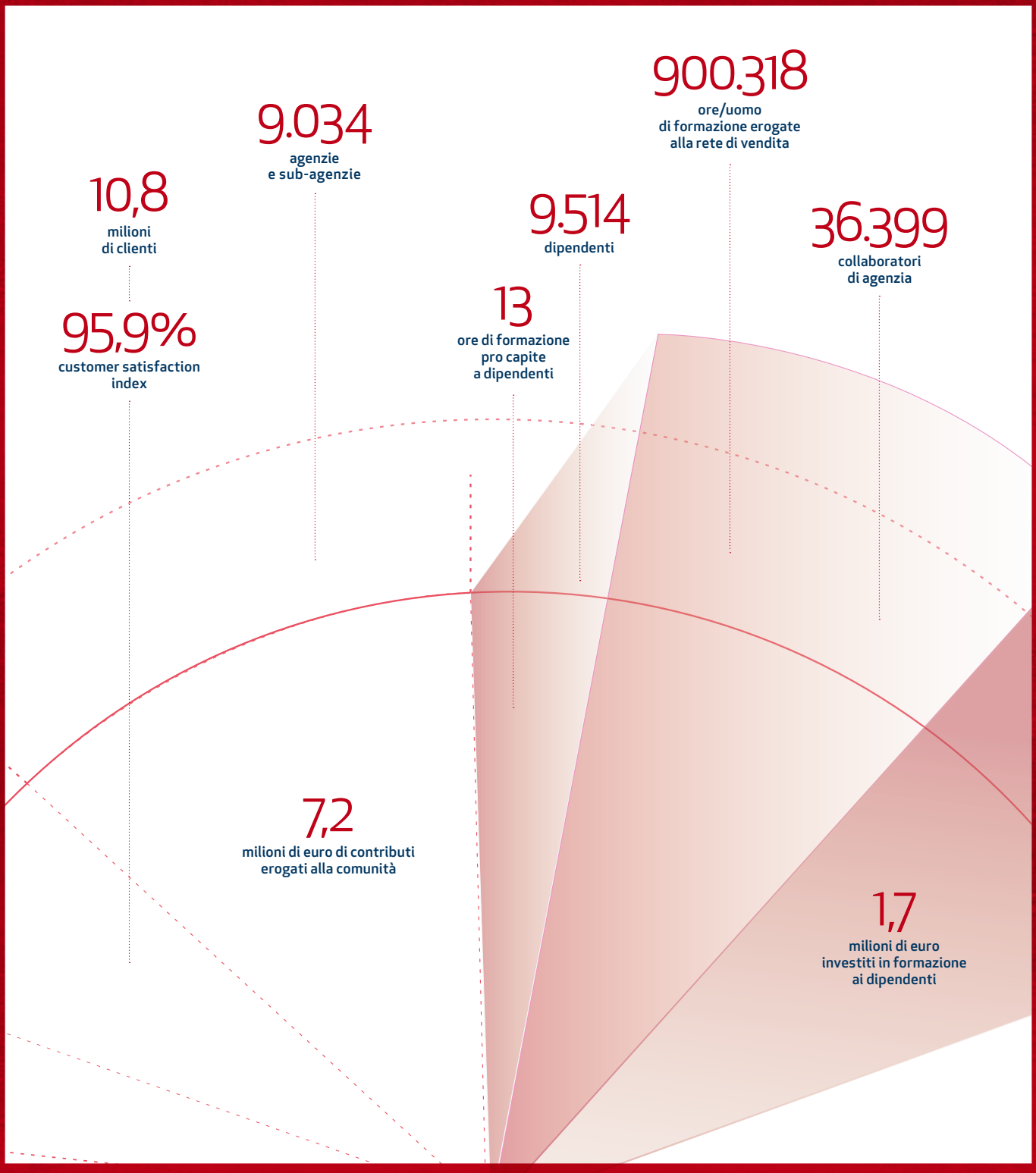
UnipolSai ASSICURAZIONI

Report Sostenibilità 2015

Presenti,
per disegnare
il **futuro.**



Progetto grafico
Industree S.p.A.

Stampa
Casma S.r.l.

