogni dei Clienti.

Gli interventi a sostegno della **liquidità** si sono articolati in:

- anticipazione del pagamento di *rappels* e contributi di competenza dell'esercizio 2019;
- sospensione fino a fine esercizio dei piani di rientro delle rivalse, con possibilità di differimento dell'intero piano, senza oneri aggiuntivi per gli agenti;
- sostegno straordinario alle agenzie con problemi di liquidità mediante anticipazioni di provvigioni commisurate alla riduzione stimata di incassi nel periodo marzo-giugno 2020 rispetto all'analogo periodo dell'esercizio precedente.

Gli interventi a sostegno dell'**operatività** si sono articolati in:

- abilitazione di tutte le Agenzie alla vendita in mobilità a distanza con potenziamento delle funzioni di multicanalità;
- attivazione del servizio dedicato della Centrale Medica UniSalute per tutti gli agenti, sub-agenti, produttori e dipendenti delle reti agenziali;
- costituzione all'interno della Direzione Commerciale di apposita unità di crisi per fronteggiare gli eventuali casi di chiusura delle agenzie, o di suoi punti vendita, conseguenti a disposizioni delle Autorità sanitarie;
- supporto alla fornitura di materiale sanitario e di dispositivi individuali di sicurezza per le Agenzie.

In generale, il 2020 è stato caratterizzato dall'accelerazione dei processi di digitalizzazione della rete agenziale: oggi, tutte le agenzie hanno la possibilità di operare totalmente in mobilità, per la consulenza, per la gestione di preventivi, l'emissione delle polizze e i pagamenti.

A supporto dell'operatività agenziale nella situazione di *lockdown* sono state infatti realizzate nuove funzionalità di vendita a distanza (per esempio estensioni della firma elettronica avanzata, nuove modalità di pagamento tramite SMS e POS Virtuale). Gli interventi realizzati hanno consentito di aumentare del 70% l'uso della Firma Elettronica Avanzata (FEA) e di più del doppio i pagamenti in mobilità e a distanza rispetto all'anno precedente, e di raddoppiare il numero dei clienti registrati sulla home insurance (oltre 4 milioni di iscritti che hanno fatto registrare oltre 22 milioni di accessi).

In ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento IVASS 41, il Cliente ha la possibilità di accedere alla propria area riservata per rinnovare in autonomia la propria polizza oltre che per compiere alcune attività dispositive. Attraverso un sistema di notifiche ed un apposito monitoraggio, CRM/Leonardo consente alle Agenzie di essere sempre aggiornate sulle operazioni effettuate dai propri Clienti così da poter offrire loro un tempestivo supporto.

Per ulteriori risultati delle iniziative di digitalizzazione si rimanda alla sezione "Il nostro ruolo di protezione"

Sono inoltre proseguite le attività già avviate in passato a sostegno dello sviluppo del business coerentemente con gli obiettivi del piano industriale con l'inserimento delle figure professionali:

- **Business Specialist**, che rappresentano le persone di riferimento nei confronti delle Aziende e dei professionisti, con cui si interfacciano con l'obiettivo di accrescere produttività e competitività delle imprese clienti. A fine 2020 la Rete di Business Specialist è composta da 777 professionisti (+128 rispetto al 2019);
- **Family Welfare Specialist**, 908 figure (+135 sul 2019) dedicate alla consulenza alle famiglie per prodotti e servizi Vita Individuali e Rami elementari linea Persona (Infortuni, Malattia, Danni professionali, Rami elementari);
- Struttura Organizzativa di UnipolSai composta da Consulenti Welfare e indirizzata a supportare la Rete nello sviluppo di Piani di Welfare dedicati agli imprenditori, alle loro aziende e ai loro dipendenti.

Il Gruppo UnipolSai, nel corso del 2020, ha messo a disposizione percorsi formativi per l'intera rete di vendita, volti sia al conseguimento degli obblighi formativi, sia soprattutto all'arricchimento delle competenze dei propri intermediari.

Con un **investimento diretto di 1,7 milioni di euro** sono state erogate oltre 892 mila ore di formazione alle persone della rete di vendita (incluse l'estero e gli addetti delle banche partner delle Società di bancassicurazione).

Con la sospensione dei corsi d'aula a fine febbraio causa emergenza sanitaria, la riprogettazione di molte iniziative ha portato a un utilizzo massiccio di interventi formativi in webinar e in videoconferenza, oltre al digital learning.

Con particolare riguardo alla rete agenziale in Italia, l'8% delle ore è stato erogato in formazione d'aula e il 92% in modalità di formazione a distanza. Grazie a queste modalità, la percentuale di formati nella rete agenziale in Italia è del 79%.

Le ore media pro-capite di formazione sono state 22 per la rete agenziale e 18,7 per la rete subagenziale. Rispetto alla distribuzione della formazione per genere, le donne hanno ricevuto in media 18,1 ore di formazione, gli uomini 20,2.

Tra le esigenze formative più rilevanti, anche alla luce della crescente digitalizzazione, vi è la diffusione della cultura in materia di sicurezza informatica; nel corso del 2020 è stato reso disponibile "Cyber Security Awareness 2020", un ulteriore modulo online per approfondire i rischi connessi alla *cyber security* e in particolare le varie forme di phishing – link manipulation, dando indicazioni per un uso sicuro del web. A fine 2020 i corsi di *cyber security* hanno raggiunto 7.540 persone della Rete per un monte ore complessivo di 29.164.

La formazione della rete in Italia²³

Formazione rete agenziale primaria (agenzie e canale bancassurance)	31/12/2020	31/12/2019
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	263.293	266.114
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	15.894	20.951
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	397	421
Numero Ore/Persona (Fad, Aula, Webinar)	351.883	435.555
Formazione rete secondaria (subagenzie)		
Numero partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	348.180	344.697
Numero Teste (Fad, Aula, Webinar)	24.434	33.615
Numero Corsi (Fad, Aula, Webinar)	378	346
Numero Ore/Persona (Fad, Aula, Webinar)	539.877	690.258
Totale formazione rete		
Totale partecipanti (Fad, Aula, Webinar)	610.473	610.811
Totale Teste (Fad, Aula, Webinar)	40.328	54.566
Totale Corsi (Fad, Aula, Webinar)	775	767
Totale Ore/Persona (Fad, Aula, Webinar)	891.760	1.125.813

Tra i percorsi formativi rivolti alla rete agenziale si segnalano inoltre:

- Il **“Master IMA - Innovation Manager d’Agenzia”** (terza edizione), che da ottobre 2019 coinvolge 24 ulteriori agenti ad alto potenziale. Il progetto è finalizzato allo sviluppo di un modello innovativo di business riguardante l’Agenzia dell’immediato futuro, legato a temi presentati anche nel nuovo Piano Industriale di Gruppo. Per effetto del Covid-19, la didattica è proseguita a distanza e terminerà ad aprile 2021.
- Il **“BPR4 - Assessment per il passaggio autonomia da A1 a A2”**. In coerenza con il Piano Industriale e in stretta collaborazione con la Direzione Tecnica Danni e Sinistri, il complesso progetto si è posto l’obiettivo della revisione-automatizzazione del processo assuntivo con riferimento al nuovo Modello di autonomie agenziali. Sono proseguite le sessioni degli assessment sui 4 rami (Infortuni, Furto, R.C. e Incendio) finalizzati al passaggio dal livello di autonomia A1 al livello A2. Il progetto ha visto anche la realizzazione di programmi d’aula, per ora in modalità virtuale, che proseguiranno nel 2021.
- Il percorso **“Family Welfare sales evolution 20/21”** (due edizioni iniziate rispettivamente a luglio e novembre) rivolto a 250 Family Welfare Specialist e incentrato su tre principali attività: Saper fare (pianificazione, programmazione, monitoraggio attività), Saper essere (comunicazione e ingaggio), Sapere (tecnica assicurativa, mercati, prodotti).
- Il **“Master in Risk Management”**, percorso biennale dedicato a 150 Business Specialist. Nel 2020 è proseguito il terzo, è iniziato e si è svolto in buona parte il quarto, infine è stato presentato (con un kick off) il programma del quinto.
- Il percorso **“Make the Difference”**, avviato a giugno e tuttora in corso, rivolto a rafforzare le competenze e la proattività commerciale del personale di Front Office di Agenzia (previsto il coinvolgimento di circa 6 mila risorse). Progettato in sinergia con le giunte Agenti e la Direzione Commerciale ed erogato a distanza, prevede un corso online propedeutico e 8 videoconferenze formative con docenza interna/esterna e agenti formatori.
- Il percorso **“Costruiamo il futuro”**, rivolto agli Agenti UnipolSai di domani, per costruire un nuovo modello di Agenzia coerente con il Piano industriale di Gruppo. Iniziato a luglio 2019 con un kick off e quattro riunioni di lancio di Distretto, si è concluso a novembre 2020, coinvolgendo 35 Candidati Agenti individuati dai Distretti Commerciali, affiancati da Agenti Mentor.
- Il **“Master Welfare e Vita”**, realizzato di concerto con la Direzione Welfare e Vita, ha coinvolto 148 agenzie private e 2 societarie. Iniziato a novembre 2019 e conclusosi a dicembre 2020, ha previsto moduli su tematiche tecniche, fiscali e gius-lavoristiche del welfare aziendale, con la partecipazione attiva dei discenti attraverso project work e simulazioni di trattative a distanza.
- **“Il Contratto di Riassicurazione”**, corso online per conoscere le basi dei complessi processi riassicurativi, in cui vengono analizzate in particolare le caratteristiche principali della riassicurazione, focalizzandosi sulla definizione di riassicurazione e le peculiarità del mercato riassicurativo.

²³ I dati non includono la formazione erogata alla rete MyGlass. Ai dipendenti degli associati al network MyGlass è stata erogata formazione commerciale dedicata prevalentemente all’approccio al cliente rispetto all’attività propria di MyGlass. Complessivamente ha raggiunto 39 persone per un totale di 129 ore uomo pari a 3,3 ore medie procapite. All’estero, in Serbia, la formazione della Rete ha registrato la partecipazione di 204 persone, per complessive 441 ore persona.

La rilevazione della soddisfazione e fidelizzazione della rete agenziale di UnipolSai evidenzia un miglioramento rispetto all'anno precedente: nel 2020 la valutazione degli agenti è stata pari a 3,47 su una scala da 0 a 5 (a fronte del 3,39 dell'anno precedente), migliore al confronto con il mercato che, per lo stesso indice, si attesta a 3,23.

A determinare la crescita, in particolare, è l'apprezzamento di fattori quali la completezza e la modularità delle tariffe auto rispetto al mercato, l'intuitività dei supporti e sistemi informatici, la qualità, l'efficienza degli uffici assuntivi.

In occasione del 50° anniversario della Giornata Mondiale della Terra è stato comunicato l'avvio del progetto **Agenzie Sostenibili**. Il progetto fa parte del Piano Strategico 2019-2021 e risponde alle richieste delle "Linee Guida per la rendicontazione delle informazioni connesse al clima" pubblicate dalla Commissione Europea nel 2019. L'obiettivo è valorizzare le agenzie attraverso una "certificazione" della loro sostenibilità ambientale e sociale, in un contesto in cui l'attenzione ai temi ambientali è sempre crescente. Le certificazioni verranno rilasciate in partnership con Legambiente, attore riconosciuto e autorevole del Terzo Settore, e potranno essere esibite dalle agenzie come un vero e proprio "marchio di qualità". Il progetto è partito con una fase pilota di 11 agenzie, distribuite su tutto il territorio nazionale, a cui è stato fornito un tool per mappare i comportamenti virtuosi al fine di ottenere la certificazione, e sarà progressivamente esteso nel corso degli anni successivi.

UNIPOLSAI E GLI INVESTIMENTI

61,3

miliardi di euro di attivi

98,0%

degli asset risultati sostenibili
in seguito a monitoraggio ESG

609,4

milioni di euro di investimenti tematici a
supporto degli SDGs

La Società UnipolSai gestisce un portafoglio di oltre 60 miliardi di attivi, considerando sia titoli quotati che non quotati, composto da investimenti diretti o attraverso fondi in titoli governativi e titoli e fondi corporate.

Le Politiche di investimento

La politica strategica degli investimenti di UnipolSai definisce l'attività d'investimento sull'intero patrimonio della Compagnia, in funzione della natura, della portata e della complessità dei rischi inerenti all'attività aziendale, secondo principi di prudenza. In tale contesto, essa stabilisce, tra l'altro, la composizione strategica di medio-lungo periodo dei portafogli d'investimento e definisce le linee guida per le attività di investimento responsabile, al fine di identificare e gestire specifici rischi che assumono rilievo con riferimento ai Fattori ESG (Environmental, Social and Governance) e supportare finanziariamente uno sviluppo sostenibile.

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

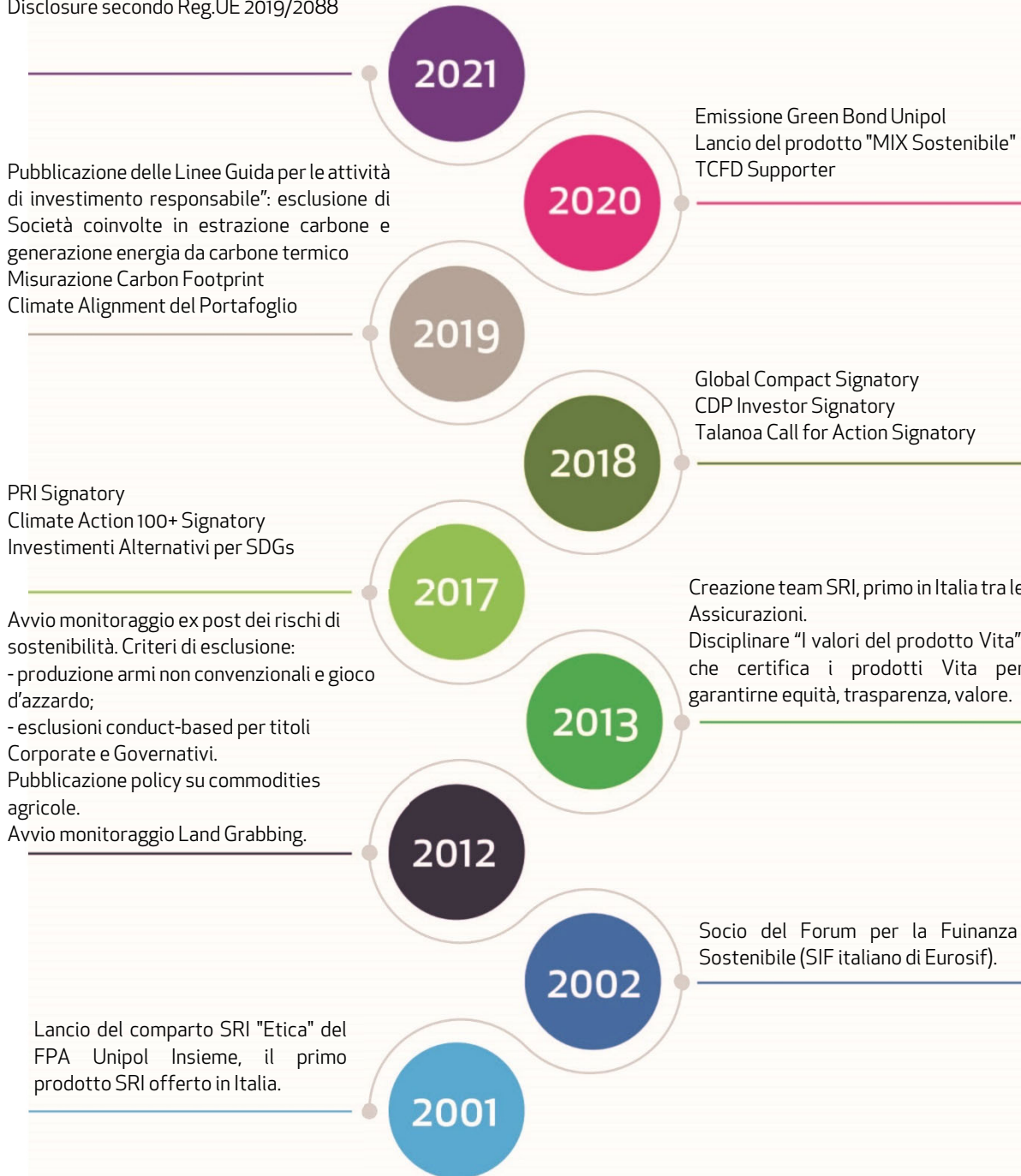
A **dicembre 2019** il Consiglio di Amministrazione del Gruppo ha approvato le "**Linee Guida per le attività di investimento responsabile**", parte integrante della Politica in materia di Investimenti, che formalizzano gli impegni di UnipolSai nell'integrazione dei rischi e opportunità legati ai fattori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

Le Linee Guida hanno previsto l'**integrazione ex ante** dei fattori ESG nei processi decisionali relativi agli investimenti finanziari, tramite l'adozione delle strategie SRI²⁴ dello **Screening basato su Convenzioni internazionali (Norm-based Screening)** e delle **Esclusioni**, con riferimento ai Portafogli Vita Classe C e Danni.

²⁴ Investimento Sostenibile e Responsabile

Il percorso UnipolSai per gli investimenti Sostenibili

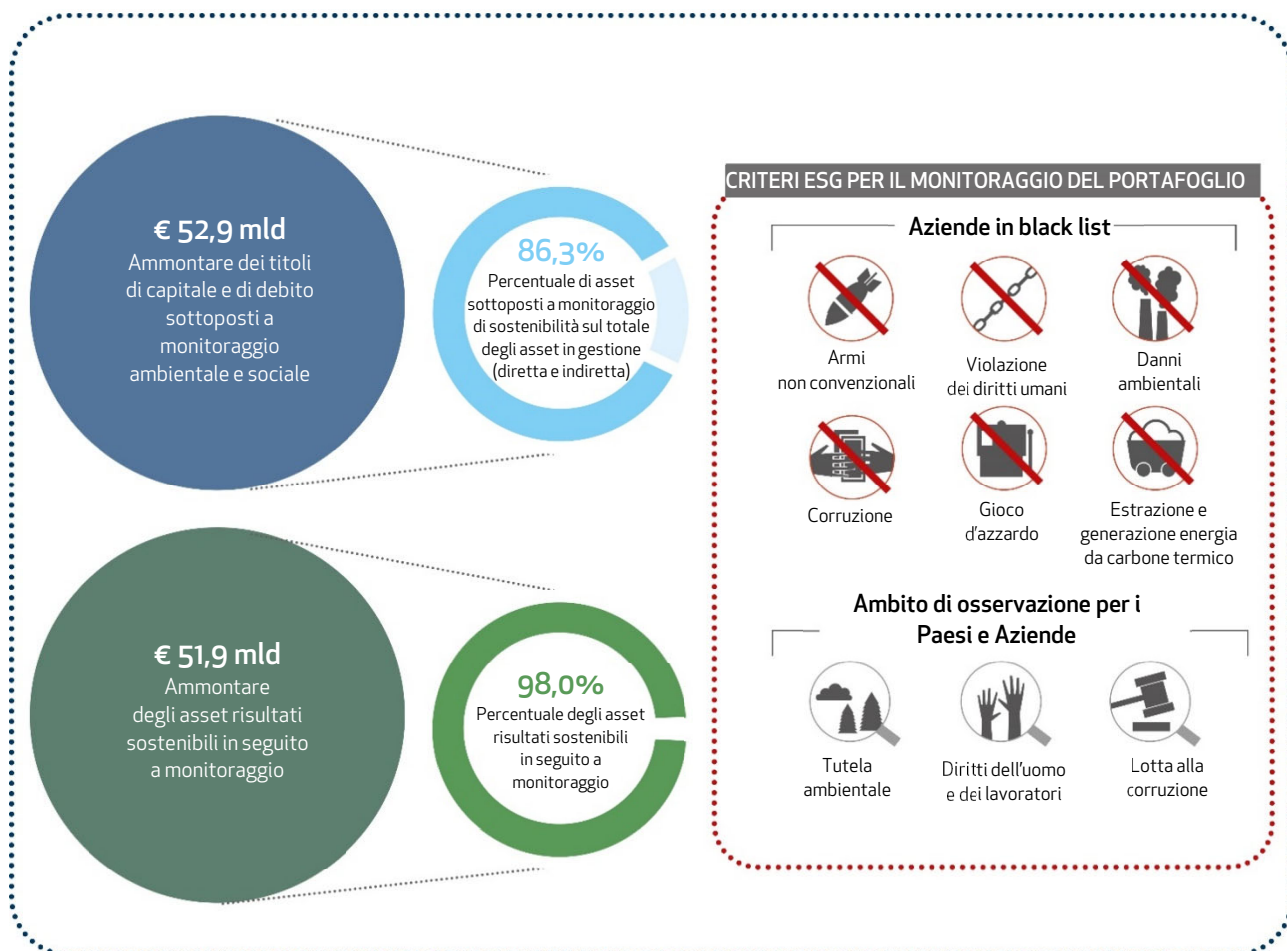
Pubblicazione delle "Linee Guida per le attività di investimento responsabile" aggiornate:
 - target di disinvestimento dal carbone;
 - impegni specifici per investimenti immobiliari.
 Disclosure secondo Reg.UE 2019/2088



Per ulteriori dettagli sulle Linee Guida per le attività di investimento responsabile, si rimanda alla sezione "Sostenibilità- Download Center- politiche e regolamenti" del sito internet del Gruppo Unipol.

Il Gruppo continua inoltre a svolgere un **monitoraggio**²⁵ ex post dei propri asset secondo i criteri definiti dalle Linee Guida comprendendo anche la restante parte del portafoglio degli attivi finanziari²⁶ per avere una consapevolezza ampia dei rischi connessi alla sostenibilità relativi ai propri investimenti.

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



L'analisi ESG, che copre quasi 7 mila aziende, è svolta con il supporto di una società specializzata nell'assegnazione di rating ESG e nella costruzione di indici di sostenibilità.

I criteri di rating per la valutazione della compliance ai principi ESG degli emittenti sono ispirati dai principi definiti da organismi internazionali quali Dichiarazione Universale dei Diritti Umani; Convenzioni ILO - Organizzazione Internazionale del Lavoro; UN Global Compact; Linee Guida OCSE destinate alle imprese multinazionali.