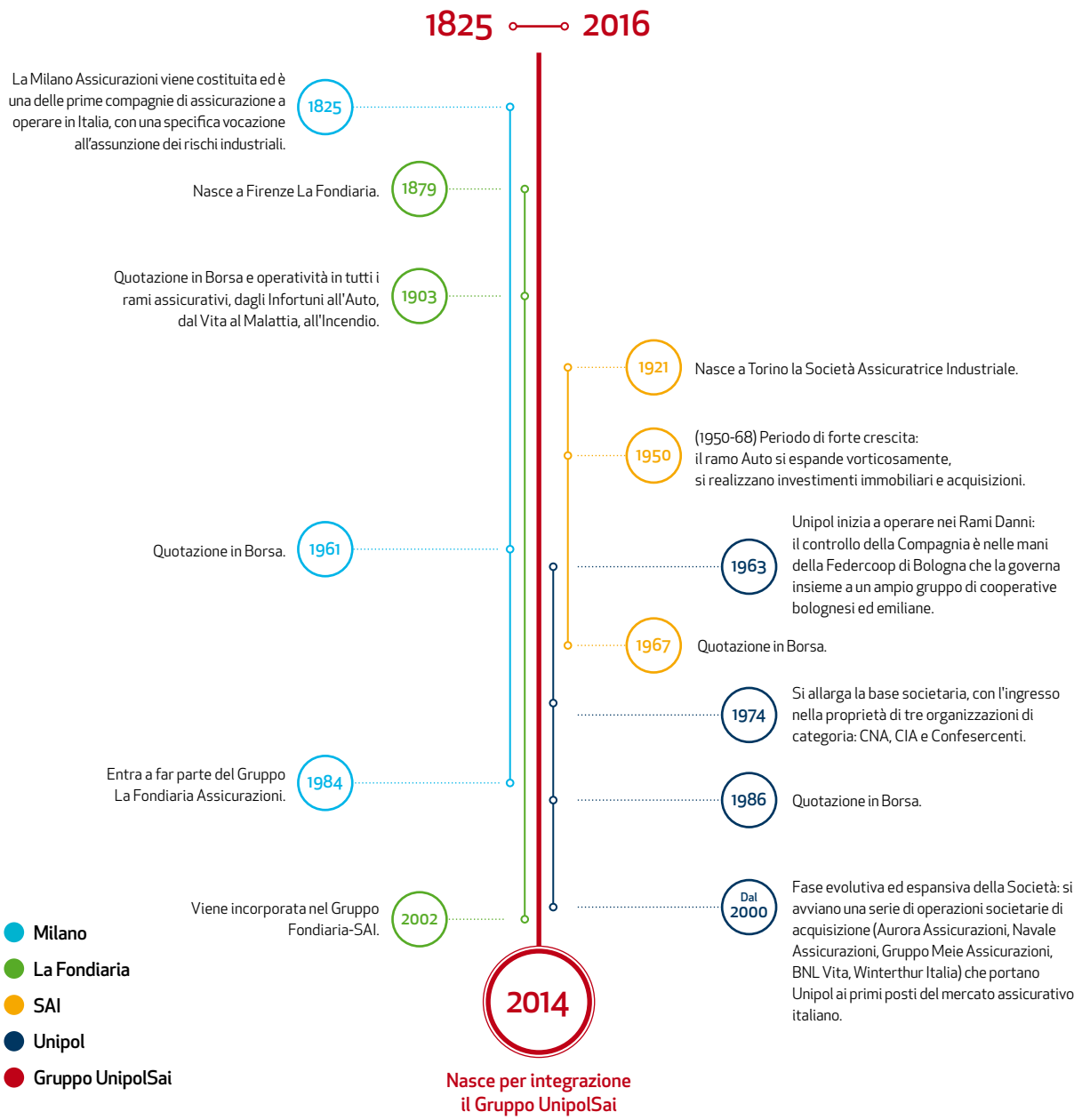
I principali indicatori di performance

Ambito		Indicatore		Dato 2015
Governance		Percentuale membri indipendenti del C.d.A. ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina		58%
		Percentuale donne nel C.d.A.		37%
Performance economica		Raccolta assicurativa diretta	(milioni di €)	13.982
		Raccolta premi comparto Danni	(milioni di €)	7.334
		Raccolta premi comparto Vita	(milioni di €)	6.648
		Rapporto tra sinistri e premi del lavoro diretto		65,4%
		Combined ratio		93,9%
		Solvency ratio		1,76
		Utile netto	(milioni di €)	738
		Valore patrimonio immobiliare	(milioni di €)	4.307
Performance sociale	Azionisti	Performance del titolo - Azioni ordinarie		+5%
		Ammontare titoli di capitale e di debito classe C, D e patrimoni sottoposti a screening ambientale e sociale	(milioni di €)	48.300
		Titoli conformi ai criteri di sostenibilità in investimenti in strumenti finanziari, esclusi OCR, in conto proprio		99,1%
	Dipendenti	Numero totale dipendenti		9.514
		Dipendenti a tempo indeterminato		97,4%
		Percentuale di donne		50%
		Percentuale manager donne		24%
		Dipendenti iscritti al sindacato		53%
		Ore medie di formazione erogate per dipendente		13
		Ore di formazione erogate ai dipendenti		125.500
		Investimento medio in formazione per dipendente	(€)	179
	Clienti	Numero assicurati		10.758.325
		Numero clienti - persone fisiche		9.728.262
		Numero clienti - PMI		1.006.162
		Numero clienti - Corporate		23.901
		Numero clienti - strutture alberghiere		1.810.900
		Velocità di liquidazione sinistri - Rapporto tra i sinistri liquidati e i sinistri da liquidare - UnipolSai		75,7 %
		Attività Antifrode - Numero di segnalazioni di sinistri a rischio frodi presi in gestione da Aree Speciali		18.856