I **rating ESG attribuiti alle aziende** sono composti da 9 notch²⁷ e gli score ESG seguono una scala da 0 a 120. Riguardo la performance ambientale delle aziende e i relativi impatti, vengono considerati i seguenti aspetti: le politiche, la gestione, i prodotti, i processi di produzione, i target, la compliance alla legislazione, la trasparenza e granularità delle informazioni, la catena di fornitura. Riguardo le dimensioni sociale e di governance, vengono valutate le relazioni con la comunità, il rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, la strategia aziendale, il contributo allo sviluppo sociale ed economico, la filantropia, l'accountability, la diversity, la governance, i diritti degli azionisti, il contrasto alla corruzione, la posizione rispetto ai competitors.

²⁵ 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.

²⁶ Sono esclusi dal monitoraggio sugli investimenti i titoli finanziari nei portafogli degli OICR - Organismi di Investimento

²⁷ F-, E-, E+, EE-, EE, EE+, EEE-, EEE, dal peggiore al migliore

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

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

Esclusioni Product-based

Il Gruppo ha scelto di escludere investimenti in aziende all'interno di singole categorie di prodotti o settori che non sono sostenibili. Questi prodotti o settori sono associati a rischi e responsabilità significativi derivanti da danni alla società, all'ambiente o alla salute. Nel dettaglio, vengono escluse quelle Società che, direttamente o attraverso imprese controllate:

- producono armi non convenzionali di distruzione di massa quali bombe a grappolo, mine anti-uomo, armi nucleari, armi biologiche, armi chimiche ed altre armi controverse;
- sono coinvolte in attività collegate al gioco d'azzardo, da cui deriva almeno il 20% del fatturato;
- sono legate alla estrazione e generazione di energia elettrica da carbone termico.

Rispetto a quest'ultimo punto, UnipolSai prevede di escludere a priori dai nuovi investimenti quelli in Emittenti Corporate che traggono il 30% e oltre dei loro ricavi dalle attività di estrazione di carbone o di generazione di energia elettrica da carbone termico, e che non dimostrino un posizionamento sufficientemente ambizioso in termini di transizione del business verso un'economia a basse emissioni di carbonio. Per misurare tale posizionamento sono utilizzati specifici indicatori e rating di tipo forward-looking forniti da agenzie di ricerca specializzate. Il Gruppo ha inoltre programmato una riduzione periodica della soglia dei ricavi da carbone termico degli Emittenti Corporate investiti ritenuta ammissibile, prevedendo di **completare il disinvestimento dal carbone entro il 2030**.

Esclusioni Conduct-based

I criteri di esclusione Conduct-base incorporano sia una valutazione sul livello di *compliance* ai principi ESG di ogni emittente (espresso tramite un rating che ne individua lo standard minimo accettabile), sia una valutazione delle controversie eventuali dell'azienda. Nel dettaglio, vengono escluse quelle Società che, direttamente o attraverso imprese controllate:

- sono coinvolte in gravi o sistematiche violazioni dei diritti umani e del lavoro (quali lavoro forzato e forme di sfruttamento del lavoro minorile);
- sono coinvolte in gravi danni ambientali e non dimostrano di avere sviluppato una strategia volta alla gestione efficiente dell'impatto ambientale, non pongono attenzione alla strategia ed al management ambientale, né all'impatto dei prodotti/processo produttivo;
- sono coinvolte in gravi episodi di corruzione e dimostrano di non avere sviluppato una strategia sociale ed una struttura di governance volte alla corretta gestione dei rapporti coi diversi Stakeholder.

Nel caso dei **Paesi** (titoli obbligazionari governativi) il Gruppo ritiene non sostenibile investire in titoli di Stato emessi da Paesi in cui si verificano gravi violazioni dei diritti umani o politiche predatorie nei confronti delle risorse ambientali con impatto globale.

Per la selezione degli Emittenti Governativi nei quali investire sono tenuti in considerazione i seguenti elementi:

- per quanto riguarda la dimensione ambientale, è valutata la ratifica e implementazione delle principali convenzioni in materia di tutela ambientale;
- per quanto riguarda la dimensione sociale, è valutata la ratifica e implementazione delle principali convenzioni in materia di rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori;
- per quanto riguarda la dimensione della governance, è svolta una valutazione del contesto istituzionale del paese in termini di presenza e corretto funzionamento delle istituzioni.

La fase di *compliance* e rendicontazione si sostanzia in controlli trimestrali sui portafogli per verificare che la gestione finanziaria aderisca alle Linee Guida, e in un'attività di *reporting* prodotta dalla Funzione Sustainability e rilasciata a tutta la Direzione Finanza attraverso un report trasparente che esplicita la performance ESG dei portafogli in relazione agli obiettivi.

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

La tabella di seguito mostra il numero di Società escluse all'interno di ciascun criterio alla fine del 2020.

Categoria di esclusione Azienda	Criteri	Numero emittenti
Product-based	Armi controverse	24
	Gioco d'azzardo	39
	Estrazione o generazione di energia da carbone termico	126
Conduct-based	Diritti Umani e dei Lavoratori	52
	Ambiente	27
	Corruzione e Abuso d'ufficio	18
	Presenza contemporanea di più criteri di esclusione	31
SubTotale		317
Categoria di esclusione Paesi	Criteri	Numero emittenti
Paesi esclusi		146
Totale Emittenti escluse		463

Delle 463 Società escluse nell'universo investibile, al 31 dicembre 2020 erano presenti nei portafogli di Unipol 30 Società e 1 Paese.

Al fine di avviare un'adeguata pratica di *engagement* attivo UnipolSai ha aderito al **Climate Action 100+**, una partnership di cinque anni promossa dagli investitori (UNPRI, CERES) per coinvolgere le aziende più inquinanti in termini di emissioni di gas a effetto serra (*GHG emissions*) per migliorare il governo del fenomeno del cambiamento climatico, ridurre le emissioni e rafforzare la trasparenza finanziaria su questi temi.

Qualora si rilevi la presenza in portafoglio di un emittente che non è più conforme ai criteri di ammissibilità definiti, UnipolSai avvia un percorso di monitoraggio e approfondimento, della durata massima di due anni, all'inizio del quale comunica all'emittente la sua non conformità e le relative ragioni, e durante il quale verifica presso lo stesso il permanere o il venire meno delle ragioni di non conformità. Qualora le ragioni di non conformità permangano al termine del percorso di valutazione, il Gruppo considera la possibilità di procedere a l'eventuale alienazione dei titoli di detto emittente.

La Direzione Finanza è supportata dalla Funzione Sustainability e dal Chief Risk Officer per la valutazione di specifiche casistiche critiche che riguardano la selezione degli emittenti; qualora necessario, tali casi potranno essere sottoposti all'attenzione del Comitato Rischi di Gruppo.

I temi ESG sono anche considerati *ex ante* nella Politica di investimento del comparto SRI "Bilanciato Etico" del prodotto previdenziale "Fondo Pensione Aperto UnipolSai Previdenza FPA". Il patrimonio di questo comparto rappresenta il 7,6% del totale dei Fondi Pensione Aperti offerti dal Gruppo Unipol.

L'impatto climatico del portafoglio investimenti

Il Gruppo Unipol nel suo complesso è pienamente impegnato a dare il proprio contributo al conseguimento degli obiettivi dell'Accordo di Parigi del 2015²⁸ e sta progressivamente strutturando gli strumenti che supportano la diagnosi dei propri impatti climatici e la definizione di obiettivi di miglioramento, all'interno del contesto in evoluzione. In questo senso le attività di investimento sono un ambito fondamentale di presidio e intervento per un'azienda del settore finanziario, sia in ottica di riduzione degli impatti del proprio portafoglio che per il supporto al sistema economico nella transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio.

Per questo il Gruppo Unipol ha proseguito nel 2020 il percorso di misurazione dell'impronta di carbonio (*Carbon Footprint*) e dell'allineamento futuro agli obiettivi dell'Accordo di Parigi (*Climate alignment*) del proprio portafoglio finanziario, al fine di gestire

²⁸ L'Accordo di Parigi è un accordo tra gli stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC); l'obiettivo di lungo periodo è quello di contenere l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto della soglia di 2 °C oltre i livelli pre-industriali, e di proseguire gli sforzi per limitare tale incremento a 1,5 °C, poiché questo ridurrebbe sostanzialmente i rischi e gli effetti dei cambiamenti climatici.

e monitorare l'allineamento del proprio modello di investimento ai target globali di mitigazione del cambiamento climatico. L'attività di misurazione è stata svolta con il supporto di Carbon4 Finance²⁹.

Tra le molteplici metriche che costituiscono l'oggetto dell'analisi, in questo Bilancio sono riportate le principali:

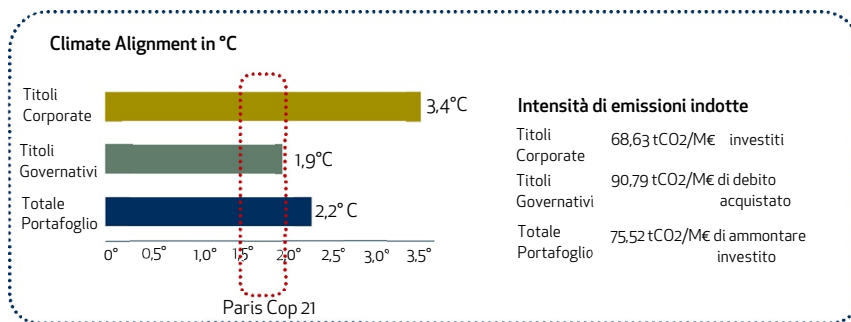
- Intensità di emissioni indotte (Scope 1, Scope 2 e Scope 3), misurata per le Azioni e le Obbligazioni Corporate in tCO₂e/M€ valore di impresa (*enterprise value*) e per le Obbligazioni Governative in tCO₂e/M€ PIL;
- *Climate Alignment*, ossia il contributo delle attività di aziende e Paesi emittenti al riscaldamento globale, espresso in temperatura, in modo da evidenziare l'allineamento del portafoglio agli obiettivi internazionali sul clima in un'ottica *forward-looking*; tale dato è, per ciascun emittente, il risultato integrato di una valutazione quantitativa relativa alle emissioni indotte e di una valutazione qualitativa relativa, ad esempio, a strategia climatica e target definiti dagli emittenti.

Rispetto all'intensità di emissioni indotte, il dato 2020 risulta in forte diminuzione rispetto all'anno precedente per le emissioni del portafoglio corporate (-57%), a seguito dell'esclusione delle imprese legate all'estrazione e generazione di energia elettrica da carbone termico in base alle "Linee Guida per le attività di investimento sostenibile" approvate a dicembre 2019, e alla focalizzazione degli investimenti in aziende che hanno in atto un percorso di transizione con risultati già tangibili. Vi è una riduzione sensibile anche per le emissioni indotte totali (-19%), mentre il dato delle emissioni indotte degli emittenti governativi è rimasto sostanzialmente stabile.

Per quanto riguarda il *Climate Alignment*, avendo come punto di riferimento gli obiettivi dell'Accordo di Parigi³⁰ e facendo una proiezione delle emissioni di CO₂ del portafoglio totale del Gruppo al 2030, in base al contributo nazionale determinato per ciascuno Stato, data l'attuale allocazione degli asset e la selezione degli emittenti si evidenzia un dato di 2,2°C, determinato dalla prevalenza nel portafoglio Unipol di titoli governativi e, tra questi, di titoli emessi da Paesi europei.

Un punto di attenzione in particolare riguarda il potenziale contributo al riscaldamento del portafoglio di titoli corporate, che ha visto un peggioramento rispetto ai 3,1°C del 2019, anche a fronte del livello sempre più alto di *commitment* delle aziende in merito (che determina aspettative sempre più esigenti verso le strategie climatiche), e che sarà oggetto di un percorso di monitoraggio e intervento ai fini di ridurre l'impatto attualmente previsto.

Impatti climatici del portafoglio investimenti



Il Gruppo ha calcolato quanta parte dei propri investimenti sia rivolta ad assets "carbon-related"³¹; il loro peso percentuale sul portafoglio corporate si è ridotto significativamente nel 2020.

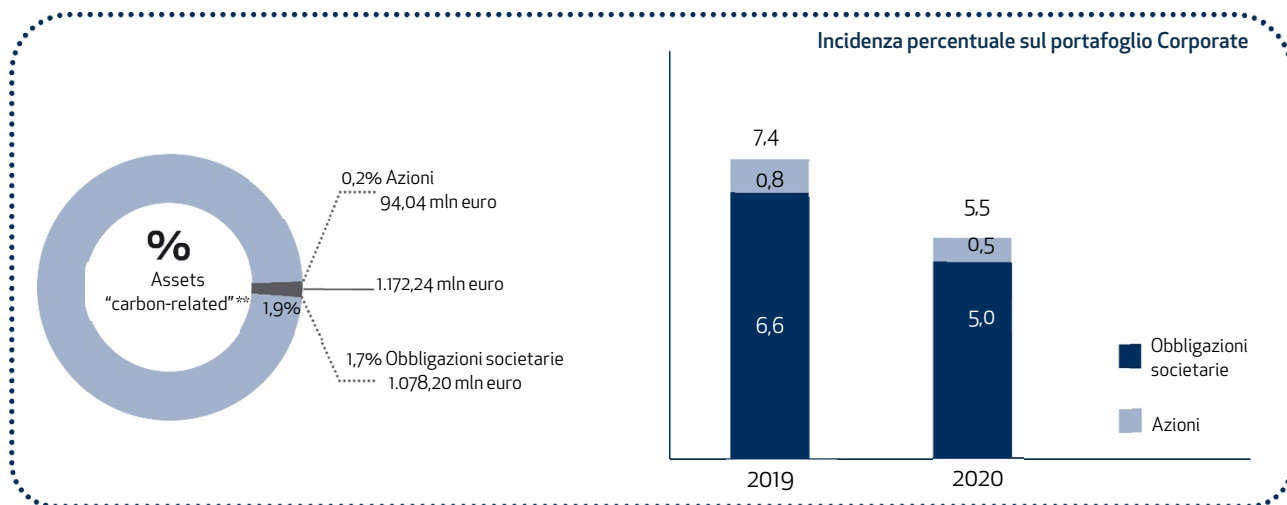
L'analisi dell'esposizione in base ai settori evidenzia una percentuale pari a 4,6% degli Asset Under Management ricompresa nei settori definiti *high-carbon*, secondo la classificazione NACE³¹. In Appendice è riportata la scomposizione del patrimonio gestito per settori di business, e in tutte le *asset class* per i settori *high-carbon*, una vista importante per monitorare costantemente l'esposizione economica nei settori maggiormente impattanti sul cambiamento climatico e orientare le proprie scelte verso aziende che hanno intrapreso un percorso di transizione.

²⁹ Carbon4 Finance appartiene al gruppo Carbon 4, primaria società di consulenza indipendente specializzata nelle strategie low carbon e di adattamento ai cambiamenti climatici. Carbon4 Finance è la società spin-off focalizzata sulla fornitura di soluzioni per i dati climatici a investitori e istituti di credito.

³⁰ L'Accordo di Parigi del 2015 ha l'obiettivo di lungo periodo di contenere l'aumento della temperatura media globale ben al di sotto della soglia di 2°C oltre i livelli pre-industriali, e di proseguire gli sforzi per limitare tale incremento a 1,5°C. Per avere un punto di riferimento rispetto all'attuale situazione globale, l'Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) ha stimato che, se le emissioni continueranno a crescere secondo i tassi attuali, l'aumento della temperatura potrebbe raggiungere i 4°C in più rispetto ai livelli preindustriali per il 2100 (RCP 8.5); se invece verranno messe in atto soltanto limitate azioni di contenimento, con l'aumento delle emissioni fino al 2080 e poi la loro riduzione (RCP 6.0), l'incremento potrebbe superare i 3°C.

³¹ A - Agricoltura, silvicoltura e pesca; B - Attività estrattiva; C - Attività manifatturiere; D - Fornitura di energia elettrica, gas, vapore e aria condizionata; E - Fornitura di acqua; reti fognarie, attività di trattamento dei rifiuti e risanamento; F - Costruzioni; H - Trasporto e magazzino.

Assets "carbon-related" sul portafoglio complessivo*



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

**La percentuale si riferisce al portafoglio complessivo di titoli del Gruppo Unipol al 30 settembre 2020.

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

Unipol ha una struttura dedicata alla realizzazione e gestione di **investimenti alternativi**, quali *private equity, real asset e hedge fund*, selezionati attraverso un'apposita *due diligence* che prevede, oltre alle tradizionali analisi finanziarie, l'approfondimento dei criteri socio-ambientali e di governance e la mappatura dei rischi di sostenibilità che possono avere un impatto reputazionale.

Gli investimenti con queste caratteristiche sono **creciuti complessivamente del 58% nel 2020**, quelli per il contrasto al cambiamento climatico del 19%; è quindi stato raggiunto e superato l'obiettivo di 600 milioni di euro investiti a sostegno dell'Agenda 2030 previsto dal Piano Strategico per la fine del 2021.

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

Investimenti tematici e ad impatto

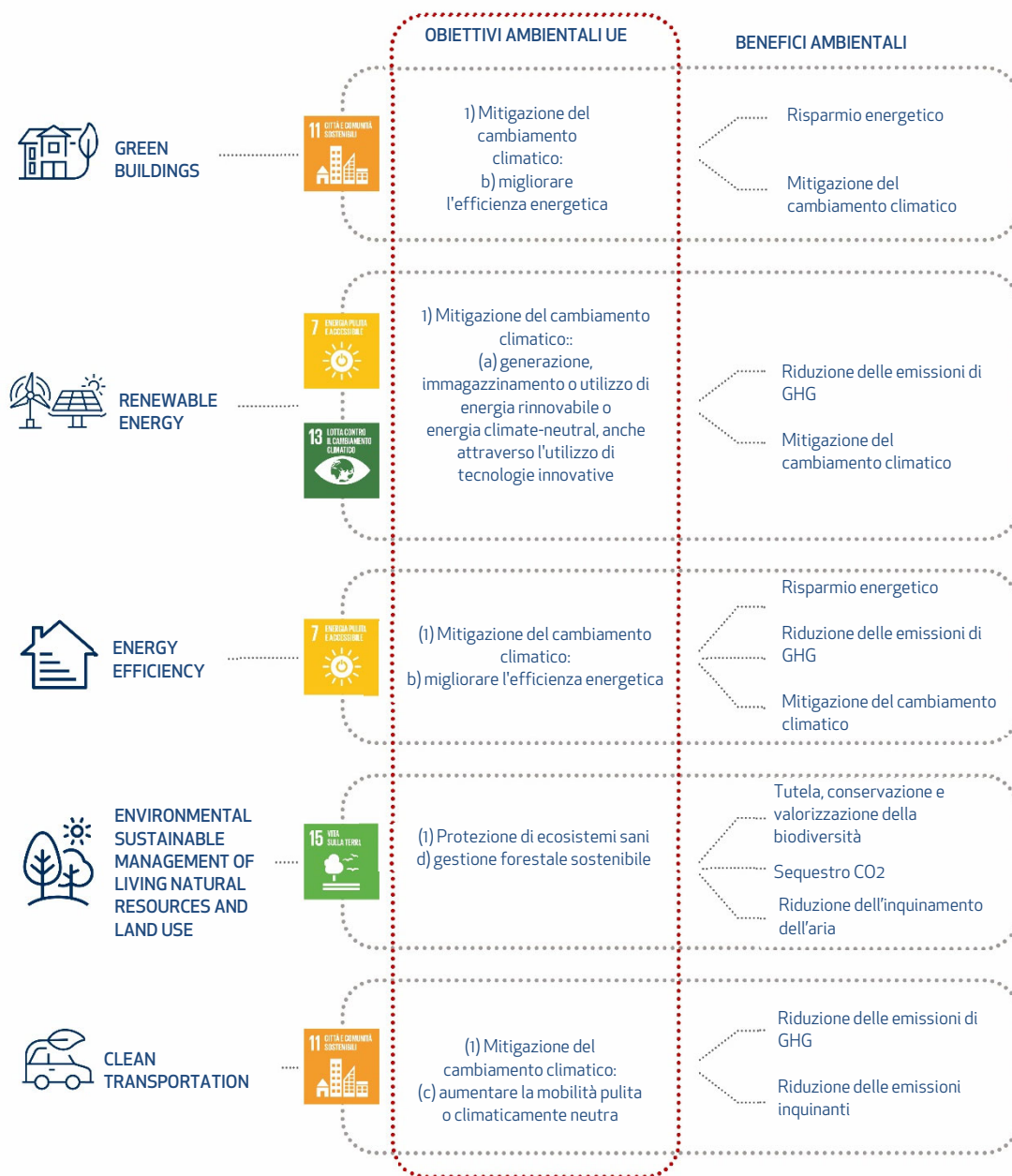
Tem	Valore € mln	SDGs	Tem	Valore € mln	SDGs	
Energia rinnovabile, ecoefficienza	325,8	7 ENERGIA PULITA E ACCIONE 13 AZIONE CLIMATICA	Cura Residenziale e Socio-assistenziale	33,8	3 SALUTE E BENESSERE	
Mobilità sostenibile	48,4	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	Consumo e Produzione Sostenibile	13,1	12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	
Reti digitali e Infrastrutture	137,4	9 AZIONE INDUSTRIALE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	Housing Sociale	2,7	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	
Gestione sostenibile delle foreste	30,1	15 VITA SULLA TERRA	Formazione e cultura	7	4 QUALITÀ DELL'EDUCAZIONE	
		TOTALE € 609,4 mln		Acqua		6 ACQUA pulita e servizi igienico-sanitari

Nel 2020 Unipol ha elaborato il **Green Bond Framework** del Gruppo, redatto in accordo con i “Green Bond Principles” pubblicati dall’International Capital Market Association (ICMA), per definire le proprie modalità di intervento nel mercato dei Green Bond; il Framework è stato oggetto di una *Second Party Opinion* emessa da Sustainalytics.

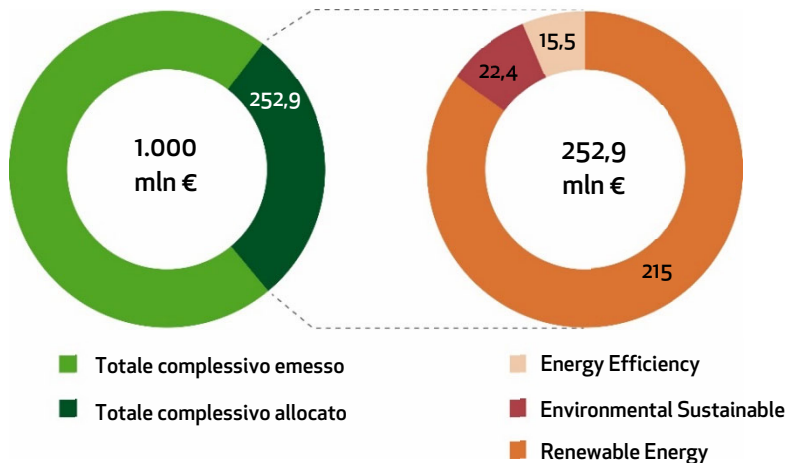
A settembre, Unipol Gruppo ha emesso il proprio primo Green Bond, un prestito obbligazionario – *senior, unsecured e unsubordinated*, non convertibile - per un ammontare nominale di 750 milioni di euro, conforme al Green Bond Framework, con data di scadenza 23 settembre 2030. L’obbligazione ha riscosso molto interesse tra gli investitori, con una domanda che ha superato l’importo emesso di oltre quattro volte.