		Attività Antifrode - Numero di segnalazioni gestite dalla funzione Antifrode		7.164
		Numero di reclami ricevuti (dato in % sul numero di polizze)		0,39%
		Rapporto tra sanzioni e sinistri per il ramo Danni		0,037%
		Ammontare prodotti a valenza sociale e ambientale	(milioni di €)	1.072
		Incidenza percentuale dei prodotti con valenza sociale e ambientale		12,6%
		Ammontare prodotti SRI offerti e gestiti dal Gruppo nella previdenza	(milioni di €)	80,3
		Asset del comparto previdenziale corripondenti ai prodotti SRI	(milioni di €)	849,3
		Net Promoter Score - UnipolSai		9,8%
		Percentuale clienti UnipolSai con risarcimento in forma specifica (risarcimenti canalizzati nelle forme di riparazioni direttamente gestite dalla Compagnia sul totale risarcimenti)		29,4%
		Valore di sanzioni pagate a IVASS (dato in % su totale premi del comparto Danni)		0,04%
	Agenti	Numero agenzie in Italia		3.368
		Numero subagenzie in Italia		5.666
		Numero punti vendita agenzie societarie		302
		Numero totale partecipanti attività di formazione		334.059
		Totale ore/uomo di formazione erogate		900.318
	Fornitori	Numero totale fornitori		4.700
		Incidenza spesa fornitori iscritti all'albo		66%
		Valore complessivo erogato a fornitori	(milioni di €)	420
		Percentuale del valore erogato a fornitori italiani		97%
	Comunità	Valore della raccolta realizzata grazie alla campagna "un euro per polizza" destinata alle imprese aderenti al consorzio "Libera Terra"	(€)	160.000
		Numero di attività svolte dagli agenti sul territorio		3.845
Performance ambientale		Emissioni di CO_2 - Scope 1	(ton)	9.566
		Emissioni di CO_2 - Scope 2	(ton)	43.260

I dati rendicontati non sono stati posti a confronto con quelli del 2014 per significative variazioni del perimetro di rendicontazione e affinamento delle metodologie di calcolo.