A novembre Unipol Gruppo ha poi emesso un secondo prestito obbligazionario *green* per un ammontare nominale di 250 milioni, portando complessivamente a **1 miliardo di euro** le emissioni verdi del Gruppo.

Green Bond Framework - Le categorie di asset ammissibili e i benefici ambientali attesi



Emissione Green Bond e allocazione per categoria



Entro i primi dodici mesi dall'emissione Unipol produrrà un report, certificato da parte terza, in cui renderà puntualmente l'allocazione dei proventi e gli impatti della stessa. Al 31/12/2020, i proventi allocati nel rifinanziamento o finanziamento di progetti coerenti con i criteri definiti nel Green Bond Framework sono pari a oltre 250 milioni di euro.

La relazione con gli investitori e gli analisti

L' Investor Relations nel Gruppo fornisce al mercato una comunicazione adeguata e puntuale dei dati economico-finanziari relativi alla Società, nel pieno rispetto di quanto predisposto dalla vigente regolamentazione in materia, per migliorare visibilità e attrattività del Gruppo nei confronti degli investitori, garantire una diffusione paritaria e continuativa delle informazioni e agevolare una corretta valutazione degli strumenti finanziari in circolazione.

Nel corso del 2020, vista l'impossibilità di effettuare roadshow e di incontrare *de visu* investitori e analisti, da febbraio in poi le relazioni sono state tenute tramite conference call e/o piattaforme di videoconferenza. Il confronto con gli analisti finanziari e il dialogo proattivo con gli azionisti e i potenziali investitori è stato comunque garantito grazie allo svolgimento di 100 meeting con 195 investitori nell'ambito di 4 roadshow e 13 conference. Gli analisti finanziari continuano a esprimere giudizi positivi sul titolo UnipolSai, con 5 raccomandazioni neutrali, 4 positive e 1 restricted.

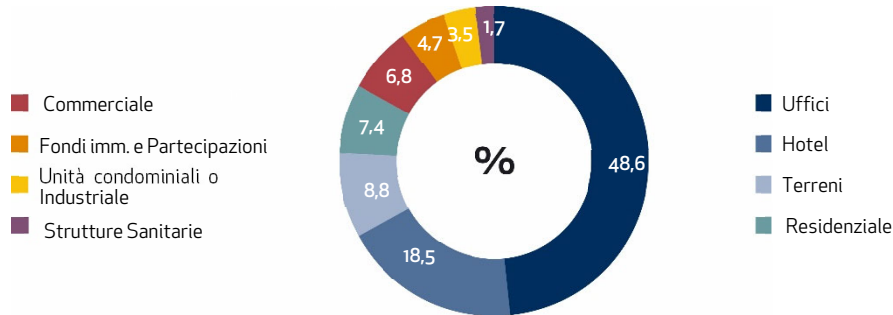
I titoli delle società del Gruppo sono presenti in numerose serie di indici SRI, tra cui FTSE4Good, STOXX, Standard Ethics, ECPI.

UnipolSai nel 2020 ha visto confermato il rating EE+ (outlook stabile, Long Term Expected SER pari a EEE-) da parte di Standard Ethics. Il Gruppo ha un rating CDP pari a B-.

Il portafoglio immobiliare

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

Distribuzione del patrimonio immobiliare per destinazione d'uso



Nel 2020 sono proseguite le attività di riqualificazione e ristrutturazione del patrimonio immobiliare.

In particolare nell'area di Milano si segnala il proseguimento dei lavori di realizzazione del nuovo edificio multipiano a uso direzionale in piazza Gae Aulenti (zona Porta Nuova Garibaldi), che sarà certificato **Leed Platinum** per il risparmio energetico, idrico e di qualità ecologica degli interni.

Sempre a Milano è stato avviato il progetto "INOLTRE. Sharing the city", un percorso partecipativo di ascolto e co-progettazione che coinvolge grandi autori e cittadini per la valorizzazione di aree periferiche, con interventi previsti su oltre 200 mila mq.

Distribuzione territoriale del patrimonio immobiliare



Con l'aggiornamento delle "Linee Guida per le attività di investimento responsabile" approvato a febbraio 2021 il Gruppo ha definito specifici impegni per quanto riguarda le attività di investimento immobiliare, relativi alle diverse fasi dell'investimento:

- acquisto di immobili: in tale fase il Gruppo si impegna a integrare le valutazioni di natura tecnica ed economico-finanziaria con una valutazione degli aspetti ESG connessi agli immobili di interesse;
- attività di sviluppo: il Gruppo, consapevole dell'impatto e del potenziale trasformativo delle attività di sviluppo immobiliare sui territori, considera la comprensione delle caratteristiche e delle esigenze – attuali e future – delle comunità in cui opera, un momento importante nella definizione dei propri interventi; si impegna inoltre a rispettare elevati standard ambientali negli interventi più significativi di nuova realizzazione, anche attraverso l'ottenimento di certificazioni riconosciute a livello internazionale;
- attività di gestione: con l'obiettivo di decarbonizzare il proprio portafoglio di investimenti immobiliari, il Gruppo si impegna a

gestire il patrimonio immobiliare pianificando e realizzando interventi che determinano il miglioramento continuo delle performance, fino al raggiungimento di elevati standard riconosciuti di qualità ambientale.

I settori di sviluppo

Nel 2020 le società del settore hanno affrontato l'emergenza Covid-19 che, per Gruppo UNA e, in minor misura, Tenute del Cerro, ha pesantemente colpito i fatturati aziendali, orientando grandi sforzi nella sistematica riduzione della struttura dei costi.

Per quanto riguarda il settore alberghiero, i ricavi della controllata **Gruppo UNA** sono diminuiti del 73% rispetto al 2019, passando da circa euro 128 milioni a circa euro 34,5 milioni, riflettendo il crollo delle prenotazioni e la chiusura di oltre la metà delle strutture nei periodi marzo-maggio e novembre-dicembre. Nonostante la riduzione dei costi operativi del 53%, causa la forte componente di costi fissi, la società ha chiuso il 2020 con una perdita di circa euro 23 milioni.

Per quanto concerne l'attività agricola, le vendite di vino confezionato della società **Tenute del Cerro** hanno fatto registrare una contrazione del 5,8% rispetto al dato al 31 dicembre 2019 (da euro 7,7 milioni a euro 7,3 milioni) mentre i ricavi complessivi evidenziano una flessione del 10% rispetto all'esercizio precedente, passando da euro 9,4 milioni a euro 8,5 milioni. Una rigorosa riduzione dei costi operativi ha comunque consentito di limitare la perdita di periodo a euro 0,1 milioni.

Casa di Cura Villa Donatello ha fatto registrare nel 2020 un giro d'affari pari a euro 30,2 milioni, in miglioramento di circa il 12,8% rispetto al dato del 2019 (euro 26,7 milioni). L'andamento dei ricavi evidenzia il proseguimento del trend positivo riguardante l'attività caratteristica, sia per la parte ricoveri (degenze e chirurgia ambulatoriale) sia per la parte ambulatoriale (visite e diagnostica). La società ha realizzato un utile pari a euro 0,4 milioni, in leggero aumento rispetto al 2019.

Nel 2020, la società **Marina di Loano**, nonostante le forti ripercussioni dello scenario pandemico sul settore turistico, conferma le linee guida portate avanti nel recente passato e ha fatto registrare un risultato netto positivo.

I "Ricavi a mare", trascinati dai contratti annuali (compresi i "marina resort") e triennali, sono in leggero aumento rispetto al 2019 nonostante la flessione dei transiti e degli stagionali invernali. I "Ricavi a terra", rappresentati dai ricavi commerciali, dai ricavi della foresteria e dai servizi accessori alle imbarcazioni, sono invece in leggera flessione rispetto allo scorso esercizio.

Marina di Loano è in grado di accogliere oltre 900 imbarcazioni da 6 a 80 metri di lunghezza. A testimonianza dell'eccellenza dell'infrastruttura e dei suoi servizi, Marina di Loano ha ottenuto dal Rina la certificazione Marina Excellence 24 Plus, i "5 Timoni" e "50 Gold". L'ente internazionale di certificazione ha attestato la sicurezza e la qualità dei servizi turistici e ricettivi della struttura loanese. La Società Marina di Loano è certificata ISO 14001.

UNIPOLSAI E L'OCCUPAZIONE

11.770

Dipendenti

54%

Dipendenti Donne

27,6%

Dipendenti donne in posizione di responsabilità

I dipendenti

In linea con gli indirizzi definiti dal Codice Etico, dalla Politica di Sostenibilità, da politiche aziendali e linee guida che tengono conto dei vari ambiti di attività e delle diverse normative applicabili, il Gruppo riconosce e valorizza la tutela dell'occupazione e dei diritti dei lavoratori.

In qualità di aderente al Global Compact³², il Gruppo ha allineato il Codice Etico e le proprie policy ai suoi 10 principi, pilastro su cui nel corso degli anni sono state modellate politiche, relazioni, incentivi e premi rivolti ai dipendenti.

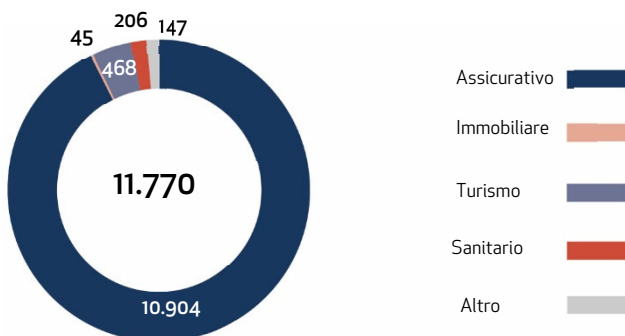
Il 96,4% di dipendenti (+0,7 p.p. sul 2019) ha un contratto a tempo indeterminato (di cui il 46% uomini e il 54% donne), a conferma dell'attenzione alla tutela della stabilità occupazionale. Il ricorso al contratto di somministrazione è marginale e riguarda soltanto 49 lavoratori, mentre l'incidenza dei lavoratori stagionali, impiegati nei settori turistico ed agricolo, è pari allo 0,8% del totale dei dipendenti. Complessivamente, l'incidenza di stagisti, tirocinanti e personale di tipo interinale è inferiore all'1% dell'organico.

Nel corso del 2020, 162 dipendenti sono stati stabilizzati, di cui 144 nell'ambito dei contratti Assicurativo e Commercio.

Il numero di dipendenti che hanno operato in regime di part-time è pari a 2.052, corrispondente al 17,4% del totale organico; per l'86,8% si tratta di donne (il 27,9% della popolazione femminile totale).

Sono inclusi i dipendenti stagionali di Gruppo UNA, pari a 18 lavoratori al 31 dicembre 2020 (erano 64 al 31/12/2019) e, tra i dipendenti delle società estere, sono compresi 521 agenti.

Dipendenti per settore



Il numero dei dipendenti del Gruppo UnipolSai al 31 dicembre 2020 ha visto un decremento del 4% rispetto alla fine dell'esercizio precedente, con 409 ingressi e 913 uscite al netto delle movimentazioni a tempo determinato o per lavoro stagionale iniziate e concluse nel corso dell'anno e al netto delle cessioni di ramo d'azienda infragruppo.

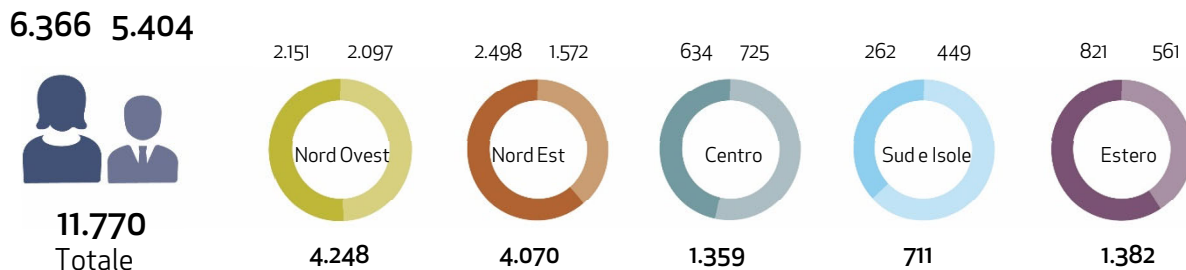
In particolare, tra gli ingressi si sono registrate 226 nuove entrate a tempo indeterminato e 165 a tempo determinato o per lavoro stagionale, oltre a ingressi derivanti da variazioni nel perimetro di riferimento.

Le 913 uscite sono invece dovute a dimissioni, uscite incentivate, pensionamento, adesione a "Fondo di Solidarietà", e altre uscite verso Società in perimetro "Unipol Gruppo".

Nel corso dell'anno 520 lavoratori hanno completato il proprio percorso professionale aderendo a forme di accompagnamento alla pensione: 377 di loro hanno fruito del Fondo di Solidarietà e 143 hanno avuto direttamente accesso alla quiescenza. La gestione delle risoluzioni consensuali si è svolta in attuazione degli accordi sindacali sottoscritti nelle società del comparto assicurativo del Gruppo per il personale non dirigente che entro il 31 dicembre 2023 maturerà i requisiti pensionistici. Analoga iniziativa è stata applicata ai dirigenti.

³² tramite la capogruppo Unipol S.p.A.

Dipendenti per area territoriale

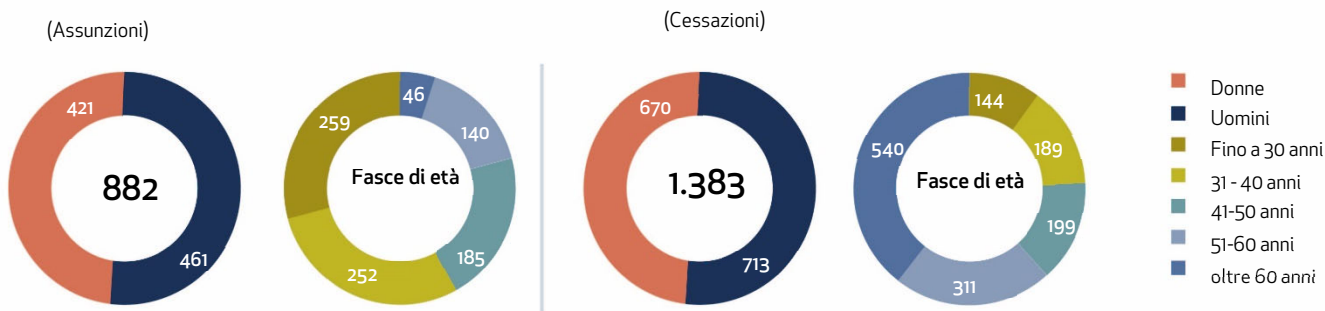


Questi interventi hanno portato l'indice di turnover³³ complessivo dei dipendenti al 18,97% (era 21,8% nel 2019)

Nel corso dell'esercizio sono stati assunti 882 dipendenti, mentre 1.383 sono i dipendenti cessati, con un indice turnover in assunzione del 7,5% (era 12,3% nel 2019), inferiore di 4 punti percentuali rispetto all'indice di turnover in cessazione, pari a 11,76% (era 9,5% nel 2019). Il tasso di turnover per dimissioni volontarie è pari 0,95% (era 1,61% nel 2019).

L'impiego di contratti a tempo determinato nel settore alberghiero per effetto della stagionalità influenza significativamente i dati sul turnover: l'indice di turnover dei soli dipendenti assicurativi è pari a 13,09% (era 11,42% nel 2019).

Turnover per genere e per fasce d'età

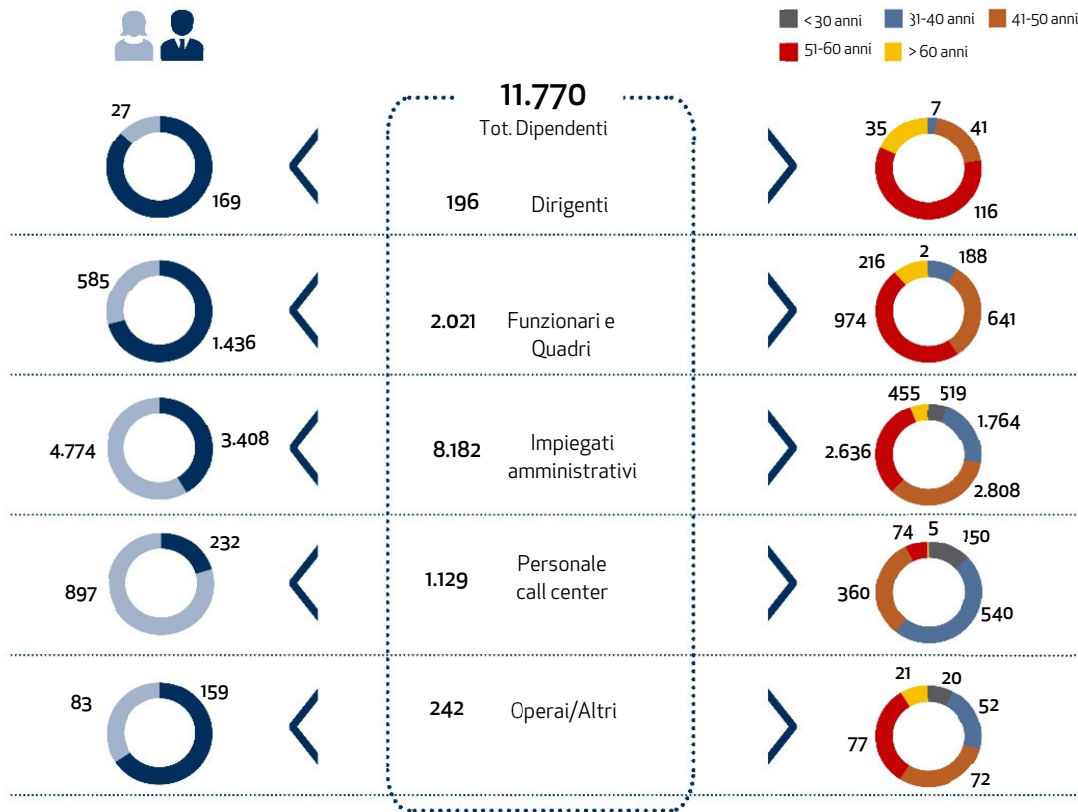


L'età media del personale in servizio al 31 dicembre 2020 è di 46,9 anni, di poco inferiore ai 47 anni del 2019, mentre l'anzianità media di servizio subisce più marcatamente gli effetti delle uscite legate al Fondo di Solidarietà, scendendo a 15,2 anni rispetto ai 16,7 anni dell'anno precedente. Gli over 60 rappresentano il 6,2% della popolazione aziendale.

Nella distribuzione per categoria e per fasce di età, si evidenzia una preponderanza nelle maggior parte delle qualifiche della fascia 41-50 anni, in cui vi confluiscono il 19% dei dirigenti, il 32% dei funzionari/quadri, il 34% degli impiegati amministrativi, il 32% del personale di call center ed il 29% degli operai. Viceversa, i dirigenti compresi nella fascia 31-40 sono il 4% e i funzionari/quadri il 9%; significativamente più alta l'incidenza di questa fascia nelle altre categorie, raggiungendo il 48% per il personale di call center. Infine, più significativa nei dirigenti la fascia di età 51-60 (59%) nonché nei funzionari/quadri (48%). I laureati sono il 45% dell'organico e i diplomati il 46%.

³³ Rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico.

Numero dipendenti per fasce d'età, per inquadramento e per genere



Partecipazione e clima aziendale

Durante il 2020, anno trasformativo per tanti aspetti della vita quotidiana e lavorativa, il Gruppo Unipol ha rafforzato il suo percorso di comunicazione e coinvolgimento dei colleghi, mettendo ancora più in luce il ruolo delle persone. Dalle iniziative di ascolto, all'informazione tempestiva, dall'attivazione del lavoro agile al racconto dell'italianità, la comunicazione interna ha svolto un ruolo rilevante per rafforzare ulteriormente il legame tra azienda e collaboratori.

Per informare i colleghi in modo puntuale e tempestivo sugli aggiornamenti relativi all'emergenza sanitaria e sulle decisioni prese dal Gruppo vi è stato un utilizzo combinato di mail e intranet. I due strumenti sono stati utilizzati secondo una logica di complementarità: le mail, grazie alla loro capacità di essere istantanee ed accessibili da tutti i colleghi, hanno registrato un aumento significativo rispetto all'anno precedente (+324%) per un totale di 421 DEM³⁴ inviate, mentre futur@ - la intranet di Gruppo - ha continuato a svolgere un ruolo cardine per mantenere i colleghi sempre aggiornati sulle azioni del Gruppo.

La produzione editoriale di 237 news e 61 video ha avuto come focus principale l'emergenza sanitaria. Al fine di rendere le informazioni immediatamente fruibili, sono state create alcune sezioni ad hoc: la sezione "Coronavirus" per raccogliere tutte le news sul tema e la sezione "Lavoro Agile" al cui interno sono raccolte tutte le informazioni e i materiali utili per supportare i colleghi durante questa nuova modalità di lavoro.

Inoltre, a partire dal secondo semestre del 2020, futur@ è stata resa accessibile anche via internet ed è stata lanciata una versione "mobile", fruibile da tutti i dispositivi sia personali che aziendali, per consentire a tutti i colleghi un accesso veloce ai suoi contenuti.

³⁴ Acronimo di Direct Email Marketing

Digital Workplace

Il lavoro agile ha sottolineato quanto la presenza di un unico ambiente di accesso per tutti gli strumenti aziendali sia strategica per non compromettere la continuità del business. Questo evidenzia, ora più che mai, l'esigenza di avere un ambiente virtuale per mantenere viva la collaborazione. In questa direzione continua il progetto "Digital Workplace", avviato nel 2019 nella Direzione Sinistri come progetto pilota e destinato ad espandersi anche nelle altre Direzioni. Permettere ai colleghi di collegarsi ai sistemi aziendali da qualsiasi dispositivo, in qualsiasi momento e luogo. È un passo avanti che migliora la comunicazione tra colleghi, incentiva lo scambio di conoscenza e porta ad eleggere la collaborazione a vero valore aggiunto per la produttività.

Ascolto e ingaggio

In uno scenario trasformato radicalmente, dove molti punti di riferimento sono stati messi in crisi, aver stimolato la partecipazione e il senso di appartenenza alla comunità aziendale è stato cruciale.

Ascolto e coinvolgimento sono stati infatti fondamentali non solo per il mantenimento del senso di appartenenza, ma anche per esplorare nuove dimensioni in cui rafforzarlo. In questo periodo sono state realizzate diverse iniziative attraverso le quali il legame tra colleghi e azienda ha trovato espressioni autentiche e sta sperimentando nuove forme di dialogo sempre più partecipative.

È stato importante, proprio in questo scenario, ascoltare i colleghi tramite la survey sul Welfare, svolta in collaborazione con l'Università Cattolica, per cogliere la valutazione dei servizi in essere e soprattutto i bisogni pro futuro in considerazione di un contesto profondamente cambiato.

La partecipazione alla survey ha superato il 52% della popolazione aziendale e i risultati hanno confermato un impianto di welfare ben radicato nel DNA aziendale e capace di rispondere all'attese delle persone. È stato valutato positivamente il livello di qualità delle iniziative ed espressa più che buona soddisfazione dei servizi fruiti.

L'insieme di iniziative racchiuse sotto il cappello di **Orgogliosamente italiani** realizzate durante la pandemia ha tradotto verso l'interno il nuovo posizionamento che l'azienda stava trasmettendo all'esterno. Nello specifico, l'iniziativa «Noi Persone Unipol, Orgogliosamente italiani perché...» ha mantenuto vivo il senso di appartenenza unendo al nostro impegno per il Paese il racconto dell'italianità attraverso il contributo dei colleghi a casa. Oltre 600 colleghi hanno partecipato inviando scatti fotografici che raccontavano l'italianità, contribuendo così alla donazione di 2 milioni di pasti alle famiglie già in difficoltà.

Le difficili condizioni che hanno caratterizzato il 2020 non hanno avuto impatti negativi sui risultati dell'indagine svolta presso i dipendenti sulla **reputazione del Gruppo**, nell'ambito del percorso complessivo di monitoraggio della reputazione presso gli stakeholder che UnipolSai porta avanti dal 2016. L'analisi ha fatto emergere una quota del 78,4% (74,8% nel 2019) di dipendenti "Supporter"³⁵ e una quota del 35% di dipendenti "Ambassador" (35% nel 2019), ossia di coloro che, tra i Supporter, attribuiscono a UnipolSai una reputazione eccellente³⁶. L'indice reputazionale registrato presso il personale dipendente nel 2020 è pari a 83,9 (su una scala da 1 a 100), cresciuto di 2,5 punti rispetto al 2019, con risultati in aumento per tutte le fasce d'età.

Formazione, sviluppo e valorizzazione dei collaboratori

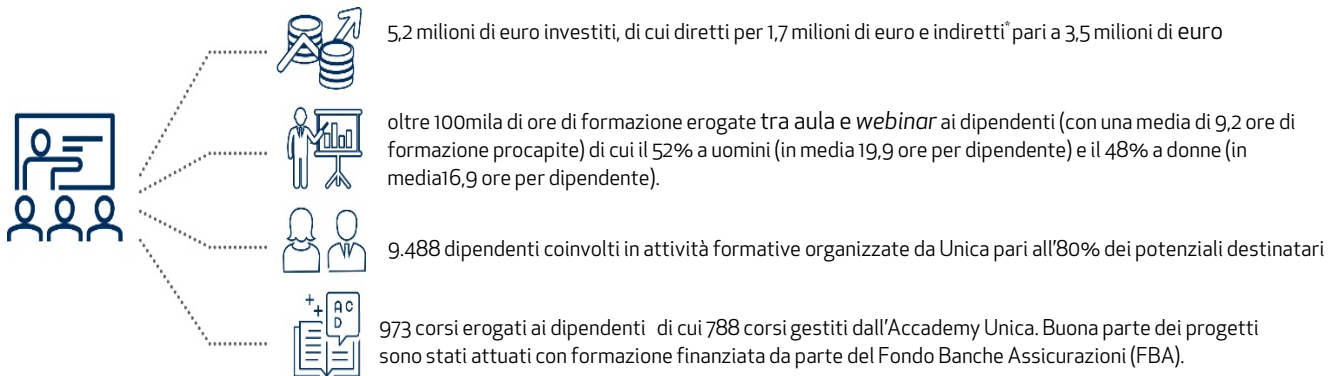
Il Gruppo UnipolSai, a supporto del raggiungimento dei propri obiettivi strategici, investe su una pluralità di leve riguardanti il capitale umano, dalla formazione alla semplificazione del modello organizzativo, dai piani di sviluppo all'armonizzazione contrattuale.

Nell'ambito della formazione opera UNICA, la Corporate Academy del Gruppo, focalizzata sulla formazione professionale di tutte le strutture presenti sul territorio italiano, con l'obiettivo di accrescere le conoscenze in ottica diffusa, rafforzare la cultura d'impresa, condividere il modello manageriale. A marzo è stata varata la nuova organizzazione di Unica, presentandosi con una struttura più semplice e creando una nuova Faculty dedicata ai master e ai percorsi di alta professionalizzazione e di ingresso per i giovani. A luglio 2019 l'Academy ha rinnovato la Certificazione di Qualità **ISO 9001:2015**.

³⁵ la percentuale indica la quota di rispondenti che ha espresso la più alta disponibilità a comportamenti di supporto verso Unipol Gruppo.

³⁶ dipendenti che hanno attribuito una valutazione reputazionale di Unipol superiore a 80 punti e contemporaneamente hanno espresso un allineamento alla strategia superiore a 80 punti.

Formazione erogata nel 2020



*Intesi come il costo opportunità dei dipendenti che per seguire le attività formative non svolgono le consuete attività lavorative

Le ore di formazione risultano inferiori di oltre 100 mila ore rispetto all'esercizio precedente a causa dello scenario emergenziale che ha ridefinito bruscamente le priorità, rallentando la pianificazione e lo sviluppo dei progetti formativi, soprattutto quelli più articolati. Alla sospensione dei corsi d'aula, Unica si è concentrata nella riprogettazione di decine di iniziative formative già avviate o previste nell'anno a supporto del business, con la conseguente ridefinizione di strutture, durate e calendari didattici.

Formazione erogata ai dipendenti per qualifica e ore medie per qualifica

Totale ore uomo erogate: 108.663 (9,2 ore medie per dipendente)



Le attività formative che maggiormente hanno interessato il personale dipendente sono state di natura normativa e tecnico-assicurativa nonché manageriale.

Tra le iniziative a contenuto obbligatorio e normativo si possono segnalare i corsi relativi al tema Privacy-GDPR, con una particolare attenzione alle informazioni necessarie per un corretto trattamento dei dati personali dei dipendenti del Gruppo da parte dei colleghi della funzione HR; le sessioni in materia di MOG dedicate alle società operative (Tenute del Cerro, Fondazione Unipolis, UnipolSai Investimenti SGR, UnipolRec) che, essendosi dotate di un proprio Modello di Organizzazione e Gestione (MOG), hanno avuto la necessità di approfondire la tematica con particolare riguardo alle aree di rischio connesse agli specifici business; sulla Sicurezza sul lavoro incluso il corso online "Emergenza COVID-19 – Norme comportamentali e buone prassi – Formazione in materia di sicurezza sul lavoro".

A queste si sono aggiunte altre iniziative di carattere normativo volte ad adempiere alle prescrizioni del legislatore europeo e dell'IVASS. Tra queste si segnala l'Assessment tecnico-normativo POG volto a mappare le conoscenze e le competenze del personale incluso nel perimetro POG di Gruppo, al fine di certificare quanto previsto dal Regolamento Delegato UE 2017/2358. Post mappatura, al personale POG e sempre per adempiere alle prescrizioni dell'IVASS sono stati messi a disposizione i corsi POG-IDD del Gruppo.

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

- il percorso **"Change Management"**, proseguito coinvolgendo coloro che hanno cambiato ruolo professionale fornendo loro strumenti e metodi per riconoscere e facilitare la comprensione delle ragioni del cambiamento, della sua direzione e delle sue necessità, e aiutandoli nell'attenuare e superare le resistenze e gli ostacoli che possono presentarsi e rendere difficile il cambiamento atteso;
- il percorso **"Tutor Vendite"**, volto a rafforzare e specializzare le competenze delle Agenzie;
- i percorsi di riqualificazione professionale rivolti a 17 **"Tutor PMI"** e 16 **"Tutor Family Welfare"**, per fornire strumenti utili a entrare in connessione con le dinamiche commerciali, operative e manageriali del nuovo ruolo;
- il percorso in **"Gestione e Sviluppo dei collaboratori"**, dedicato a potenziare la consapevolezza del ruolo del responsabile, conclusosi dopo aver interessato oltre 1.500 risorse. Nel 2020 è stato esteso ai direttori di hotel del Gruppo UNA;
- il **"Master RCT"**, mirato a supportare l'evoluzione in chiave innovativa del ruolo manageriale del RCT attraverso la crescita professionale, commerciale e appunto manageriale. Focus del Master, che si concluderà a marzo 2021, sarà il concetto di innovazione e di superamento degli approcci ortodossi;
- il corso dedicato ai **"Team Leader di PAS"**, che ha l'obiettivo di facilitare il passaggio da membro del team a leader. Nel secondo semestre è proseguito con un follow up che ha coinvolto sia i team leader sia i supervisor per rinforzare le competenze di ruolo e la loro applicazione.

Sono proseguite le iniziative rivolte ai colleghi più giovani, con la terza edizione dell'**Unipol Insurance Master Program**, rivolto a 20 neolaureati che entrano in Unipol con un percorso formativo interfunzionale, e la nuova edizione del **progetto Next Generation** che ha coinvolto 332 dipendenti *under 35* assunti da almeno un anno in un percorso di approfondimento delle competenze ed attitudini organizzative. Next Generation ha previsto inoltre nel corso dell'anno un *Assessment on-line*, a seguito del quale è stato elaborato un Piano di Sviluppo Individuale, basato su obiettivi di miglioramento delle competenze da esprimersi in relazione al ruolo ricoperto e da perseguire nell'arco dei successivi 12/18 mesi, definendo azioni specifiche e tempistiche di monitoraggio. Inoltre, sempre sulla base dei risultati degli *Assessment on-line*, è stato individuato un talent *pool* di **106 giovani** per i quali attivare un percorso di crescita *ad hoc*, attraverso dinamiche di gruppo utili ad una efficace misurazione delle competenze ed a contestuali azioni di sviluppo.

Le Società immobiliari e diversificate sono state interessate, per lo più, da attività formative di carattere tecnico e normativo, con particolare attenzione alla formazione in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il percorso di consolidamento delle abilità digitali e innovative del personale è proseguito attraverso il reclutamento di ulteriori 23 nuovi profili (oltre ai 98 nel triennio 2017-2019) che hanno arricchito le aree del Gruppo responsabili dei processi di innovazione.

Il Codice Etico e la Politica di Remunerazione delineano i principi e le linee guida per la **valorizzazione delle persone e per il riconoscimento del merito**. La valorizzazione delle reali competenze professionali e il riconoscimento delle effettive capacità individuali sono asset strategici da sostenere e premiare con equità, coerenza e trasparenza.

In materia di **valutazione delle prestazioni**, nonostante le difficoltà operative causate dalla pandemia, nel corso del 2020 si è concluso il processo di Performance Management relativo al ciclo di valutazione 2019 ed è stato avviato il ciclo di valutazione relativo alla performance 2020, con l'obiettivo di costruire nei dipendenti una maggior consapevolezza delle priorità strategiche, incoraggiando comportamenti e conoscenze tecniche adeguate. I processi attuati per la valutazione delle performance prevedono cinque fasi: la definizione degli obiettivi, la verifica a intervalli infrannuali, la valutazione finale per misurare gap specifici, la calibrazione e armonizzazione delle valutazioni, la condivisione della valutazione con i collaboratori.

Il processo di Performance Management è stato applicato su un primo gruppo di 314 dipendenti non dirigenti di UnipolSai, nel 95% dei casi funzionari.

La Politica di mobilità interna promuove il continuo adattamento delle capacità dei dipendenti ai rapidi cambiamenti dell'ambiente economico, normativo e tecnologico. Al tempo stesso, attraverso questa Politica, UnipolSai rafforza il suo impegno ad offrire opportunità interne per l'avanzamento.

Nel corso del 2020, il 30% delle posizioni aperte sono state occupate da candidati interni (+5 p.p. sul 2019 con perimetro limitato a UnipolSai Assicurazioni S.p.A), mentre 460 persone, pari al 3,9% dell'intero organico, hanno trovato una nuova posizione all'interno delle Società del Gruppo UnipolSai cambiando attività, mansione e struttura di appartenenza.

La promozione delle pari opportunità

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

UnipolSai è stata tra le prime 16 aziende che ha aderito alla **“Carta per le pari opportunità e l’uguaglianza sul lavoro”** (lanciata in Italia il 5 ottobre 2009 ed oggi sottoscritta da 700 tra imprese e pubbliche amministrazioni). La Carta fornisce un quadro di riferimento valoriale e linee programmatiche per guidare nella sua applicazione le imprese aderenti, che devono definire come attuarla in funzione della loro situazione e del livello di maturità sul tema.

Per l’attuazione delle politiche in tema di Diversity&Inclusion, il Gruppo ha attribuito chiare responsabilità in seno alla Direzione Risorse Umane, al Responsabile Etico e alla **Commissione paritetica Pari Opportunità**, commissione bilaterale fra azienda e OO.SS., istituita nel 2011 con il compito di individuare percorsi di approfondimento e proporre iniziative in materia di Formazione professionale, pari opportunità, assistenza sanitaria integrativa e prevenzione rispetto al rischio mobbing.

Tra le attività portate avanti dal Gruppo per integrare il principio di parità di trattamento nei processi che regolano tutte le fasi della vita professionale e della valorizzazione delle risorse umane, si segnalano:

- le assunzioni, gestite con modalità trasparenti e non discriminatorie;
- la formazione, resa equamente accessibile a tutto il personale;
- la definizione di specifiche linee guida sul tema all’interno delle Politiche di gestione del personale, in un’ottica di trasparenza e miglioramento continuo;
- la sottoscrizione di accordi con le Organizzazioni Sindacali, che UnipolSai ritiene un interlocutore chiave per la costruzione di un buon ambiente di lavoro;
- l’adozione di un Codice di buone prassi che, oltre a evidenziare i valori e la missione dell’azienda, evidenzia una serie comportamenti potenzialmente lesivi (in riferimento a mobbing, straining e molestie sessuali) che si possono verificare all’interno del contesto lavorativo.

A tutti i lavoratori è richiesta la presa visione del Codice, che rimane a disposizione di ciascun dipendente sulla Intranet aziendale di Gruppo, e l’osservanza dei relativi principi di comportamento. In caso di comportamenti vessatori il dipendente, oltre a poter portare la propria condizione all’attenzione della funzione della Gestione del Personale, può anche far riferimento ai membri di nomina sindacale della Commissione Mobbing del Gruppo. A tal proposito per maggiori dettagli si rimanda al Rapporto Etico pubblicato sul sito unipol.it.

Sono altresì forniti al personale strumenti concreti per **favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro** favorendo l’incontro tra domanda e offerta di flessibilità aziendale e dalle persone anche con adeguate politiche aziendali e contrattuali in collaborazione con il territorio e la convenzione con i servizi pubblici e privati integrati. In tal senso si segnala l’attuazione di iniziative per la soddisfazione dei bisogni in termini di flessibilità del lavoro dei propri dipendenti attraverso accordi di natura sindacale e collettiva che in particolare hanno assunto le seguenti forme: contratto a tempo parziale, flessibilità degli orari di lavoro, lavoro agile, banca delle ore, accordi territoriali per servizi alla persona, permessi studio, permessi volontariato.

In merito agli **strumenti di conciliazione della vita privata-vita lavorativa**, il Gruppo ha individuato diverse forme di supporto anche in collaborazione con istituzioni, terzo settore, altre imprese, come ad esempio: servizi / sportelli di ascolto e consulenza, asili nido aziendali, convenzioni per servizi di assistenza/welfare, iniziative a supporto della genitorialità e dei caregiver, servizi lavanderia/spesa, benefit aziendali, servizi di trasporto, accordi con altre imprese per dividere i costi dei servizi, reti territoriali di conciliazione con istituzioni e altre imprese, ampliamento giornate previste ex legge 104/92.

È proseguito anche durante il periodo di lockdown l’impegno del Gruppo nel progetto di Valore D **“InspirinGirls”**, volto a fornire a ragazzi delle scuole medie spunti di riflessione sugli stereotipi di genere e stimoli per le scelte scolastiche future. Dall’inizio del progetto 18 Role Model sono andate in aula, in presenza o da remoto, coprendo 35 aule, in 8 città di 7 Regioni diverse.

In tema di **disabilità**, nel corso dell’anno, in conseguenza della pandemia, è variato in maniera significativa il piano delle attività pur rimanendo inalterate le necessità di azione e sviluppo delle attività di sostegno. Anche in conseguenza del Fondo di Solidarietà promosso da UnipolSai Assicurazioni, nel corso del 2020 si sono registrate le cessazioni da rapporto di lavoro di persone appartenenti alle categorie protette. Pur potendo beneficiare della sospensione dagli obblighi previsti dalla legge 68, il Gruppo ha scelto comunque di intervenire assumendo nuovi collaboratori nell’ambito delle categorie protette e individuando i colleghi già in organico aventi i requisiti per essere considerati tali, così da poter indirizzare al meglio tutti gli interventi concreti a favore del miglioramento della qualità della vita nel contesto professionale del personale con disabilità.

Le azioni di Disability Management, infatti, si sono concentrate sulle attività finalizzate a minimizzare l'impatto dell'invalidità sulla capacità di partecipare all'ambiente di lavoro, in linea con l'obiettivo generale di consolidare una politica aziendale coordinata, basata sull'ascolto e sulla proattività, che aiuti a gestire i casi di disabilità nel modo più equo ed efficace possibile.

In un quadro complessivo che, nel corso del 2020, ha visto il Gruppo impegnato a garantire a tutti i lavoratori lo smart working, l'obiettivo prioritario del Disability Management è stato quello di "personalizzare" le attività "da remoto" a favore di molti dei colleghi con disabilità.

Gran parte delle attività è stata indirizzata su aspetti più contingenti quali:

- supporto alla Gestione del Personale ed ai Responsabili di Linea nell'accompagnamento al lavoro agile e nella gestione delle peculiarità dello stesso relative ai colleghi con disabilità;
- progetto "agilizzazione" dei colleghi operanti presso il centralino del Gruppo con l'obiettivo di "remotizzare" la prestazione dei colleghi del centralino (gran parte dei quali non vedente o ipovedente);
- proroghe degli accordi individuali di smart working "personalizzati" già attivi;
- individuazione di "adattamenti ragionevoli" a supporto di persone con patologie degenerative e ingratescenti, con fornitura e dotazione di tecnologie assistive specifiche e relativa formazione. Le attività in questo senso si sono rivolte in misura differente rispetto a tutta la popolazione dei disabili in smart working ma in alcuni casi sono state svolte azioni più rilevanti e "personalizzate".

Attraverso la figura del **Disability Manager** il Gruppo UnipolSai realizza un insieme di progetti e di azioni mirate a identificare e superare le difficoltà che impediscono alle persone con disabilità di partecipare e contribuire attivamente alle dinamiche professionali.

Nello specifico, sono stati realizzati, anche in continuità con i precedenti esercizi, alcuni interventi di formazione sulla cultura inclusiva verso la disabilità, tra cui:

- collaborazione con Asphi per **Handymatica 2020** - Mostra Convegno Nazionale delle Tecnologie informatiche e telematiche per l'integrazione delle persone con disabilità, dove il Gruppo è stato main sponsor. L'edizione 2020 si è focalizzata in particolare sul tema delle Tecnologie digitali per la comunità fragile e sulle Competenze e tecnologie per l'inclusione; in questo ambito l'esperienza specifica maturata nel Gruppo ha permesso di far emergere tutti i benefici e le cautele da adottare nell'approccio allo smart working per le persone con disabilità;
- **Ma.Po. «Conoscere la disabilità: metodi, strumenti e tecnologie per il mantenimento del posto di lavoro»:** il progetto ha conservato nel 2020 la finalità di sostenere il mantenimento del posto di lavoro dei colleghi coinvolti nel progetto e si è concentrato principalmente sul monitoraggio degli sviluppi per le persone che nell'arco della loro vita lavorativa hanno sviluppato una malattia cronica a carattere neurologico come la Sclerosi Multipla.

Al 31 dicembre 2020 il numero di persone con disabilità o appartenenti a categorie protette è pari a 517, pari al 4,4% del totale.

Anche nel corso del 2020 non sono stati registrati episodi di discriminazione (secondo D.lgs. 215 e 216 del 2003), né ci sono state condanne passate in giudicato, né sanzioni sul tema.

La salute e sicurezza dei lavoratori

Il **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza** adottato dal Gruppo UnipolSai garantisce la conformità alle prescrizioni legislative in tema di salute e sicurezza e la prevenzione, nonché la riduzione di aspetti pregiudizievoli in materia di salute e sicurezza, e viene riesaminato su base almeno annuale per verificarne l'adeguatezza.

A fianco delle attività consuete, che hanno avuto volumi ridotti rispetto agli anni precedenti causa emergenza Covid (1.700 visite effettuate, 770 partecipanti all'attività volontaria di sorveglianza sanitaria), l'impegno in questo ambito è stato volto a garantire la riapertura in sicurezza delle sedi, attraverso numerosi interventi sulle strutture, cui si è affiancata un'importante **azione di informazione e formazione rivolta ai dipendenti** e la distribuzione di dispositivi di protezione.