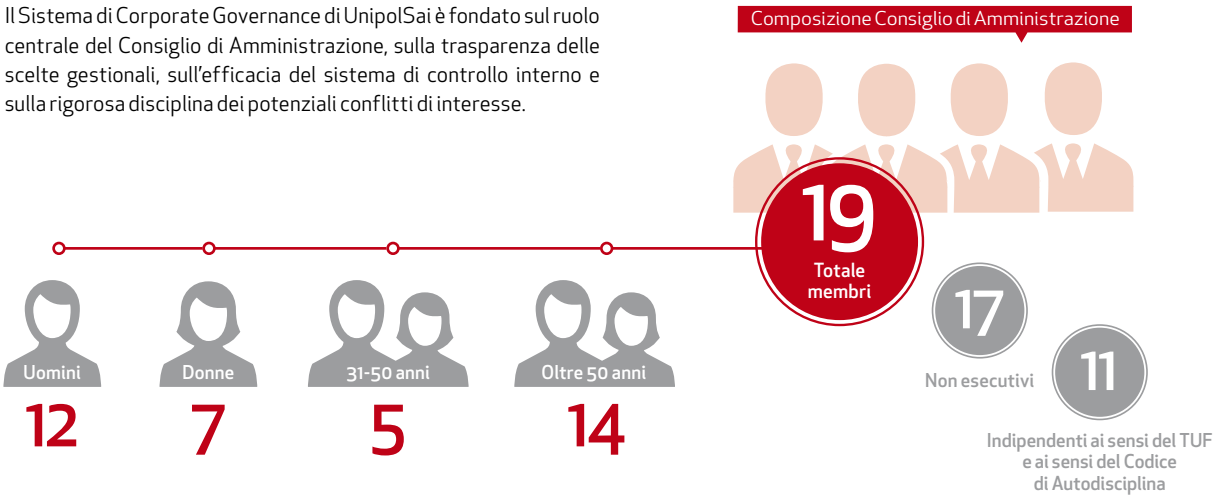
IDENTITÀ

Il Piano Industriale 2013-2015 è stato orientato a integrare organizzativamente ed operativamente le numerose Società appartenenti ai Gruppi originari, a partire dalle principali. Le attività di razionalizzazione societaria, di unificazione dei sistemi informatici a supporto dei processi di gestione direzionale e della rete agenziale e le sinergie a supporto del raggiungimento degli obiettivi economico-patrimoniali del Piano Industriale hanno caratterizzato il 2015 e determinato un contributo di straordinario valore per il sistema economico nazionale e per la stessa stabilità finanziaria dello Stato Italiano, alle prese con una crisi senza precedenti della finanza pubblica.
Il futuro del Gruppo UnipolSai passa dalla dimostrazione che si può fare impresa – e farlo con successo – avendo attenzione non solo agli aspetti economici e di redditività, che pure sono essenziali, ma anche a quelli sociali e ambientali. Questi ultimi rappresentano il modo migliore per dare risposta ai bisogni e alle esigenze delle persone e delle comunità. Leva fondamentale, per rafforzare la funzione sociale di strumento per la creazione di coesione economica e sociale, è l'innovazione messa a supporto dell'insieme dei soggetti che con l'impresa condividono interessi e finalità.



Governance

Il Sistema di Corporate Governance di UnipolSai è fondato sul ruolo centrale del Consiglio di Amministrazione, sulla trasparenza delle scelte gestionali, sull'efficacia del sistema di controllo interno e sulla rigorosa disciplina dei potenziali conflitti di interesse.



Numero di **Board meetings**	10
Partecipazione media dei **Consiglieri**	86%
Numero di incontri dei **Comitati**	25
Numero di incontri del **Comitato Esecutivo**	1
Numero di incontri del **Comitato Nomine e Corporate Governance**	4
Numero di incontri del **Comitato Remunerazione**	5
Numero di incontri del **Comitato Controllo e Rischi**	7
Numero di incontri del **Comitato per le Operazioni con Parti Correlate**	8

Per maggiori informazioni sulla composizione e sui componenti dei suddetti Comitati e più in generale sul governo societario si rinvia alla Relazione annuale sulla Corporate Governance e sugli assetti proprietari 2015, consultabile nella Sezione Corporate Governance del sito internet della Società UnipolSai **www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/relazione-annuale.aspx**

Sistema di Corporate Governance

UnipolSai Assicurazioni recepisce, sin dall'esercizio 2006, le raccomandazioni contenute nel Codice di Autodisciplina attuando conseguenti processi di graduale adeguamento del proprio sistema di governo societario e delle procedure operative aziendali.

Il **Consiglio di Amministrazione di UnipolSai**, nell'ambito delle facoltà riconosciutegli dallo Statuto Sociale al fine di incrementare l'efficienza e l'efficacia della sua azione, ha costituito al proprio interno cinque comitati:

- Il **Comitato Esecutivo** ha funzioni consultive e il compito di collaborare all'individuazione delle politiche di sviluppo e delle linee guida dei piani strategici ed operativi da sottoporre al Consiglio di Amministrazione;
- il **Comitato Nomine e Corporate Governance** svolge un ruolo propositivo e consultivo nell'individuazione della composizione ottimale del Consiglio di Amministrazione e nella definizione del sistema di governo societario;
- il **Comitato Remunerazione** svolge funzioni istruttorie, propositive e consultive relativamente alla formulazione al Consiglio di Amministrazione di proposte in ordine, fra l'altro, alle politiche generali per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, nonché alla remunerazione dell'Amministratore Delegato e degli Amministratori che rivestono particolari cariche;
- il **Comitato Controllo e Rischi** svolge nei confronti del Consiglio di Amministrazione funzioni propositive, consultive, di istruttoria e di assistenza in merito alle valutazioni e decisioni dell'organo amministrativo relative, principalmente, al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e all'approvazione dei documenti contabili periodici;
- il **Comitato per le Operazioni con Parti Correlate** ha funzioni consultive, dialettiche e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione e delle strutture aziendali di UnipolSai e delle Società controllate in materia di Operazioni con Parti Correlate, in conformità a quanto previsto dal Regolamento emanato dalla CONSOB con delibera n.17221 del 12 marzo 2010 e successive modifiche e dalla procedura interna adottata da UnipolSai per l'effettuazione di tali operazioni.

Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di UnipolSai Assicurazioni è articolato secondo quanto previsto dal Regolamento ISVAP n. 20/2008 e in analogia a quello della Capogruppo così come descritto nel Bilancio di Sostenibilità della stessa.
Le Funzioni aziendali di controllo della Compagnia hanno un riporto funzionale verso le corrispondenti Funzioni di Capogruppo e, oltre a svolgere le attività di competenza per la Società stessa, garantiscono l'outsourcing del servizio per le società che hanno sottoscritto con UnipolSai appositi contratti di servizio.
I soggetti che intervengono nel sistema di controllo interno e di gestione dei rischi della Compagnia sono dettagliati al seguente link:
www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Sistema-dei-controlli-interni-e-di-gestione-dei-rischi.aspx

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

Politiche di remunerazione

UnipolSai Assicurazioni applica rigorose politiche di remunerazione sulla base degli indirizzi definiti dal Consiglio di Amministrazione in ottica di efficienza e salvaguardia del patrimonio dell'impresa. L'attuazione di tali politiche è soggetta a periodica verifica da parte delle Funzioni di Controllo Interno.

Per maggiori dettagli si rimanda al seguente link:
www.unipolsai.com/it/Governance/sistema-di-corporate-governance/Pagine/Relazione-sulla-Remunerazione.aspx

Misure in materia di anticorruzione e antiriciclaggio

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

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

PERFORMANCE ECONOMICA

Utile netto consolidato (-5,8% rispetto al 2014)

Proposta di dividendo unitario per azione

Margine di solvibilità consolidato Solvency I

Margine di solvibilità consolidato Solvency II

Combined Ratio (95,3% nel 2014)

Nel corso dell'esercizio del 2015, l'andamento della gestione delle società facenti parte del Gruppo UnipolSai si è confermato positivo, sia in termini economici che patrimoniali, nonostante le tensioni che hanno caratterizzato, a diverse riprese, i mercati finanziari e la forte pressione concorrenziale registrata nei rami Danni.

La raccolta assicurativa diretta, al lordo delle cessioni in riassicurazione, si attesta a 13.982 milioni di euro, in flessione dell'8,8% su base omogenea rispetto al 2014 (al netto della cessione del ramo d'azienda ad Allianz), -12,7% includendo l'effetto di tale cessione.

La raccolta diretta Danni è pari ad euro 7.334 milioni (euro 8.424 milioni nel 2014, -12,9%), risentendo degli effetti della cessione del ramo d'azienda delle agenzie ex Milano Assicurazioni ad Allianz (avviata nel secondo semestre 2014) e di una sostenuta dinamica competitiva di settore sulle tariffe R.C.Auto, che si riflette, soprattutto per il Gruppo che è leader di mercato, nel progressivo calo della raccolta del ramo.

La raccolta diretta Vita è pari ad euro 6.648 milioni (euro 7.584 milioni al 31/12/2014, -12,3%).
Il decremento è riconducibile in particolare al ramo I Polizze tradizionali (-21,1%), che, con 3.958 milioni di euro, rappresenta il 59,5% del totale della raccolta. Sono in crescita i rami III Polizze unit e index linked (+5,6%) e V Polizze di capitalizzazione (+11,9%). Il ramo VI Fondi pensione segna una flessione del 6,1%.

Per quanto riguarda la gestione degli investimenti finanziari anche nel 2015, nonostante le situazioni di tensioni sui mercati azionari, il portafoglio titoli del Gruppo, caratterizzato da una significativa presenza di titoli governativi italiani, e in un'ottica di conservazione del profilo rischio/rendimento degli attivi e di coerenza tra le attività e le passività assunte verso gli assicurati, ha ottenuto nel periodo considerato un rendimento significativo, pari a circa il 5,0% degli asset investiti.

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

Gruppo UnipolSai - Principali indicatori economici e patrimoniali

Valori in milioni di euro	31/12/2015	31/12/2014
Raccolta assicurativa diretta Danni	7.334	8.424
variazione %	-12,9	-9
Raccolta assicurativa diretta Vita	6.648	7.584
variazione %	-12,3	23,6
di cui raccolta prodotti d'investimento Vita	584	50
variazione %	n.s.	-18,4
Raccolta assicurativa diretta	13.982	16.008
variazione %	-12,7	4
Proventi netti da strumenti finanziari (*)	2.048	1.784
variazione %	14,8	-9,9
Risultato consolidato	738	783
variazione %	-5,8	12,9
Investimenti e disponibilità	63.291	62.878
variazione %	0,7	7,2
Riserve tecniche	56.095	56.228
variazione %	-0,2	6,7
Passività finanziarie	3.897	3.813
variazione %	2,2	-14,1
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	6.278	6.295
variazione %	-0,3	20,8
Indice di solvibilità del Gruppo (Solvency I ratio)	176%	163%