I punti cardine di questo approccio sono:

- la tutela delle condizioni di benessere fisico, mentale e sociale dei lavoratori;
- il monitoraggio costante dei rischi sia nelle singole attività operative (siano esse svolte direttamente o tramite fornitori e collaboratori) sia in ambito di decisioni strategiche;
- la valutazione degli aspetti ambientali e dei fattori di pericolo in fase di progettazione di nuove attività, processi, prodotti, impianti e servizi;
- la formazione e la responsabilizzazione del personale e la sensibilizzazione di fornitori e collaboratori finalizzati ad aumentarne la consapevolezza e il coinvolgimento;

- il miglioramento delle proprie prestazioni relativamente a:
 - ricerca delle migliori tecnologie disponibili per la prevenzione e protezione;
 - riduzione degli infortuni e degli incidenti;
 - riduzione delle malattie professionali;
 - riduzione delle lamentele e dei reclami;
 - miglioramento dei sistemi di controllo per la prevenzione e protezione;
- la comunicazione sistematica delle informazioni sulle proprie prestazioni, garantendo la massima affidabilità dei dati.

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

Il numero complessivo degli infortuni sul lavoro è passato da 182 del 2019 a 46 del 2020 (52% in itinere). In conseguenza degli infortuni registrati³⁷, i giorni di lavoro persi sono stati oltre 1.600, contro i 4.500 dell'esercizio precedente.

La mancata presenza sul luogo del lavoro per cause diverse dalle ferie, relativa a tutte le società assicurative italiane del Gruppo, si attesta, al 31 dicembre 2020, a circa il 7,2% delle giornate lavorative (nello specifico, al 5,1% per gli uomini e al 9,1% per le donne), in decremento di due punti percentuali rispetto al 2019.

Infortuni

Descrizione	U.d.M	2020	2019	Var. % / p.p.	Note
Infortuni per genere	N.	46	182	-75%	
Uomo	N.	20	64	-69%	
Donna	N.	26	118	-78%	
Infortuni per tipologia	N.	46	182	-75%	
Non in itinere	N.	22	57	-61%	
In itinere	N.	24	125	-81%	
Tasso di infortuni sul lavoro registrabili per settore					Tassi calcolati sulla base di 1.000.000 di ore lavorate teoriche
Totale	N.	0,97	2,4	-1,43	
Assicurativo	N.	0,62	2,06	-1,44	
Immobiliare	N.	21,37	9,62	11,75	
Turismo	N.	5,14	8,29	-3,15	
Sanitario	N.	3,68	7,5	-3,82	
Altro	N.	2,32	0	2,32	
Gravità infortuni per settore					Tassi calcolati sulla base di 1.000.000 di ore lavorate teoriche
Totale	N.	0,07	0,19	-0,12	
Assicurativo	N.	0,05	0,18	-0,13	
Immobiliare	N.	1,18	0,79	0,39	
Turismo	N.	0,37	0,49	-0,12	
Sanitario	N.	0,11	0,16	-0,05	
Altro	N.	0,03	0,06	-0,03	
Numero di ore lavorate per settore					Ore teoriche da CCNL dei diversi settori
Totale	N.	22.765.589	23.748.431	-4%	
Assicurativo	N.	20.995.769	21.839.511	-4%	
Immobiliare	N.	93.600	104.000	-10%	
Turismo	N.	973.440	1.085.760	-10%	
Sanitario	N.	271.440	266.656	2%	
Altro	N.	431.340	452.504	-5%	

I percorsi formativi di base sulla sicurezza sono stati completati da 9.365 dipendenti e 185 dirigenti delle società del settore assicurativo operanti in Italia, delle società diversificate e della società irlandese UnipolRe. Sono inoltre attivi i percorsi di aggiornamento che coinvolgono i dipendenti in base alle scadenze previste dalla normativa.

Descrizione	U.d.M	2020	2019	Var. % / p.p.	Note
Formazione sulla sicurezza					
Dipendenti formati	N.	9.365	9.317	1%	
Dirigenti formati	N.	185	152	22%	

³⁷ Nessun infortunio ha avuto gravi conseguenze, nè ha comportato decesso.

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

Per le società operanti in Serbia, la formazione sulla sicurezza si è concentrata sul primo soccorso e antincendio, coinvolgendo complessivamente 916 partecipanti. Nelle società diversificate, sono stati formati 612 lavoratori (copertura all'87%), 99 preposti (copertura al 94%) e 27 dirigenti³⁸ (copertura al 90%) in diversi temi di sicurezza e salute dei lavoratori.

Nessuna controversia ha come oggetto specifico "salute e sicurezza", intendendo per tali quelle incentrate su pretese violazioni della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e/o le richieste di risarcimenti di

Gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19

Le iniziative volte a contenere i rischi di contagio rivolte ai dipendenti sono state seguite da una Task Force interfunzionale appositamente costituita a livello di Gruppo e si sono sviluppate contestualmente alla situazione pandemica, tenendo conto della continua evoluzione normativa in materia.

Le attività hanno riguardato gli aspetti organizzativi, gli immobili (impianti e ambienti), la gestione delle emergenze, gli ingressi in azienda, la gestione dei fornitori, i Dispositivi di Protezione Individuali, l'informazione - formazione e la Sorveglianza Sanitaria.

In merito agli aspetti organizzativi sono state immediatamente sospese le trasferte e limitate tutte le forme di aggregazione; contemporaneamente è stato avviato un piano straordinario di distribuzione di dotazioni informatiche (computer portatili, tecnologie di accesso da remoto ai sistemi aziendali, applicativi di fonia digitali, etc.) per l'abilitazione progressiva al lavoro agile, fino a raggiungere la quasi totalità dei dipendenti del Gruppo.

Parallelamente, sono state identificate persone e strutture per le quali era comunque necessaria la presenza in sede per assicurare la continuità operativa ed alle quali sono state rilasciate apposite autorizzazioni, in modo da minimizzare le presenze fisiche e garantire il rispetto delle disposizioni di sicurezza.

Per quanto attiene agli immobili (impianti e ambienti) si è provveduto ad attività straordinarie di manutenzione e sanificazione degli impianti di condizionamento ed aerulici, nonché alla riformulazione dei capitolati tecnici per i contratti di pulizia, per cui le disinfezioni giornaliere sono state effettuate attraverso prodotti specifici in linea con le indicazioni delle Circolari del Ministero della Salute. Le sedi sono state dotate di appositi erogatori di materiale igienizzante collocati agli ingressi e nelle aree di transito e sono state predisposte barriere di protezione in plexiglass nei locali per il ricevimento del pubblico, portinerie e uffici posta.

In tema di gestione delle emergenze si è provveduto ad integrare le procedure di emergenza sanitaria per Addetti al Primo Soccorso e sono stati consegnati appositi Dispositivi di Protezione Individuali antiCovid19 (occhiali, guanti, mascherine FFP2) ed erogati specifici corsi di formazione in modalità webinar.

Gli ingressi in azienda, oltre ad essere contingentati per dipendenti e fornitori, sono stati regolamentati individuando e monitorando specifici requisiti quali la presenza di detersivi, salviette, mascherine chirurgiche e gel igienizzante. Sono stati installati dispositivi termo-scanner agli accessi delle Sedi del Gruppo per il controllo della temperatura corporea in fase di ingresso. In ogni luogo di transito o di possibile aggregazione sono stati collocati cartelli monitori con il richiamo al rispetto delle regole comportamentali previste. Per i servizi di navetta aziendale, ove attivi, è stata ridotta la capienza dei mezzi per garantire il distanziamento e dotando gli stessi di appositi erogatori di gel disinfettante.

Per quanto attiene ai fornitori ne è stata limitata la presenza ai soli considerati essenziali per il mantenimento delle sedi e sono stati predisposti addendum contrattuali specifici al fine di stabilire le idonee misure di contrasto al Covid19.

Particolare attenzione è stata riservata ai Dispositivi di Protezione Individuali al fine della corretta individuazione e verifica, unitamente ad altri ausili per la protezione dei lavoratori con registrazione informatizzata delle consegne e dei relativi reintegri.

Non meno importante l'impegno profuso in tema d'informazione, nell'ambito della quale sono stati realizzati specifici opuscoli sulle norme comportamentali da adottare, resi fruibili anche nell'area dedicata all'emergenza Covid appositamente realizzata all'interno della rete intranet del Gruppo. Per quanto attiene la Formazione è stato inoltre predisposto ed avviato un corso in modalità FaD sulle regole da rispettare durante la presenza in sede da parte di tutti i dipendenti che hanno garantito la continuità operativa.

In materia di Sorveglianza Sanitaria è stato particolarmente significativo il continuo confronto con i Medici Competenti in relazione a protocolli, casi di positività, rientri da positività e nella gestione delle cosiddette fragilità. È stato inoltre reso disponibile al personale dipendente un apposito Numero Verde, istituito in collaborazione con UniSalute, per la consultazione di personale medico con disponibilità 24 ore su 24.

Inoltre, per supportare il benessere psicofisico dei colleghi durante questo difficile periodo, il Gruppo ha attivato webinar settimanali sulla gestione del sé (gestione dell'incertezza e delle emozioni, nuova organizzazione del tempo, gestione delle relazioni

³⁸ Nella definizione di formazione dirigenti in tema di sicurezza, per il Gruppo UNA rientrano anche le figure dei vicedirettori delle strutture alberghiere.

tramite la tecnologia), sul benessere (sonno, alimentazione, postura, mindfulness) e sulla gestione dei familiari (supporto agli anziani, gestione dei figli).

Infine, in considerazione del protrarsi della pandemia, il Gruppo ha progettato un'iniziativa di **counseling a distanza**, "Parliamone", da lanciata a inizio 2021, per supportare le persone nel gestire le criticità della vita personale che la pandemia può avere fatto emergere o accentuato e le ripercussioni che essa potrà avere in un medio periodo.

Il sistema di welfare

Il Gruppo ha da tempo attivato un sistema di welfare con l'obiettivo di migliorare il benessere dei propri dipendenti. Architrave di questa strategia è il **welfare di primo livello**, frutto della contrattazione con le rappresentanze sindacali, composto da strumenti quali i Fondi Pensione dei dipendenti, le Casse di Assistenza Sanitaria estese ai familiari, la prevenzione sanitaria, le coperture infortuni anche extraprofessionali, la flessibilità in entrata ed in uscita, i permessi aggiuntivi per le attività di cura, di studio e di volontariato, che negli anni si sono aggiunti o si sono ampliati, includendo nuovi elementi nel Contratto Integrativo Aziendale ("CIA").

Sono attivi nel Gruppo **11 Fondi Pensione** (a cui si aggiungono altre forme di previdenza complementare) e **16 Casse Assistenza** a copertura dei lavoratori dei settori assicurativo, agrario, commerciale, turistico e terziario.

Per quanto riguarda il sistema previdenziale, sono iscritti ai **Fondi Pensione** oltre 9.500 tra dipendenti e dirigenti. Complessivamente, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai per il personale dirigente e non dirigente sono stati pari a oltre 20,2 milioni di euro. La regolamentazione dei Fondi Pensione prevede la possibilità di mantenere l'iscrizione e conseguentemente effettuare eventuali versamenti volontari anche quando il personale non è più alle dipendenze di Società del Gruppo UnipolSai.

Le **Casse di Assistenza** del Gruppo UnipolSai contano oltre 10.000 iscritti, compresi i dirigenti: nelle specifiche fattispecie disciplinate dai contratti, dagli accordi collettivi e dai regolamenti aziendali, gli iscritti possono continuare a godere delle coperture assistenziali per il tempo stabilito dalle stesse fonti anche se non si è più alle dipendenze delle Società del Gruppo.

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

Fondo Pensione	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	100%	81,3%
Totale contributi (€/mln)	4,6	51,9
Incidenza dei contributi aziendali	58%	34%

Cassa Assistenza	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	96,4%	85,5%
Totale contributi (€/mln)	2,1	19,6
Incidenza dei contributi aziendali	93%	88%

A queste iniziative l'Azienda ha affiancato da tempo uno strutturato sistema di **welfare aziendale di secondo livello**, orientato al benessere delle proprie persone e al miglioramento dell'integrazione tra vita professionale e vita personale durante le diverse fasi e condizioni di vita.

Le iniziative del Gruppo rivolte ai colleghi e ai loro familiari, raccolte sotto il logo "noiUnipol", sono declinate in 3 ambiti: "per Te", che comprende i servizi volti a supportare il benessere fisico e psicologico (servizi di counseling e coaching, convenzioni con palestre) e servizi Libera Tempo (consegna farmaci, lavanderia e spesa); "per i tuoi Figli", che include la formazione alla genitorialità per la conciliazione della molteplicità dei ruoli e le iniziative per i figli da 0 a 25 anni (master Child, convenzioni con asili nido, centri estivi, borse di studio, Intercultura, percorsi di orientamento scolastico, etc); "per la tua Famiglia", iniziative a sostegno dei colleghi caregiver che si prendono cura di familiari non autosufficienti (consulenza da parte di un'assistente sociale, servizi convenzionati sul territorio, master Care).

Nel 2020, anche in considerazione dell'avvento della pandemia e delle conseguenze sulla qualità della vita delle persone, è stata riproposta la **valutazione dell'impatto sociale del Welfare, già condotta per la prima volta nel 2019**, per comprendere e misurare i

cambiamenti generati dalle iniziative "noiUnipol", ritenute ancora più preziose in una situazione così incerta e complessa. L'ambito di monitoraggio di questo report di impatto si è concentrato su quattro iniziative, utilizzando diversi tipi di indicatori sia quantitativi sia qualitativi, volti ad analizzare input, attività, output ed outcome di medio e di lungo periodo.

Vista l'innovatività di tale analisi, e l'importanza di un confronto con soggetti terzi autorevoli, il Gruppo ha confermato il Comitato per la supervisione scientifica del progetto, coordinato dall'Università LUMSA e composto da esperti in valutazione d'impatto, che ha validato gli aspetti metodologici dell'analisi e i risultati ottenuti.

Rispetto alla precedente analisi di impatto, nel 2020 si è ritenuto opportuno proporre il questionario a tutti i dipendenti. Ciò ha consentito una verifica più puntuale delle differenze registrate tra coloro che hanno fruito e coloro che non hanno fruito delle iniziative di welfare.

La metodologia sviluppata ha consentito di misurare il *Welfare Impact Index* su:

Benessere individuale:

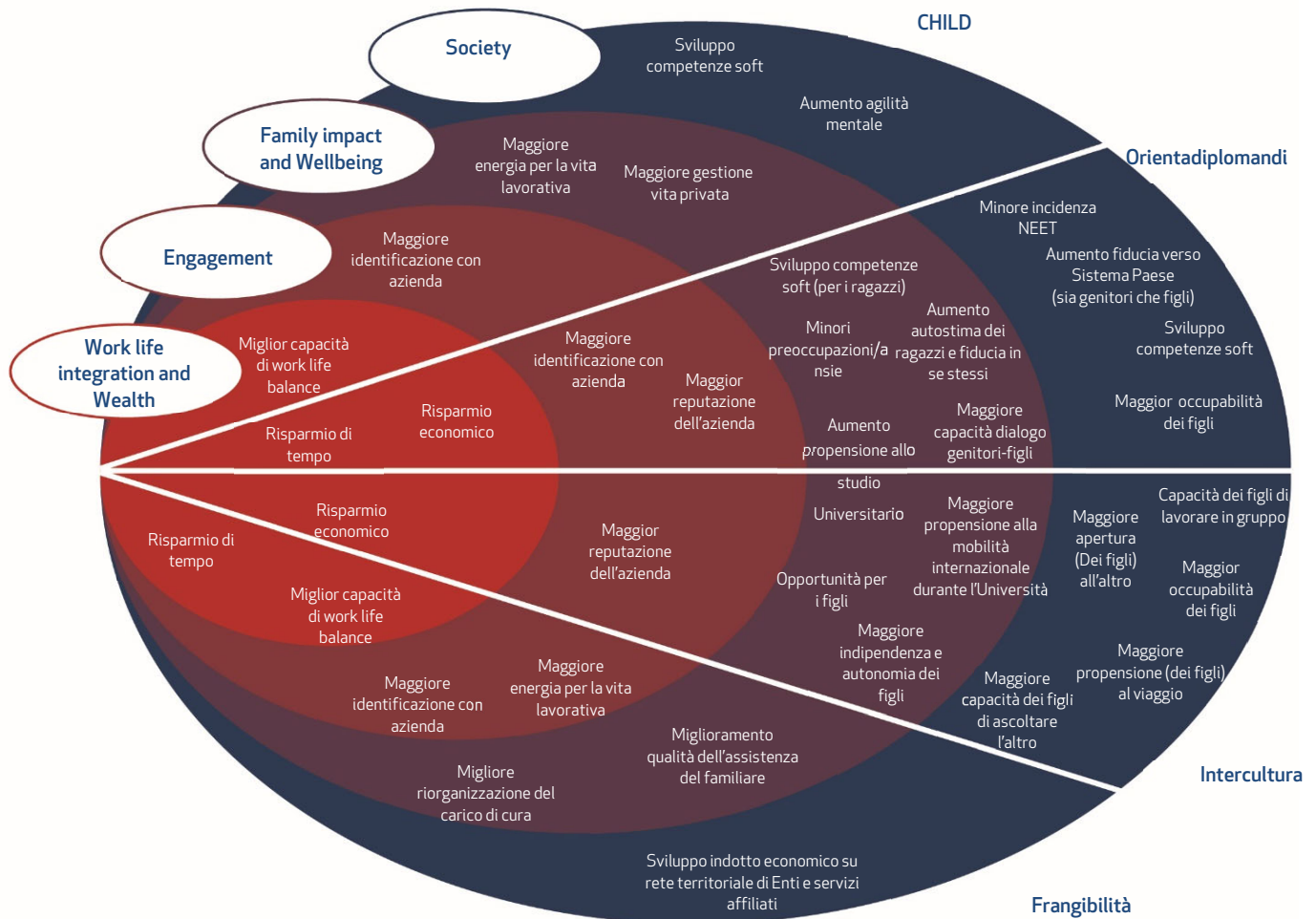
- *Wellbeing*, ossia la dimensione del benessere psicofisico del lavoratore;
- *Engagement*, ossia la sensazione di sentirsi parte dell'azienda;
- *Wealth*, ossia la dimensione del benessere economico;
- *Work-life Integration individuale*, ossia la possibilità di integrare efficacemente la vita privata con quella lavorativa, senza che l'una interferisca eccessivamente con l'altra;
- *Work Life Integration familiare*, ossia la possibilità di integrare efficacemente la vita familiare con quella lavorativa (Family Impact)

Benessere organizzativo:

- Identità organizzativa, ossia la percezione del livello di identificazione con l'azienda
- Supporto organizzativo, ossia la percezione della vicinanza dell'azienda a livello personale e professionale

I risultati del questionario hanno evidenziato un impatto significativo nei confronti dei fruitori in particolare per quanto riguarda il *work-life integration familiare*, a livello eccellente; il benessere economico generato, l'engagement, l'identità aziendale e il supporto organizzativo, a livello buono.

Principali impatti sociali delle iniziative di welfare



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

- L'analisi di "Child" (*Maternity as a Master*), il master *online* per futuri o neo genitori che allena le competenze *soft*, trasversali a genitorialità e ruolo professionale, ha evidenziato che il 33,4% dei partecipanti ha un miglioramento nella capacità di gestire la vita personale e il 37% migliora la capacità di ottenere energia dal lavoro e trasferirla nel quotidiano. Inoltre il 24% ha migliorato la capacità di gestire il cambiamento, il 30% l'agilità mentale e il 32% la capacità di ascolto.
- Nei programmi di orientamento scolastico volti ad accompagnare in modo informato e ragionato le scelte sui percorsi da intraprendere ("Push to Open Junior" per i ragazzi delle scuole Medie e "Push to Open" per i Diplomandi), l'analisi ha fatto emergere che, per i ragazzi, in 2 casi su 3 è aumentata la fiducia in se stessi; nel 46% dei casi il percorso ha influito sulla decisione di iscriversi all'Università, mentre solo il 2,8% dei partecipanti al programma negli anni precedenti ha abbandonato gli studi, a fronte di percentuali molto più significative rispetto alla media nazionale. Secondo il 65% dei genitori il risparmio di tempo nel reperimento delle informazioni, sia da parte loro che dei loro figli, è maggiore di 10 giorni, e per il 62% è diminuito il livello di ansia e preoccupazione legato alla scelta.

- Per le Borse di studio Intercultura, che consentono a figlie e figli dei dipendenti di svolgere un programma di studio, estivo o annuale, all'estero, l'analisi ha registrato impatti positivi sul benessere e sull'autopercezione in merito a competenze dei partecipanti, tra cui la capacità di ascoltare (punteggio medio 3,41 su una scala da 1 a 5), lavorare in gruppo con gli altri (punteggio medio 3,39), capacità di essere autonomi e gestire la propria quotidianità (punteggio medio 3,6). Inoltre il 39% degli studenti ritiene che l'esperienza con Intercultura abbia influenzato la scelta di iscriversi all'università.
- L'analisi del programma Fragibilità, a sostegno dei *caregiver* con un *contact center* dedicato ed una rete integrata di servizi su scala nazionale, ha registrato per il 57% dei colleghi un miglioramento nella capacità di gestire la vita personale nonostante gli impegni di lavoro, una maggiore energia (punteggio medio di 4,5 su 5), una maggiore tranquillità derivante da una migliore e più consapevole capacità di scelta (punteggio medio di 4,5 su 5) e un'importante identificazione con l'azienda (punteggio medio 4,97 su una scala da 1 a 7). In termini di impatto sulla famiglia il 67% dichiara di aver risparmiato fino a 5 giorni lavorativi nella ricerca di informazioni relativa all'assistenza dei familiari non autosufficienti.

Un'ulteriore importante novità del 2020 è stata l'introduzione del calcolo dello SROI su due iniziative delle 4 a perimetro, scelte perché hanno maggiore impatto sulle persone. È risultato che il programma di orientamento Diplomandi per ogni € investito ha generato € 2,16 di beneficio sociale, mentre per Fragibilità per ogni € investito il ritorno è di € 2,72.

La mobilità sostenibile

In materia di Mobility Management, a causa dell'emergenza sanitaria, del conseguente ricorso all'homeworking e della ineludibile modifica forzata delle abitudini di spostamento/mobilità dei lavoratori, non è stato possibile effettuare nuove e ulteriori analisi e aggiornamenti dei documenti. L'emergenza sanitaria ha inoltre impedito la realizzazione di iniziative già in atto o in pianificazione. Tra le iniziative rinnovate anche se con ridotto bacino di utenza, si segnalano l'incentivazione economica per l'acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici, la disponibilità di flotta di biciclette elettriche aziendali, composta a fine 2020 da 86 bike e servizi di infomobilità pubblicate sul sito UnipolEcomobility.

Al contrario, tra le iniziative rinviate ad un prossimo futuro si ricordano la pianificazione degli interventi di ciclabilità in diverse città per aumentare la propensione dei dipendenti all'utilizzo della bicicletta, il processo di ottimizzazione delle navette aziendali, con l'obiettivo di ridurre i costi e rendere più efficiente il servizio in termini di maggiore fruibilità e puntualità, il potenziamento delle iniziative di car pooling, car sharing accompagnate da programmi formativi rivolti ai dipendenti e agenti, di guida sicura, ecoguida e sicurezza stradale per ridurre gli incidenti stradali.

Queste iniziative sono parte integrante delle politiche di gestione della Mobilità Sostenibile Aziendale adottate nel Gruppo UnipolSai, politiche fondate principalmente su un approccio sistemico con lo scopo di contribuire a ridurre in modo significativo i livelli di congestione del traffico urbano e di inquinamento atmosferico, con conseguenti vantaggi a livello ambientale, sociale ed economico.

L'attività di Mobility Management è articolata in una serie di politiche e procedure che definiscono una strategia integrata finalizzata alla gestione degli spostamenti dei dipendenti, attraverso l'informazione sulle diverse offerte di trasporto, la riorganizzazione ed il continuo miglioramento dei servizi di trasporto aziendali esistenti e la programmazione di nuove soluzioni, sulla base della specifica necessità di spostamento delle persone e della loro disponibilità al cambiamento. Tale attività è coordinata dal Mobility Manager, che propone e governa programmi ed interventi di mobilità sostenibile anche attraverso l'elaborazione ed implementazione di Piani degli Spostamenti Casa Lavoro ("PSCL") dei dipendenti nelle diverse sedi (sono stati realizzati i PSCL di 10 città diverse che includono circa 40 sedi).

Nel corso degli anni, la sensibilizzazione dei dipendenti ad utilizzare mezzi di spostamento maggiormente sostenibili è cresciuta consentendo una significativa riduzione delle emissioni inquinanti. Per meglio comprendere gli impatti della situazione pandemica sull'andamento delle emissioni legate agli spostamenti casa-lavoro sono inoltre stati stimati quelli connesse all'**homeworking dei dipendenti**³⁹. Dal confronto tra le emissioni effettivamente prodotte negli spostamenti casa-lavoro nel corso di tutto il 2020, tenendo in considerazione i giorni in cui essi si sono effettivamente recati al lavoro e che fossero abbonati al Trasporto Pubblico Locale o meno, e le emissioni che tali dipendenti avrebbero prodotto se si fossero recati al lavoro durante tutto l'anno (senza utilizzare lo smart working) con il medesimo mix modale, è stato possibile calcolare il risparmio in termini di inquinanti. Complessivamente nell'anno 2020, grazie all'adozione del lavoro agile non sono state emessi in un anno 355.272 kg di monossido di

³⁹ La stima delle emissioni di inquinanti atmosferici da trasporti stradali è stata effettuata avvalendosi, nell'ambito della metodologia generale, di un modello matematico chiamato Copert (Computer Programme to calculate Emission from Road Traffic, Ntziachristos L., Samaras Z., 1999) basato su un ampio insieme di parametri che tengono conto delle caratteristiche generali del fenomeno e delle specifiche realtà di applicazione. I risultati ottenuti dalle politiche di mobilità sostenibile prendendo in considerazione gennaio e febbraio 2020, in quanto sono risultati essere gli unici due mesi in cui i dipendenti hanno avuto la possibilità di recarsi con regolarità in sede, cosa non possibile in seguito a causa dell'emergenza sanitaria

carbonio (CO), 57.866 kg di ossido di azoto (NO_x), 29.794 kg di composti organici volatili (VOC), 2.183 kg di metano (CH₄), 2.161 kg di polveri sottili (PM) e 14.495.177 kg di anidride carbonica (CO₂).

Le relazioni industriali

A seguito dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, l'attività delle Relazioni Industriali è stata caratterizzata dai confronti sindacali nei vari contesti produttivi in cui operano le diverse società del Gruppo, in modo da:

- adottare una serie di successivi provvedimenti volti a garantire il rispetto delle norme igienico-sanitarie richieste e a favorire l'applicazione contrattuale del lavoro agile alla quasi totalità del personale dipendente;
- definire gli istituti contrattuali necessari per gestire la significativa contrazione delle attività registrate nel corso dell'anno.

In particolare, nel settore assicurativo sono stati sottoscritti alcuni accordi sindacali, che hanno disciplinato la parziale riduzione delle attività lavorative, per un totale di 18 giornate, mediante il preventivo utilizzo delle ferie maturate ed il successivo ricorso alla sezione ordinaria del Fondo di Solidarietà, garantendo comunque la piena tutela della retribuzione e della contribuzione correlata. Inoltre, è stata favorita la fruizione di tutte le ferie spettanti per l'anno corrente.

Complessivamente, per tutte le società del Gruppo si sono svolte 37 procedure di consultazione delle organizzazioni sindacali, che hanno determinato lo svolgimento di 97 incontri e la sottoscrizione di 25 accordi. Nel corso dell'esercizio sono state utilizzate 138.931 ore di permesso sindacale e si sono svolte 31 assemblee sindacali per affrontare prevalentemente le tematiche connesse all'emergenza epidemiologica in corso e non sono stati effettuati scioperi.

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

Al contempo si assiste ad un basso ricorso alle controversie giudiziali con i propri dipendenti, in servizio o cessati: nel 2020 sono state gestite 97 cause su questioni di lavoro, di cui 66 pendenti al 31/12/2020.

Non sono stati sostenuti costi dalle Società per soccombenza a seguito di sentenze passate in giudicato per contenzioso con il personale dipendente.

UNIPOLSAI E LA SOCIETÀ

I Fornitori

8.500

imprese con cui il Gruppo UnipolSai ha scambi commerciali

€ 1.149 mln

erogati ai fornitori

98,5%

della spesa per forniture effettuata in Italia

50%

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

Obiettivo della relazione con i Fornitori è quello di negoziare il miglior rapporto qualità-prezzo e creare valore condiviso, con attenzione alla tutela dell'ambiente e al rispetto dei diritti umani. Questo consente di generare impatti positivi in termini di sostenibilità e gestione dei rischi ESG, soprattutto nelle aree di approvvigionamento più critiche come sistemi e servizi IT, servizi di struttura e logistica, progetti immobiliari, manutenzioni edili.

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo ha avuto scambi commerciali con circa 8.500 imprese, per una spesa complessiva di 1.149 milioni di euro erogata per il 98,5% in Italia (esclusi i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad). A parità di perimetro, il confronto con l'esercizio precedente registra un decremento del 16%.

Il Gruppo acquista beni e servizi da grandi gruppi internazionali, PMI e start-up innovative e imprese sociali (cooperative, associazioni, fondazioni e altre strutture che offrono beni o servizi di utilità sociale).

Fatte salve alcune eccezioni di limitata rilevanza a livello complessivo, la catena di approvvigionamento del Gruppo, che non acquista materie prime e non consegna beni fisici ai clienti, non si presenta particolarmente complessa.

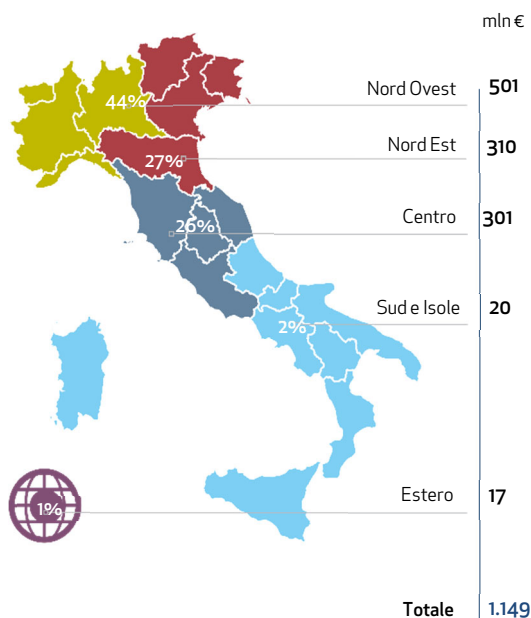
Nell'analisi della distribuzione per categoria si evidenzia una significativa incidenza, sia in termini numerici che di spesa, dei fornitori legati alla Gestione del Patrimonio Immobiliare e dei fornitori di servizi, con particolare predominanza dei servizi vari, in cui sono state aggregate voci eterogenee come la formazione, i servizi telematici, spedizioni e archiviazione. Anche se poco significativa dal punto di vista numerico, in termini di valore trasferito si conferma importante il peso della categoria Information Technology, che rappresenta il 18% dell'erogato. La rilevante quota di spesa per i sistemi informativi è legata alla centralità delle tecnologie informatiche nello svolgimento delle attività del Gruppo.

Una crescente incidenza delle tipologie di acquisti caratteristiche delle società diversificate è l'effetto dell'acquisizione della società UnipolRental.

Anche ai fornitori, come successo per dipendenti, agenti, assicurati e collettività, il Gruppo UnipolSai non ha fatto mancare il sostegno per affrontare l'emergenza socio-economica generata dalla pandemia. Nel mese di luglio 2020 è stata lanciata l'iniziativa **#unamanoaifornitori**, volta ad aumentare la liquidità attraverso pagamenti in 30 giorni, ancora in corso alla data di pubblicazione di questo documento.

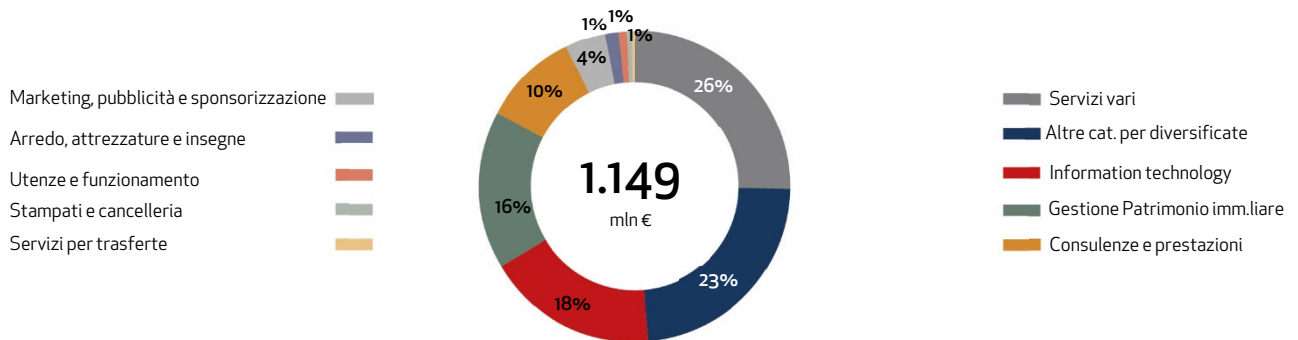
L'intervento è stato proposto nella consapevolezza dell'importanza che hanno i pagamenti tempestivi, soprattutto per le PMI, ed è volto anche a rafforzare la continuità e qualità nel rapporto con i fornitori. L'adesione all'iniziativa è aperta alle piccole e medie imprese fornitrici del Gruppo di tutte le categorie merceologiche e sull'intero territorio nazionale che adempiono alle procedure aziendali di fornitura garantendone l'efficacia.

Valore erogato ai fornitori per territori



La rappresentazione grafica non include la società Ddor Novi Sad la cui spesa complessiva ammonta a 12,5 milioni di euro

Ripartizione dei fornitori



La rappresentazione grafica non include la società Ddor Novi Sad.

La gestione della catena di fornitura

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

La relazione con i fornitori è mediata attraverso il **Portale Fornitori sulla piattaforma Ariba Network** al cui interno i fornitori vengono regolarmente censiti, selezionati e monitorati valutandone non solo le caratteristiche economico-finanziarie e tecnico-organizzative, ma anche le informazioni a garanzia della conformità normativo-giuridica.

In fase di **qualificazione**, i fornitori devono aver preso visione dei seguenti documenti (pubblicati sul portale fornitori): Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001; Processo d'acquisto e regole comportamentali a cui devono attenersi i fornitori di Gruppo; Codice etico e Carta dei valori. Attraverso questo passaggio i fornitori stessi si impegnano a rispettare le misure anticorruzione adottate, la normativa sulla sicurezza sul lavoro, le leggi vigenti e i Contratti Nazionali del Lavoro, contrastare ogni forma di discriminazione e assicurare al Gruppo le dovute tutele che regolano la materia di affidamento attività a personale/aziende esterne.

Sempre in questa fase i fornitori, oltre a informazioni a garanzia della conformità normativo giuridica, della solvibilità finanziaria e delle performance qualitative, devono fornire anche elementi inerenti la conformità al **rating di legalità** e al loro impegno per la sostenibilità; questo consente al Gruppo di comprendere il livello di attenzione e di **conformità alle tematiche socio-ambientali** dei fornitori stessi. Gli aspetti rilevati, inerenti a possesso di certificazioni ambientali, misurazione delle emissioni inquinanti, applicazione di politiche aziendali contro la discriminazione e per l'inclusione delle diversità, gestione della salute e sicurezza dei lavoratori e conciliazione tempi vita/lavoro, contribuiscono all'attribuzione del punteggio di *rating* che qualifica complessivamente il fornitore.

Se il risultato di questa valutazione è positivo, i fornitori sono iscritti all'Anagrafica Fornitori di Gruppo e possono essere invitati agli eventi acquisitivi.

A fine 2020, escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, il 18,3% della spesa complessiva è erogata ai fornitori iscritti all'Albo, cioè ad imprese qualificate, che rappresentano i partner con cui il Gruppo UnipolSai ha un rapporto continuativo e significativo, sia a livello di valore della spesa che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti. Il decremento di 20 p.p. rispetto all'esercizio precedente, è dovuto alla sostituzione della piattaforma di gestione dell'Albo, per la quale sono in corso le nuove registrazioni; da segnalare in particolare che il volume di spesa attribuibile ai fornitori attivi nei due esercizi, ma non ancora iscritti nel nuovo Albo, ammonta a oltre 150 milioni di euro.

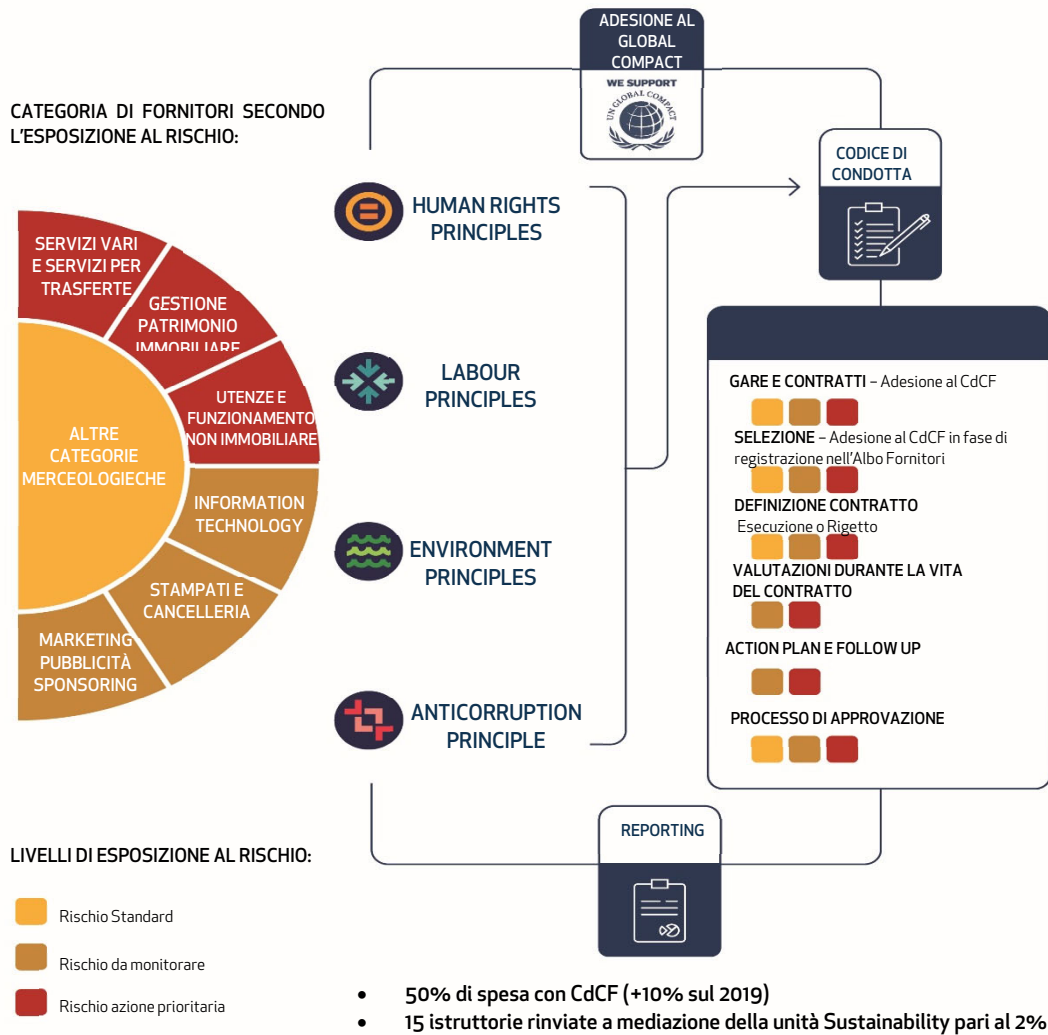
La Politica di esternalizzazione e selezione dei fornitori dispone che siano valutati, nell'ambito dei criteri di selezione dei fornitori, anche i requisiti di gestione corretta e responsabile verso gli stakeholder.

È previsto l'impegno al rispetto del **Codice di Condotta Fornitori** per approvvigionamento responsabile (o "CdCF"), adottato a fine 2018 e ispirato ai principi dell'*United Nations Global Compact* e alla ISO 20400⁴⁰ sull'approvvigionamento responsabile.

Di seguito lo schema che illustra il ruolo occupato dal sistema di controllo dei rischi ESG rispetto alla catena di fornitura nel contesto della strategia di sostenibilità attuata da UnipolSai.

⁴⁰ Norma ISO che fornisce orientamenti alle organizzazioni, indipendentemente dalla loro attività o dimensione, sull'integrazione della sostenibilità nell'ambito degli acquisti

Processo di segnalazione e sistema di controllo sui rischi ESG sulla catena di fornitura



I rischi ESG individuati sulla base dei principi delle Nazioni Unite Global Compact (Gestione del Lavoro e Diritti Umani, Anticorruzione ed Ambiente) sono stati mappati per ciascuna categoria merceologica, valutandone l'esposizione e il livello di presidio attualmente esistente. La mappatura dei rischi e dei presidi, che viene aggiornata regolarmente, ha consentito l'identificazione di sottocategorie merceologiche⁴¹ che presentano un significativo rischio in termini ESG per il Gruppo.

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

⁴¹ Fornitori identificati come aventi un alto livello di rischio reputazionale per Unipol Gruppo, sia a causa delle loro relazioni privilegiate legate al brand o per la tipologia di prodotto / o servizi che offrono.

Ai fornitori, ad eccezione delle Pubbliche Amministrazioni e dei liberi professionisti lavoratori autonomi ordinistici e non, è richiesto di firmare il CdCF alla sottoscrizione o al rinnovo del contratto.

Alla fine del 2020, i contratti che includono il Codice di Condotta Fornitori coprono il **50% della spesa totale per gli acquisti**⁴² (+10 pp sul 2019). Nel 2020 la Direzione Acquisti ha coinvolto la Funzione Sustainability in **15 istruttorie di approfondimento** rispetto a Fornitori che in alcuni casi hanno presentato documentazione comprovante la capacità e l'impegno degli stessi a soddisfare i requisiti di sostenibilità richiesti nel CdCF, come alternativa alla sottoscrizione del Codice stesso. Gli interventi (che hanno riguardato per il 58% fornitori operanti nel settore dell'Information Technology) si sono conclusi tutti con esito positivo.

Nelle Società Diversificate operanti nei settori del Turismo, dell'Agricoltura, della Salute e del Turismo nautico, le procedure di approvvigionamento sono conformi alle analoghe procedure del Gruppo UnipolSai fondate sulla selezione e valutazione dei fornitori attraverso il Portale Fornitori di Gruppo.

Il dettaglio delle iniziative e i risultati delle stesse in termini di riduzione dell'impronta ecologica indiretta sono disponibili nella sezione "Il presidio degli impatti ambientali".

⁴² Il Codice di Condotta Fornitori non si applica agli acquisti della società UnipolRental regolati da specifici accordi contrattuali. Resta ferma la possibilità per la Capogruppo di individuare, sulla base di valutazioni risk-based e nei limiti della compatibilità con le specifiche normative di settore, di estendere i principi del CdCF.

La Comunità

€ 20 mln

donati per fronteggiare l'emergenza sanitaria

€ 8,3 mln

Valore dei contributi di sponsorizzazione ed elargizioni tramite Corporate Sponsorship Program

2,5%

Incidenza contributi alla comunità sull'utile ante imposte

Il sostegno e l'attenzione alle esigenze e ai bisogni della Comunità in cui il Gruppo opera, richiamato dal Codice Etico, è disciplinato dal "**Corporate Sponsorship Program**" che identifica cinque aree di intervento: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport e entertainment.

La promozione di attività e iniziative concentrate sull'empowerment delle nuove generazioni, soprattutto attraverso lo sport, rappresenta per il Gruppo una risposta alla crescente instabilità sociale e polarizzazione delle società fondata sul principio di solidarietà e dell'inclusione sociale.

L'adozione del Corporate Sponsorship Program, come politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni comuni per tutte le attività svolte dalle società del Gruppo, ha reso gli interventi maggiormente efficaci, presidiati da processi e procedure dirette ad evitare ogni possibile conflitto di interesse di ordine personale o aziendale, e ha facilitato il monitoraggio del processo di approvazione dei progetti da sostenere.

Il 2020 è stato caratterizzato dal supporto sanitario a favore delle regioni maggiormente colpite dall'emergenza sanitaria. A partire dal mese di marzo 2020, **UnipolSai ha stanziato 20 milioni di euro destinati a fronteggiare l'emergenza Coronavirus** nelle aree con situazioni più critiche.

In stretto raccordo con le Autorità Regionali, la Protezione Civile e tutti gli interlocutori istituzionali coinvolti nella gestione dell'emergenza, Unipol ha destinato tali risorse per incrementare la disponibilità presso le strutture ospedaliere di posti letto, in particolare di quelli adibiti alla terapia intensiva e sub-intensiva, e per l'acquisto di attrezzature sanitarie necessarie a fronteggiare il diffondersi della pandemia. In accordo con la Regione Lombardia sono stati erogati 6 milioni di euro impiegati per:

- acquisti straordinari di ventilatori polmonari e materiali di consumo quali mascherine, tute protettive, disinfettanti e strumenti necessari alle strutture sanitarie per limitare le occasioni di contagio;
- la realizzazione di una nuova struttura di emergenza nei padiglioni di Fiera Milano City.