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

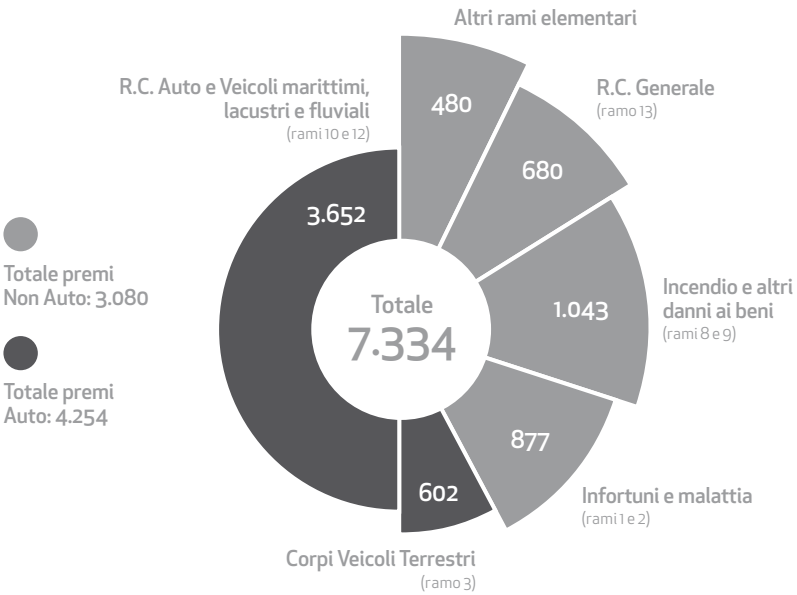
Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Gruppo UnipolSai - Rami Danni - lavoro diretto

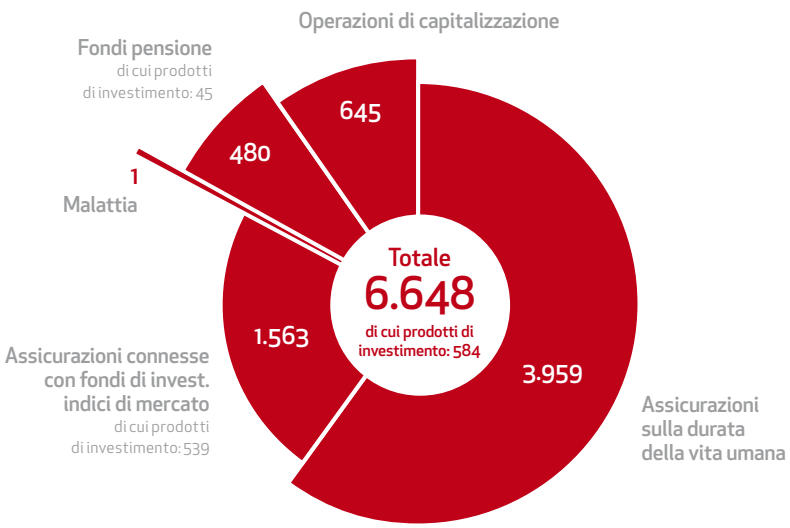
Valori in percentuale	31/12/2015	31/12/2014
Loss ratio	65,4%	68,1%
Expense ratio (calcolato sui premi contabilizzati)	28,5%	27,3%
Combined ratio	93,9%	95,3%

Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

Raccolta diretta Rami Danni – Valori in milioni di euro



Raccolta diretta Rami Vita – Valori in milioni di euro



Fonte: Bilancio Consolidato UnipolSai

UnipolSai, che nel 2015 ha incorporato le compagnie Systema ed Europa Tutela Giudiziaria mediante fusione avvenuta con effetto contabile e fiscale dall'1/1/2015, ha concorso alla raccolta consolidata con 6.998 milioni di euro.

92,4%

Combined Ratio UnipolSai Assicurazioni

64,3%

Loss Ratio UnipolSai Assicurazioni

28,1%

Expense Ratio UnipolSai Assicurazioni

PERFORMANCE SOCIALE

Azionisti

L'attività di relazione con gli investitori è condotta in maniera univoca e trasversale tra Unipol Gruppo e UnipolSai; proprio la nascita di UnipolSai ha comportato, come per il precedente esercizio, un notevole aumento dell'interesse degli investitori sugli strumenti finanziari del Gruppo Unipol e un netto incremento del numero di incontri svolti (*de visu* o tramite *conference call*) con investitori istituzionali e *broker*, *roadshow* e *conference*. Nel corso del 2015, 9 analisti finanziari hanno coperto nello specifico i titoli di UnipolSai. A fine 2015, relativamente al titolo UnipolSai Ordinarie, le raccomandazioni molto positive erano 3 e quelle neutrali 5, mentre non si registravano giudizi negativi. Il target price medio espresso era di 2,54 euro.

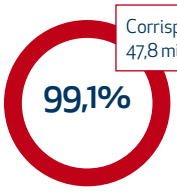
Tasso di risposta agli azionisti

Performance di Borsa 2015 (prezzo medio dell'anno 2,347€)

Nel corso del 2015 le politiche di investimento implementate dal Gruppo UnipolSai hanno perseguito, in un'ottica di medio lungo termine, un criterio generale di prudenza e di preservazione della qualità degli attivi in coerenza con le Linee Guida definite nell'**Investment and Liquidity Policy** di Gruppo. La linea guida su cui si è sviluppata l'attività di investimento è stata il mantenimento di un elevato standard qualitativo del portafoglio attraverso un processo di selezione degli emittenti in funzione di criteri di diversificazione e di solidità degli stessi ponendo particolare attenzione al profilo di liquidabilità.

La politica di gestione finanziaria ha, tra gli altri, l'obiettivo strategico di coniugare gli obiettivi economici e di redditività con quelli di natura sociale, ambientale e di governance. Il raggiungimento di tali obiettivi è perseguito attraverso la valutazione dell'effettivo livello di inclusione di criteri ed obiettivi etici e di sostenibilità nel portafoglio investimenti del Gruppo. I criteri di esclusione alla base dello screening di sostenibilità trimestrale sono integrati dalla valutazione sul livello di adeguatezza ai principi ESG di ogni emittente (espresso tramite un rating che ne individua lo standard minimo accettabile[1]). Per il dettaglio sulle regole di base dello screening di sostenibilità si rimanda al Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unipol.

Ammontare di **asset sottoposti a screening di sostenibilità** a fine anno, corrispondenti all'**84,6% del totale degli asset in gestione** (diretta e indiretta).



Corrispondenti a 47,8 miliardi di euro

Investimenti che soddisfano i suddetti criteri in base allo **screening sui portafogli** al 31 dicembre 2015. Il restante 0,9% del portafoglio è oggetto di monitoraggio trimestrale ed è composto in parte da titoli che non rispondono ai requisiti considerati e in parte da titoli non ancora coperti dal consulente esterno ECPI S.r.l. (**www.ecpigroup.com**).

L'indagine ha riguardato gli investimenti in strumenti finanziari quotati e non quotati - con esclusione degli Organismi di Investimento Collettivo del Risparmio (fondi comuni di investimento istituiti e gestiti da SGR, SICAV) - inclusi gli investimenti relativi agli attivi posti a copertura di riserve tecniche, compresi gli investimenti relativi ai Fondi Pensione Aperti, ai Piani Individuali Pensionistici, alle Forme Pensionistiche Individuali, alle Unit-linked ed alle Index-linked gestite direttamente da UnipolSai.

Nella definizione della propria politica di investimenti, il Gruppo ha posto grande attenzione alla speculazione sul mercato delle ***commodities* agricole** (cosiddette *soft commodities*), evidenziando che non ha investito in modo diretto o indiretto (in gestione per i propri clienti), in tale mercato. Analogamente, nell'ambito degli investimenti immobiliari, UnipolSai non ha mai investito nella compravendita o nell'acquisto di terreni adottando un comportamento cautelativo e a tutela dei diritti dei più deboli rispetto al fenomeno del ***land grabbing*** inteso come l'accaparramento coercitivo e su larga scala di terra considerata "inutilizzata" e venduta o affittata a terzi (aziende o governi di altri Paesi), senza il consenso delle comunità che vi abitano o che la utilizzano per coltivare e produrre cibo.

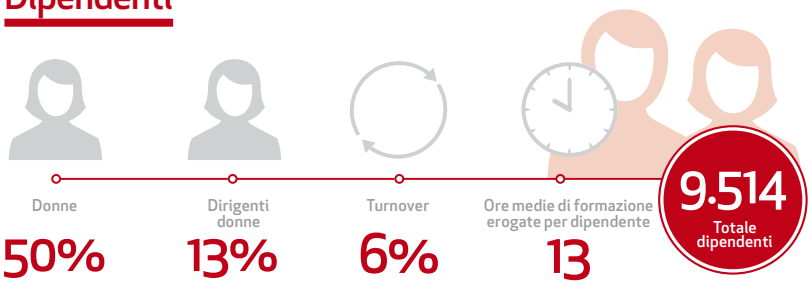
Maggiori approfondimenti sono disponibili sul Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Unipol e negli "Articoli tecnici" pubblicati nella sezione Sostenibilità del sito **www.unipol.it**.

1- I criteri di rating - per la valutazione della compliance ai principi ESG delle aziende - sono stati sviluppati coerentemente con le linee guida di "ICCR" ("Principles for Global Corporate Responsibility: Benchmarks for Measuring Business Performance") e ispirati dai principi sviluppati da organismi internazionali dedicati agli investimenti responsabili quali UN Global Compact (www.unglobalcompact.org), Global Reporting Initiative (www.globalreporting.org) e UNPRI – Principi di Investimento Responsabile (www.unpri.org).