Al contempo, il Gruppo ha offerto il suo supporto a favore della comunità bergamasca, tra le più colpite dall'emergenza Covid-19, sostenendo gli interventi dell'organizzazione umanitaria Cesvi. La Compagnia ha donato un milione di euro per l'acquisto, per l'ospedale da campo allestito dagli Alpini a Bergamo, di una tac portatile, macchinario fondamentale durante la fase di emergenza, per cogliere i segni polmonari della malattia in fase precoce, valutare l'estensione e l'evoluzione dell'infezione da Coronavirus, ma anche testimoniare la completa guarigione del paziente.

Inoltre, in accordo con la Regione Emilia Romagna sono stati donati 5 milioni di euro destinati:

- alla realizzazione, presso l'Ospedale Sant'Orsola di Bologna, di un nuovo padiglione, dedicato alla cura dei pazienti affetti da Coronavirus, di 90 posti letto di cui 44 di terapia intensiva e sub-intensiva;
- alla realizzazione, presso l'Ospedale Bellaria di Bologna di nuove aree di degenza con 88 posti letto di cui 73 per la terapia intensiva e sub-intensiva e il potenziamento dell'area di medicina d'urgenza.

È stato fornito supporto anche alle forze dell'ordine per lo sforzo messo in atto nel fronteggiare l'emergenza, con 1 milione di euro distribuito equamente tra i Corpi dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza e Vigili del Fuoco, e 1 altro milione di euro alla Protezione Civile per l'acquisto di dispositivi di protezione.

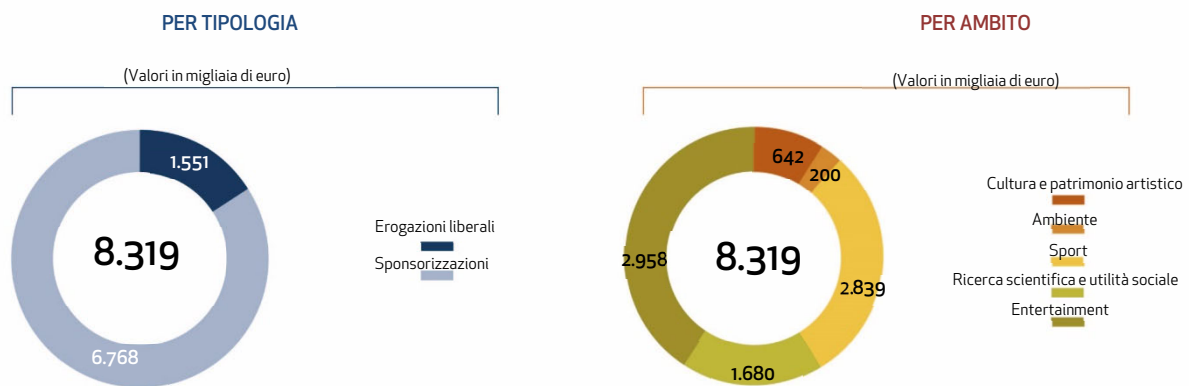
Sempre alla Protezione Civile è stato donato un altro milione di euro per una iniziativa specifica a sostegno delle famiglie di medici e operatori sanitari deceduti in conseguenza della pandemia.

Un contributo pari a 1 milione di euro è stato devoluto a sostegno delle iniziative volte a fronteggiare l'emergenza nella Regione Marche, 200mila euro sono stati donati all'ASL Città di Torino, per l'acquisto di apparecchiature e materiali di protezione per il Reparto di Terapia Intensiva dell'Ospedale Martini, infine 300mila euro sono stati donati per l'acquisto di 15 ventilatori polmonari a favore di ospedali situati in Lombardia e in Emilia Romagna.

Grazie alla generosità dei dipendenti del Gruppo, degli agenti e dei loro collaboratori, è stato inoltre possibile donare **due milioni di pasti** che sono stati distribuiti, sotto forma di generi alimentari, dalla rete Banco Alimentare attraverso 7.500 associazioni e strutture caritative che offrono in tutta Italia aiuto a persone in difficoltà.

Rispetto alle risorse gestite secondo le linee guida del Corporate Sponsorship Program, il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità 8,3 milioni di euro (erano 9,4 milioni di euro nel 2019) suddivisi in sponsorizzazioni ed erogazioni liberali. Il dato complessivo, incluso delle donazioni per fronteggiare l'emergenza Coronavirus e delle donazioni alla Fondazione Unipolis, è pari al 2,5% sull'utile ante imposte di 1.118,6 milioni di euro e corrispondente ad un contributo medio per dipendente di circa 2.423 euro.

I contributi alla comunità per ambito e per tipologia *



*Esclude il contributo alla Fondazione Unipolis. Il rendiconto dell'attività della Fondazione Unipolis è pubblicato nel Bilancio di Missione, reperibile sul sito www.fondazioneunipolis.org.

Nell'esercizio 2020 è proseguita la partnership tra UnipolSai e il **C.O.N.I.** (Comitato Olimpico Nazionale Italiano), testimonianza della vicinanza di UnipolSai alle persone, al Paese e al sistema Italia, qui rappresentato dal suo movimento sportivo al massimo livello.

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

Tra le altre iniziative sostenute si segnala:

- in **ambito culturale**, il sostegno del Festival "Che Storia", un progetto storico-culturale prodotto da Fondazione Giangiacomo Feltrinelli, e la promozione del Festival di Internazionale a Ferrara, nonché il supporto a numerosi altri eventi e realtà culturali, in particolare i teatri di diverse città italiane;
- in **ambito ambientale**, la prosecuzione del progetto "Bellezza Italia – Tuteliamo insieme le meraviglie del Paese", la campagna nata dalla collaborazione tra il Gruppo e Legambiente per proporre e attuare azioni di recupero e riqualificazione di aree degradate del Paese e restituirle alla fruibilità di cittadini e turisti, valorizzando così il patrimonio artistico-culturale e naturale italiano;
- fra i **progetti di ricerca scientifica e utilità sociale**, il sostegno alla Fondazione Banco Alimentare, la promozione della giornata mondiale dei poveri, oltre al rapporto con numerosi altri soggetti del Terzo Settore e della ricerca scientifica;
- tra i **progetti di entertainment**, è proseguita anche nel 2020 la collaborazione con Fondazione Musica Insieme, volta a promuovere una formula artistica originale e realizzare eventi culturali di alta qualità e accessibili al grande pubblico. Il Gruppo ha poi continuato a supportare Bologna Jazz Festival, Biografilm Festival e Cineteca di Bologna.



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

Nel quadro della più complessiva strategia di sostenibilità e di relazione con la comunità, uno degli strumenti più rilevanti per la realizzazione di iniziative di responsabilità sociale è la Fondazione d'impresa del Gruppo Unipol. Nel 2020 il contributo alla **Fondazione Unipolis** è stato pari a 750 mila euro, impiegati secondo gli assi di intervento definiti dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione stessa, ancorché in coerenza con l'indirizzo strategico in materia di sostenibilità proprio del Gruppo.

La Fondazione è un soggetto plurale e aperto, abilitatore di altre realtà. Agisce sia attraverso progetti e interventi, propri e in partnership con altri soggetti attivi nella comunità, sia perseguendo attività di ricerca e sensibilizzazione e sostenendo con erogazioni economiche realtà che concorrono a produrre benessere sociale sul territorio nazionale.

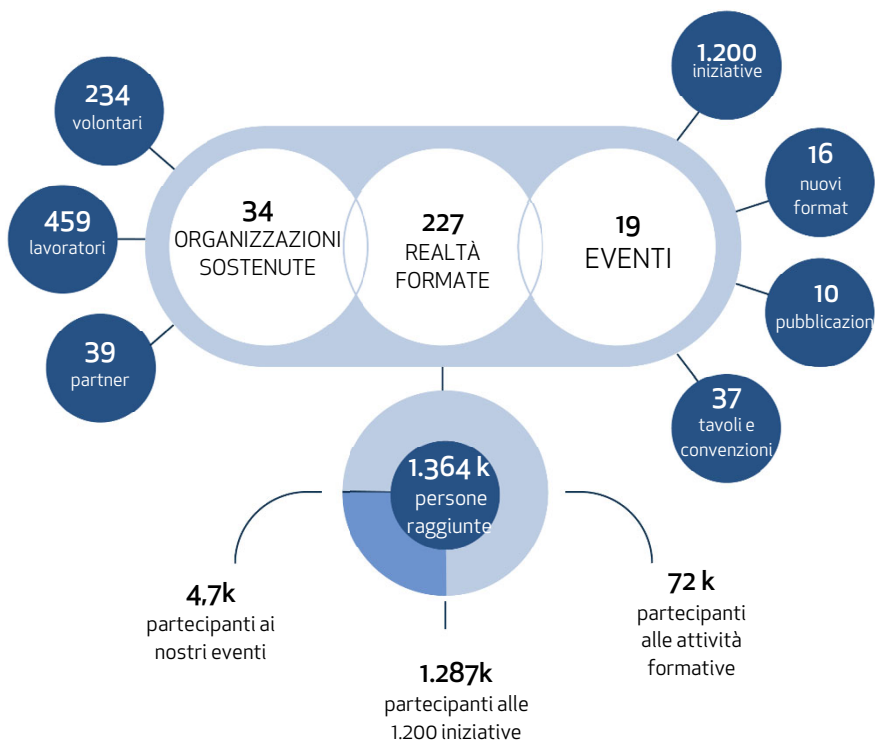
Dal 2019 ha adottato per la prima volta un Piano Triennale, con cui si è posta l'obiettivo di affermarsi come luogo di innovazione e sperimentazione, capace di operare a livello nazionale in modo orizzontale e collaborativo, con particolare attenzione al Terzo settore.

Gli ambiti di intervento di Unipolis identificati per il Triennio sono Benessere, Cultura, Lavoro, Mobilità, in coerenza con il core business del Gruppo. In questi la Fondazione declina i propri obiettivi di crescita culturale, sociale e civica, con un impegno particolare per la conoscenza e la formazione. L'incontro tra le diverse generazioni, l'impegno costante a sensibilizzare e diffondere la cultura della legalità e il supporto a processi di sviluppo sostenibile e di coesione sociale rappresentano temi trasversali e rilevanti delle attività della Fondazione. Nel 2020 le risorse economiche sono state indirizzate negli ambiti di intervento secondo la seguente ripartizione: **Cultura 40%, Benessere 31%, Lavoro 8%, Mobilità 14%, Erogazioni solidaristiche 7%**.

Dal 2019 la Fondazione pubblica un proprio bilancio d'impatto, "**Unipolis in numeri**". Il documento è il risultato di un processo di valutazione dei propri risultati avviato per migliorare la gestione e la restituzione degli interventi, oltre che per favorire il disegno della strategia e obiettivi futuri.

È stato inoltre implementato un **Open Report**, ossia un portale integrato al sito istituzionale, per dare evidenza e condividere in itinere il valore condiviso creato attraverso le attività svolte e i progetti promossi.

I risultati di Unipolis nel 2020



Per una lettura complessiva di tutte le attività e progetti della Fondazione Unipolis si rimanda a questo sito <http://www.fondazioneunipolis.org/>

Rilevante anche il ruolo di **CUBO**, il museo d'impresa del Gruppo, che promuove i valori dello stesso attraverso iniziative culturali come **mostre, eventi, laboratori** sui temi dell'attualità, dell'innovazione, dell'arte e della memoria per un pubblico molto ampio che spazia dall'adolescenza all'età adulta, con particolare attenzione alle scuole. CUBO dispone di uno spazio multimediale dove è possibile accedere al materiale digitalizzato dell'**archivio storico** e di uno spazio con **simulatori di guida** per i corsi di guida sicura. Il museo, per far fronte alle limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, si è dotato di una piattaforma *streaming* personalizzata e ha proposto gli eventi in modalità digitale, superando così gli abituali territori di riferimento.

Oltre alla piattaforma dedicata, CUBO ha realizzato una nuova infrastruttura per il proprio sito, dove sono presenti materiali multimediali di supporto alle iniziative e collegamenti con i canali social dedicati al museo. La sezione dedicata alle iniziative è stata arricchita di informazioni, materiale multimediale e collegamenti con altre proposte per permettere al visitatore di navigare e

approfondire le proprie curiosità. Con la collaborazione di primarie realtà associative e culturali, CUBO partecipa a incontri pubblici e promuove iniziative rivolte ai dipendenti e ai loro familiari anche all'interno delle principali sedi del Gruppo in Italia.

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

- **Mostre:** le principali mostre organizzate nel corso del 2020 sono state: "One, Too, Free" rassegna di "dialoghi artistici sperimentali" inclusa nel cartellone di Artcity, promosso dal Comune di Bologna in occasione di Arte Fiera; "Fight Art" mostra multimediale con video-interviste degli artisti contemporanei che negli anni recenti hanno partecipato a progetti espositivi e culturali a CUBO; "Volti Rassicuranti. Il lavoro e le persone nel Gruppo Unipol" - quarta edizione del ciclo Imprese da Raccontare, per promuovere il patrimonio storico e documentale dell'azienda.
- **Education:** nell'emergenza sanitaria, è stata intensificata la linea education (per i ragazzi, per le scuole secondarie e per gli adulti) con l'obiettivo di sostenere lo sviluppo educativo e l'allenamento mentale delle persone. I temi proposti spaziano dalla geografia, alle scienze, alla storia e alla narrativa per un totale di 95 appuntamenti.
- **Eventi:** incontri per il pubblico adulto, spettacoli, conferenze e convegni con partner interni ed esterni su diversi temi dalle nuove tecnologie alla letteratura, alla società e l'ambiente, dalla storia all'attualità e alla psicologia per un totale di 54 appuntamenti.

Nel corso del 2020 CUBO ha realizzato oltre 150 iniziative (vs 400 nel 2019) visualizzate sui canali digitali da oltre 100 mila persone, con la presenza o la partecipazione in diretta streaming di oltre 11 mila persone (vs 30 mila nel 2019) di cui circa 2.000 minori (vs 3.200 nel 2019). Complessivamente, per gli ambiti di intervento di CUBO, l'importo erogato nel 2020 è stato pari a 400 mila euro (vs 700 mila euro nel 2019).

Tra i progetti più significativi realizzati direttamente dalla Capogruppo si segnala la prosecuzione del percorso di alfabetizzazione assicurativo "**Eos, Conoscere l'Assicurazione**", rivolto a oltre mille ragazzi della scuola secondaria di 2° grado: circa 50 classi in prevalenza nelle regioni del Nord e Centro Italia che hanno seguito 6 moduli formativi del progetto didattico "I Casi della Vita", coerente con i "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" previsti dalla legge del 30 dicembre 2018, n. 145.

Le modalità di erogazione dei contenuti si sono adattate rapidamente alle condizioni che hanno caratterizzato l'attività scolastica nel 2020. Con una didattica attiva (cooperative learning, giochi di ruolo, produzione di materiali, ideazione di un business plan) in presenza o a distanza (DAD), i ragazzi sono accompagnati da animatori esperti per approfondire i temi proposti.

L'attività si sviluppa partendo dalle esperienze personali di rischio degli studenti, per approfondire le dinamiche del processo decisionale, l'elaborazione di soluzioni e la prevenzione, fino all'introduzione dei concetti relativi al rischio d'impresa, alla gestione e prevenzione dei rischi a livello aziendale. Il modulo didattico conclusivo prevede l'elaborazione di veri e propri progetti imprenditoriali, dove analizzare rischi e contro-mosse da mettere in campo attraverso un "disaster recovery plan", per avviare alla comprensione dei concetti di base sottostanti il fare impresa.

Nel corso dell'anno UnipolSai ha inoltre collaborato con FEduF (Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio) nel progetto "**Pronti, lavoro...VIA!**", nato con l'obiettivo di avvicinare i giovani al mondo del lavoro e alla cultura previdenziale. In particolare, UnipolSai ha curato lo sviluppo del modulo formativo online "Rischio e Assicurazione. Tutelo e mi tutelo". Il progetto è stato lanciato pubblicamente con una **Digital Live Talk** curata dalla società di divulgazione scientifica Taxii729 e indirizzata alle scuole iscritte ai Casi della Vita e ad altre scuole di diverse regioni coinvolte da FEduF.

In riferimento alle collaborazioni con le Organizzazioni Socie, si segnala l'avvio del **progetto nazionale sulle problematiche delle aree marginali del Paese denominato "CreAree"**. Esso è volto alla individuazione (in collaborazione con Istituzioni Locali, in particolare dei piccoli comuni, Fondazioni, Associazioni) di soluzioni alle problematiche comuni alle 72 aree interessate (quali riutilizzo degli immobili pubblici e privati, sviluppo di Community, mobilità, rapporto con la Pubblica Amministrazione, digitalizzazione e formazione), con lo sviluppo di progetti pilota in quattro aree (Gran Sasso-Subequana, Fortore, Nebrodi, Golfo di Taranto).

L'impegno per rafforzare le attività delle Organizzazioni Socie sui rispettivi territori è realizzato anche attraverso l'attività di formazione di 16 rappresentanti organizzata dalla struttura Stakeholder Engagement in collaborazione con la società UNICALAB, con l'obiettivo di dotare di competenze specifiche figure già presenti all'interno delle Organizzazioni Socie per facilitare l'elaborazione di progetti di sviluppo locale.

Nel 2020 è stato lanciato il Progetto "**Urban Up - INOLTRE. Progetto Sharing the city**" per contribuire alla rigenerazione delle periferie milanesi. INOLTRE è un importante progetto che si estenderà su spazi pari a 300.000 mq, per dare a tre periferie urbane opportunità di socialità, cultura, dibattito e ricerca insieme a una serie di installazioni architettoniche e artistiche. Sostenibilità, salute e inclusione sono i tre valori che stanno alla base dell'intero progetto, articolato in 3 aree di ricerca, una per ogni luogo: salute e benessere nelle città post-globali e post-pandemiche in Via Senigallia; arte e design in relazione al cambiamento climatico in Via Stephenson; capitalizzazione dei beni urbani comuni in relazione alle comunità locali in Via dei Missaglia.

Il presidio degli impatti ambientali

A novembre 2020, il Gruppo Unipol è diventato supporter della Task-Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Ciò ha portato Unipol, e a cascata UnipolSai, a consolidare il proprio processo di rendicontazione di informazioni legate al clima. Mentre le informazioni connesse alla governance e alla strategia sono state rendicontate nel capitolo "L'Identità e la Strategia", questa sezione si focalizza sulle informazioni collegate alle raccomandazioni della TCFD in materia di rischi e opportunità collegate al clima (in particolare in termini di prodotti e servizi volti alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici) e ad obiettivi e metriche.

UnipolSai recepisce e attua le politiche e gli impegni specifici del Gruppo per ottenere una riduzione degli impatti diretti ed indiretti sull'ambiente, anche grazie al coinvolgimento di dipendenti, collaboratori e fornitori, incentivati e supportati dai principi, linee guida e presidi delineati dal Codice Etico e dalla Politica di Sostenibilità che impegna il Gruppo alla tutela dell'ambiente, degli ecosistemi terrestri, marini e di acqua dolce e per la lotta al cambiamento climatico.

Impatti diretti

Consumi energetici

Per quanto riguarda gli impatti ambientali degli edifici, la **strategia triennale del piano immobiliare si concentra su tre assi**:

- **Progetti (investimenti)**: tutte le attività relative a nuovi edifici o le importanti ristrutturazioni di proprietà esistenti (immobili strumentali e immobili "uso terzi") sono caratterizzate dall'uso di tecnologie progettate per massimizzare il risparmio energetico, anche facendo affidamento ad energia rinnovabile;
- **Facility Management / manutenzione di edifici esistenti**: l'obiettivo è migliorare costantemente l'efficienza energetica attraverso gli aspetti di manutenzione e di rinnovo degli impianti (sia per gli immobili strumentali che per quelli "uso terzi");
- l'implementazione e il continuo consolidamento di un sistema di gestione dell'energia certificato secondo il **processo di certificazione standard ISO50001**, che comporta l'impegno a ridurre annualmente i consumi di energia elettrica e termica, applicato a tutto il patrimonio immobiliare di UnipolSai.

Per la misurazione delle **emissioni climalteranti**, la metodologia di calcolo adottata è quella prevista dalla Direttiva UE/85 del 2003, relativa all'*emission trading scheme*, e la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol, e ripresa dai GRI Standards, in Scope 1, Scope 2 e Scope 3.

La chiusura progressiva di tutte le sedi operative sul territorio nazionale dal mese di marzo, a seguito dell'aggravarsi dell'emergenza sanitaria Covid-19, ha comportato un'importante riduzione dei consumi e delle conseguenti emissioni.

A incidere sui consumi sono anche le azioni migliorative sull'efficienza delle strutture informatiche, tra le principali fonti di consumo energetico dopo gli impianti di riscaldamento e raffreddamento. Il processo di virtualizzazione dei server ha permesso di ridurre i consumi di energia elettrica per l'alimentazione e il raffreddamento dell'attrezzatura informatica di circa 36.663 MWh/Anno (nel 2019 erano 26.435 MWh/Anno), corrispondenti a circa 11.825 tonnellate di CO₂ non emessa.

A fine 2020, tutto il patrimonio immobiliare di UnipolSai è certificato secondo il processo di **certificazione standard ISO50001**, e le figure interne dell'Energy Manager e del Mobility Manager rappresentano un ulteriore presidio per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. I dati relativi al perimetro di Certificazione ISO, che comprende le sedi direzionali, gli immobili ad uso terzi e gli immobili destinati ad attività liquidativa (CLG) evidenziano per il 2020 una riduzione annuale complessiva dei consumi pari al 12%.

Per quanto riguarda gli acquisti delle apparecchiature ICT, vengono considerati specifici criteri di valutazione ambientale a garanzia di ridotti livelli di consumo di energia e di risorse e si richiede che le apparecchiature fornite siano munite di specifiche certificazioni in merito energetici e green (esempio Energy Star o RoHS).

Oltre all'impegno di continuo miglioramento dell'efficienza energetica del patrimonio immobiliare esistente, UnipolSai sta anche perseguendo l'obiettivo di realizzare attività di sviluppo immobiliare orientate alla massima autosufficienza energetica. Da fine 2020, tre immobili del Gruppo, siti a Milano, corso di Porta Romana, via Gaetano De Castilia, Torre Galfa hanno ottenuto la **Certificazione BREEAM IN USE con livello Excellent** che premia l'approccio integrato per la progettazione, la costruzione, la gestione, la valutazione e la certificazione dei differenti fattori che influiscono sull'impatto ambientale, sociale ed economico nell'intero ciclo di vita dell'edificio in esame.

Energia rinnovabile

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

Consumi idrici

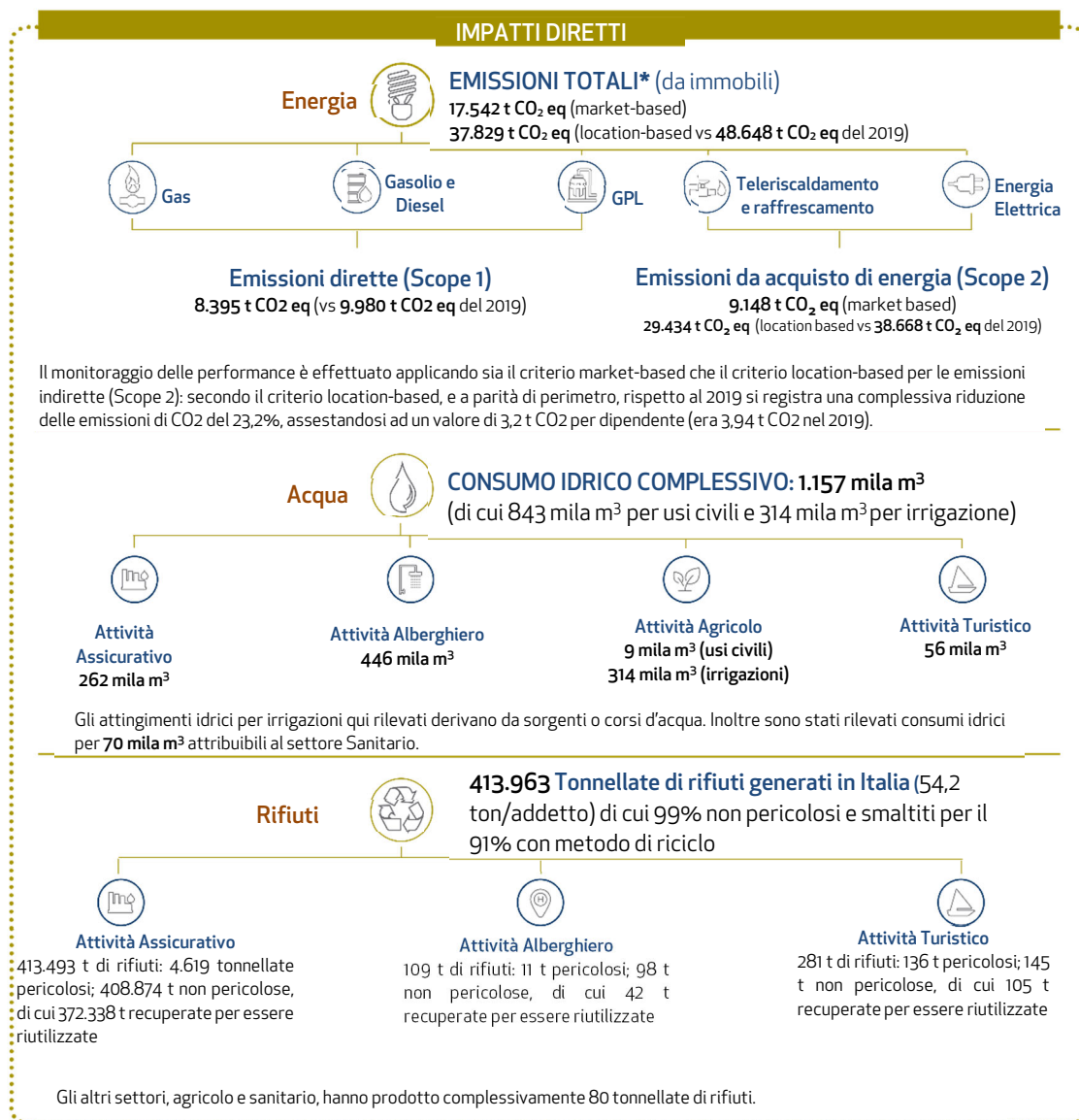
L'utilizzo della **risorsa idrica** è prevalentemente legato agli usi igienici, ad uso irriguo e, in limitati casi, anche a fini tecnologici nella produzione del freddo per la climatizzazione. Per i servizi igienici, l'acqua utilizzata proviene da acquedotti pubblici o da altre società di gestione dei servizi idrici, mentre gli attingimenti idrici per irrigazioni derivano anche da sorgenti o corsi d'acqua.

Gestione e riduzione dei rifiuti

Per la gestione dei **rifiuti**, il Gruppo segue le direttive dei vari Comuni per la raccolta e lo smaltimento, adeguando di conseguenza processi e procedure e procedendo, ove possibile, al loro recupero o rigenerazione; nel corso del 2020 i servizi di recupero della carta da macero è stato ottimizzato con l'utilizzo di piattaforme informatiche per l'organizzazione della raccolta. Relativamente alla raccolta dei toner e altri rifiuti considerati pericolosi (tubi al neon, batterie, ecc.), questi vengono smaltiti separatamente in modo appropriato, secondo le normative vigenti, tramite ditte specializzate e con la tenuta dei registri e della documentazione obbligatoria. Nell'anno 2020 è stato acquistato un volume di 33 mila pezzi fra toner e unità immagine, di cui il 9% certificati quali rigenerati.

In merito alla raccolta dei toner, secondo la procedura in essere per le sedi del Gruppo e periferiche (CLG e agenzie,) la maggior parte di stampe e fotocopie vengono prodotte da dispositivi multifunzione gestiti con contratti a costo copia, in cui la sostituzione dei toner consumabili è compresa all'interno del contratto di manutenzione. La sostituzione dei toner è gestita secondo la logica del "riordino automatico" impostato sulla percentuale del 10-15% (a seconda della tipologia di multifunzione) di residuo toner. Inoltre grazie alla funzione "accounting - lettore badge", delle macchine multifunzione, vengono eliminati gli sprechi prodotti dalle rimanenze di magazzino e/o dall'errato approvvigionamento dei consumabili.

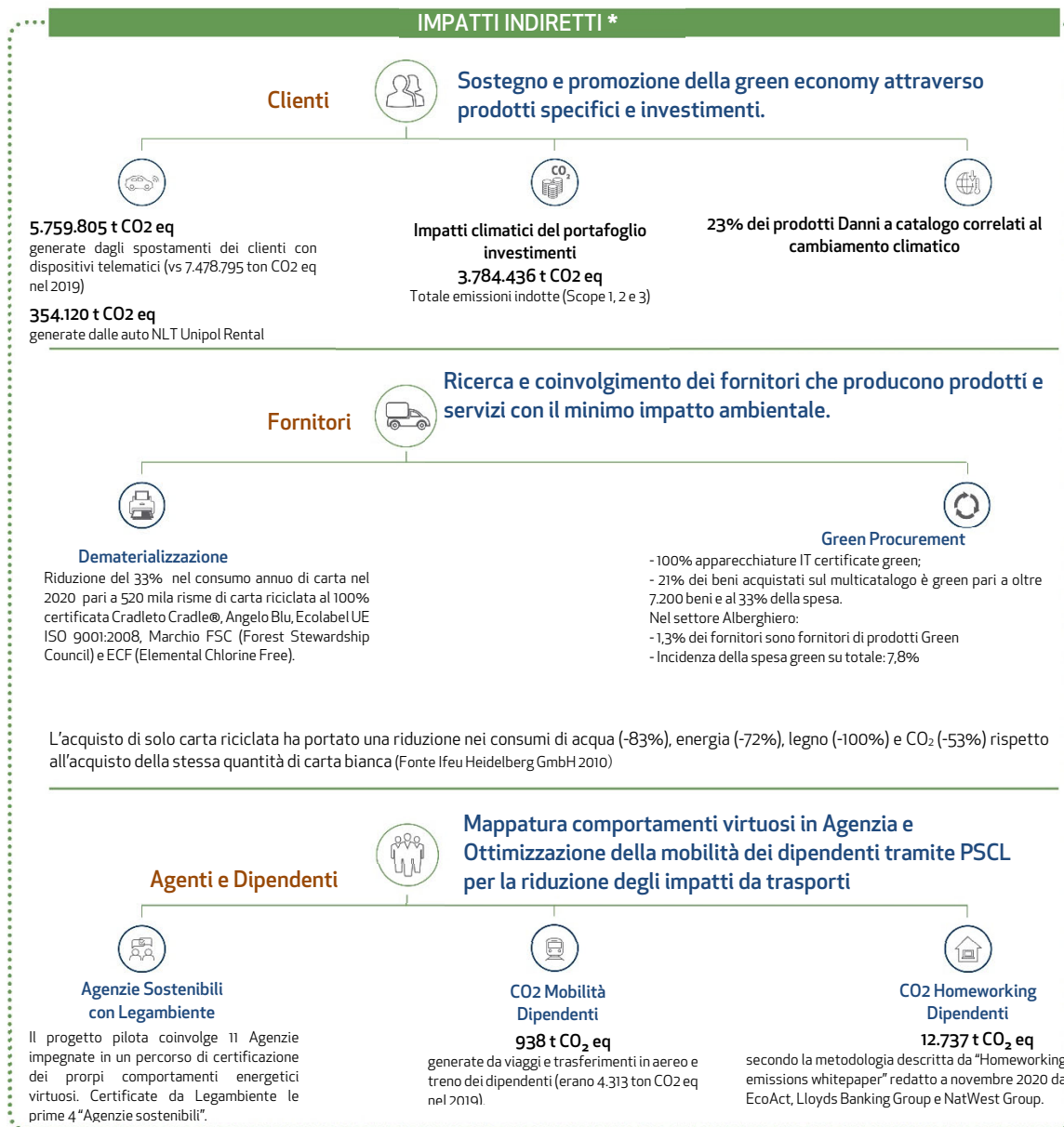
Gestione degli impatti ambientali diretti



*Con riferimento alle compagnie operanti in Italia, la fonte dei fattori di conversione, di emissione (relativi ai gas CO₂, CH₄, N₂O) e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) è la linea guida sull'applicazione in banca degli Standards GRI in materia ambientale (Versione Dicembre 2020), elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana. Con riferimento specificatamente alle emissioni da acquisto di energia (Scope 2) delle compagnie operanti in Serbia e Irlanda, è stato utilizzato il fattore di emissione corrispondente al mix energetico delle rispettive nazioni; i fattori di emissione applicati derivano dall'International Energy Agency (IEA) (documento CO₂ Emissions from Fuel Combustion). I dati sono calcolati con riferimento al perimetro di Unipol Gruppo, non ritenendosi significativa la differenza rispetto al perimetro di UnipolSai Gruppo. Il perimetro di interesse rispetto al periodo di rendicontazione 2019 è stato ulteriormente ampliato, con l'inclusione delle sedi estere della società Unipol Re DAC e delle sedi strumentali della società Unipol Rental, acquisita da UnipolSai nel corso del secondo semestre 2019. Per il 2020 si determinano i consumi elettrici, di gas e delle altre fonti energetiche per tutti gli edifici su cui il Gruppo ha un controllo diretto, dalle sedi strumentali, a quelle delle società diversificate come Tenute del Cerro e Marina di Loano, fino agli immobili sede delle attività di Gruppo UNA e alle sedi estere, ad eccezione di Arca Vita International Dac, Sogejnt Srl, UniAssiTeam Srl.

Impatti indiretti

Unipol si impegna costantemente per migliorare la misurazione e la rendicontazione delle proprie emissioni indirette (Scope 3). Oltre a quelle generate da viaggi e trasferimenti dei dipendenti, dagli spostamenti dei clienti con dispositivi telematici e dal portafoglio investimenti, già calcolate negli anni precedenti, nel 2020 sono state analizzate anche quelle generate dalle auto NLT di UnipolRental. Per meglio comprendere gli impatti della situazione pandemica sull'andamento delle emissioni sono inoltre state stimate quelle connesse all'**homeworking dei dipendenti**.



* Con riferimento alle emissioni di Scope 3 derivanti da mobilità dei dipendenti e dei clienti sono stati utilizzati: per auto ai coefficienti DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) 2020; per aereo e treno ai UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting (2020).

Per quanto riguarda la gestione degli **impatti indiretti**, il Gruppo oltre a consolidare il proprio monitoraggio delle emissioni indirette (Scope 3) si sta impegnando a definire attività volte alla riduzione di tali impatti.

Clienti

Il miglioramento della gestione e della prevenzione dei rischi ambientali è descritto nella sezione “UnipolSai e la Protezione - Il nostro ruolo di Protezione”, L'adozione di buone pratiche consiste nella proposta al mercato di prodotti che supportano i processi di mitigazione e l'offerta di soluzioni innovative mirate sia alla prevenzione dei rischi legati al cambiamento del clima, sia alla gestione del post-evento, promuovendo l'adozione di comportamenti di riduzione del rischio sia a livello individuale che di impresa per accrescere la resilienza del sistema produttivo.

Con riferimento all'impatto climatico del portafoglio investimenti si rimanda al capitolo “UnipolSai e gli Investimenti”

Fornitori

UnipolSai coinvolge i propri fornitori per ridurre il loro impatto ambientale. A partire dal 2019 il Gruppo applica il proprio modello di riduzione dei rischi ambientali, sociali e di governance (ESG) lungo la filiera individuati sulla base dei principi del Global Compact (per maggiori informazioni sulla gestione dei rischi ESG nella catena di fornitura si rimanda alla sezione “UnipolSai nella Società - I Fornitori”).

La riduzione dell'impronta ecologica indiretta del Gruppo, è proseguita anche attraverso l'incremento del livello di circolarità dell'approvvigionamento e l'adozione di pratiche di acquisto volte a promuovere l'uso efficiente delle risorse naturali.

L'approccio alla circolarità degli acquisti, regolato in fase di qualificazione, di bandi di gara e negli impegni contrattuali, è già praticato ad esempio attraverso la preferenza per i fornitori con un contratto di fornitura energetica basato su fonti rinnovabili o l'acquisto di prodotti di funzionalità che consentono il controllo e l'ottimizzazione della fase di utilizzo (stampanti e toner rigenerati, sistemi di riduzione della dispersione termica; apparecchi sanitari con cassette a doppio scarico ecc.) dove si cerca di contribuire alla chiusura dei cicli di energia e materia all'interno delle catene di approvvigionamento, riducendo al minimo e, nel migliore dei casi, evitando, gli impatti ambientali negativi e la creazione di rifiuti durante l'intero ciclo di vita.

In coerenza con l'approccio di partnership e al modello di circolarità descritto in precedenza, UnipolSai è intervenuta concretamente, in collaborazione con i propri fornitori, per ridurre gli impatti indiretti, quelli cioè che derivano da attività connesse e funzionali al *core business* ma che non dipendono dal controllo dell'azienda. Attraverso strumenti di rivendita dei beni (Auto e non) recuperati dai sinistri, UnipolSai ha proseguito il processo di riuso dei beni per ridurre i costi e recuperare marginalità.

Tra i vantaggi per la Compagnia, si evidenzia un contenimento dei costi del sinistro, perché si riducono i costi indiretti della liquidazione all'assicurato, la diminuzione dei tempi di liquidazione e la collaborazione con il perito nell'attività di rendicontazione della merce. Tra quelli per l'assicurato, è chiave la possibilità di beneficiare della riduzione dei tempi di interruzione del processo produttivo, perché recuperare i beni in tempi rapidi libera i magazzini, evitando il danno di immagine e riducendo i costi di fermo attività. Nel caso in cui non esistano possibilità di commercializzazione, i beni vengono donati a enti benefici. Nel 2020 il valore della rivendita di beni sinistrati è stato di circa 880 mila euro.

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

Le politiche di dematerializzazione dei documenti, con oltre 4 milioni di polizze sottoscritte con FEA, hanno consentito di evitare 75 tonnellate di emissioni di CO₂ eq.

Agenzie

Nel 2020, è stato avviato un progetto specifico volto a favorire il coinvolgimento delle agenzie di UnipolSai verso una maggiore sostenibilità ambientale. Il progetto "Agenzie sostenibili", condotto insieme a Legambiente, ha visto l'avvio di una fase pilota con la partecipazione di 11 Agenzie impegnate in un percorso di certificazione dei propri comportamenti energetici virtuosi. Questo percorso ha portato alla certificazione da parte di Legambiente delle prime 4 "Agenzie sostenibili".

Logistica e trasporti

Nell'ambito della logistica e dei trasporti è proseguita l'implementazione del nuovo modello operativo per la gestione delle spedizioni che dal magazzino centrale partono verso la rete agenziale. Grazie al controllo dei processi è stata ottenuta una riduzione annua di circa 50.000 spedizioni rispetto al precedente modello operativo.

Engagement degli stakeholder su tematiche legate ai cambiamenti climatici

Nel 2020 UnipolSai ha perseguito e rafforzato le attività di engagement dei propri stakeholder su tematiche legate al clima con l'obiettivo di accrescere e ampliare il proprio impatto in particolare su mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici.

Per quanto riguarda le imprese investite, UnipolSai aderisce al Climate Action 100+, una partnership promossa dagli investitori (UNPRI, CERES) per coinvolgere le aziende più inquinanti in termini di emissioni di gas a effetto serra per migliorare il governo del fenomeno del cambiamento climatico, ridurre le emissioni e rafforzare la trasparenza finanziaria su questi temi. Con riferimento inoltre ai Fondi di Real Assets e Private Equity, sono state effettuate attività di engagement attivo in sede di sottoscrizione volte ad escludere investimenti il cui focus prevalente sia l'estrazione di petrolio e/o carbone e/o la produzione di energia elettrica alimentata dalle medesime fonti fossili. Tali attività sono state implementate mediante elaborazione ad hoc di side letters che le controparti gestori dei Fondi si sono impegnate a sottoscrivere.

Per quanto riguarda il tessuto imprenditoriale italiano (imprese clienti e non), la pubblica amministrazione e organizzazioni di rappresentanza, nel 2020, sono proseguite le attività volte a diffondere il progetto LIFE DERRIS, di cui UnipolSai era partner, per accrescere la consapevolezza delle PMI italiane sui rischi connessi ai cambiamenti climatici e sui possibili interventi di prevenzione e gestione del rischio che possono essere intrapresi. Le restrizioni legate all'emergenza sanitaria del COVID 19 non hanno consentito di portare avanti gli incontri formativi destinati alle PMI. Tuttavia, grazie ad una collaborazione con Legambiente Emilia-Romagna, sono stati pianificati ed organizzati una serie di incontri (online). Inoltre, grazie al supporto di CINEAS, sono state predisposte delle linee guida operative destinate alle PMI che verranno declinate in materiali web per proseguire l'impegno del Gruppo nella disseminazione di tali tematiche.

Attività di advocacy e di ricerca su tematiche connesse ai cambiamenti climatici e alla tutela della biodiversità

Nel 2020, le collaborazioni in materia di ricerca e divulgazione su tematiche inerenti ai cambiamenti climatici e alla tutela della biodiversità sono state ulteriormente consolidate.

Unipol ha rinnovato la sua partecipazione al progetto DeRisk-CO (Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate Change Risk for Companies) portato avanti della Fondazione ENI Enrico Mattei con l'obiettivo di coinvolgere le imprese nella rendicontazione di informazioni legate al clima, in linea con le raccomandazioni della TCFD, attraverso l'analisi di strumenti e metodologie per la valutazione finanziaria dei rischi fisici e di transizione sotto la prospettiva dell'analisi di scenario. A settembre 2020, Unipol ha avuto l'opportunità di presentare il proprio percorso di rendicontazione di informazioni legate al clima in occasione di un webinar dedicato all'analisi dell'evoluzione della disclosure climatica delle imprese, che è stato inoltre un momento di confronto tra stakeholder su questa tematica.

La collaborazione consolidata con Legambiente si è concretizzata nel sostegno per la pubblicazione del rapporto annuale dell'osservatorio Legambiente CittàClima, il quale fornisce un'analisi molto dettagliata degli impatti dei fenomeni meteorologici estremi nel territorio italiano e degli interventi attuati per favorire l'adattamento ai cambiamenti climatici, nonché nel progetto "Bellezza Italia" implementato nei giardini di Pantelleria in Sicilia che ha consentito di raggiungere un triplice traguardo: analizzare soluzioni basate sulla natura, che possano contribuire all'adattamento ai cambiamenti climatici e fungere da buone pratiche per altri territori dell'area mediterranea; progettare e implementare percorsi strutturati e condivisi di tutela del patrimonio naturalistico e della biodiversità di territori vulnerabili agli impatti dei cambiamenti climatici; promuovere la fruibilità dei giardini attraverso lo sviluppo di percorsi turistici che possano valorizzare il patrimonio paesaggistico peculiare di questo territorio, accrescendo al contempo la consapevolezza sul ruolo più ampio che la natura svolge nell'accrescere benessere e qualità di vita di chi fruisce il territorio stesso.

Infine UnipolSai, tramite il Gruppo Unipol, aderisce ad una serie di iniziative internazionali volte a rafforzare il proprio commitment su tematiche connesse al clima.

Il Gruppo partecipa al CDP, un'organizzazione non profit globale che gestisce la piattaforma di divulgazione ambientale leader a livello mondiale. CDP incoraggia aziende e governi a ridurre le proprie emissioni di gas serra, salvaguardare le risorse idriche e proteggere le foreste. Oltre 9.600 aziende con oltre il 50% della capitalizzazione di mercato globale hanno divulgato dati ambientali tramite CDP nel 2020. Ciò si aggiunge alle oltre 920 città, Stati e regioni che hanno divulgato nel 2019, rendendo la piattaforma di CDP una delle più ricche fonti di informazioni a livello globale su come aziende e governi stanno guidando il cambiamento ambientale. Unipol ha ottenuto un rating pari a B- per il questionario Climate Change del 2020. Nel 2017, Unipol ha sottoscritto i Principles for Responsible Investment impegnandosi a integrare criteri sociali, ambientali e di governance nella valutazione degli investimenti.



Per informazioni di dettaglio sulle politiche ambientali di UnipolSai, si rimanda alla sezione "Sostenibilità" del sito internet del Gruppo Unipol, e in particolare al Report TCFD di Unipol

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

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

Capitale Sociale i.v. Euro 2.031.456.338,00
Registro delle Imprese di Bologna
C.F. 00818570012
P.IVA 03740811207
R.E.A. 511469

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

unipolsai.com
unipolsai.it



unipolsai.com
unipolsai.it

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