Contestualmente all'attenzione ai criteri ESG, UnipolSai, anche nel 2015, ha continuato a investire in imprese che conciliano obiettivi di redditività e di gestione del rischio a rilevanti caratteristiche di sostenibilità sociale e ambientale dell'impresa in cui si investe (investimenti SRI - *Sustainable and Responsible Investments*). In particolare UnipolSai ha mantenuto la presenza nell'ambito del settore della *Green Economy*, principalmente nel settore delle energie rinnovabili, e ha confermato gli investimenti nel settore dell'housing sociale.

UnipolSai, infine, applica la selezione degli investimenti anche nell'ambito delle forme pensionistiche complementari. I risultati dello screening sui singoli asset dei Fondi Pensione Aperti, Piani Individuali Pensionistici e Forme Pensionistiche Individuali sono pubblicati nella successiva sezione "Clienti" del presente fascicolo.

Dipendenti



Evoluzione degli organici

Il 2015 è stato caratterizzato dal riassetto organizzativo finalizzato anche a gestire gli impatti sull'occupazione e sulla distribuzione territoriale. Il complesso percorso di trasformazione è stato affrontato mirando a conciliare gli obiettivi industriali ed economici posti alla base del Piano Industriale con una gestione responsabile ed equilibrata degli effetti sociali dell'operazione. La totalità dei dipendenti è coperta da contratti collettivi di settore, mentre la percentuale di iscrizione al sindacato è pari al 53%. La relazione con i dipendenti ha alla propria base principi quali la trasparenza, il confronto e il dialogo, che si realizzano tramite processi strutturati e formali. Questo approccio ha determinato il contenimento delle controversie giudiziali con i propri dipendenti a 160, di cui 55 aperti nell'esercizio.
Al 31 dicembre 2015, i dipendenti delle Società del Gruppo UnipolSai erano 9.514, di cui 9.068 del Settore Assicurativo. Il ricorso al contratto di somministrazione è marginale: soltanto 9 dipendenti sono inquadrati in questa fattispecie, mentre complessivamente i dipendenti con contratto a tempo indeterminato sono il 97,4%, a conferma dell'attenzione alla tutela della stabilità occupazionale.
Le caratteristiche anagrafiche dell'organico evidenziano un'equilibrata suddivisione tra le diverse fasce di età, mentre dal punto di vista della presenza geografica spicca una netta incidenza del numero di dipendenti nel Nordovest.

Numero dipendenti per fasce d'età

	N. dipendenti	Inc. %
Fino a 30 anni	419	4%
31-40 anni	2.114	22%
41-50 anni	3.488	38%
51-60 anni	3.187	33%
Oltre 60 anni	306	3%
Totale	9.514	100%

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

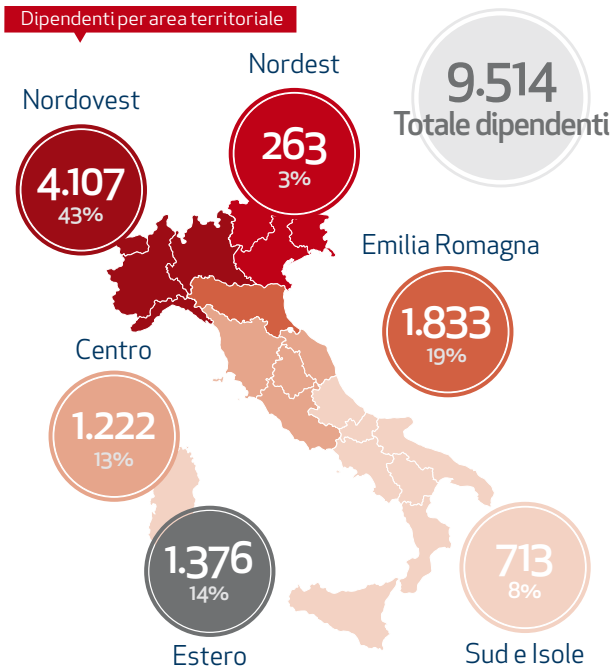
Il Gruppo UnipolSai ha continuato a investire in nuova occupazione, assumendo 116 persone (48% donne) con particolare attenzione agli under 30 (35%). L'indice di turnover, che esprime il rapporto tra la somma delle assunzioni e cessazioni e il totale dell'organico, è pari al 6%. In coerenza con i piani di riorganizzazione, il 54% delle cessazioni hanno riguardato personale over 50.

Numero dipendenti per inquadramento

	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	133	20	153
Funzionari e quadri	1.272	418	1.690
Impiegati amministrativi	3.161	3.976	7.137
Personale di call center	70	280	350
Operai	131	53	184
Totale	4.767	4.747	9.514

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Dipendenti per area territoriale



I dati in % indicano l'incidenza sul totale
Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

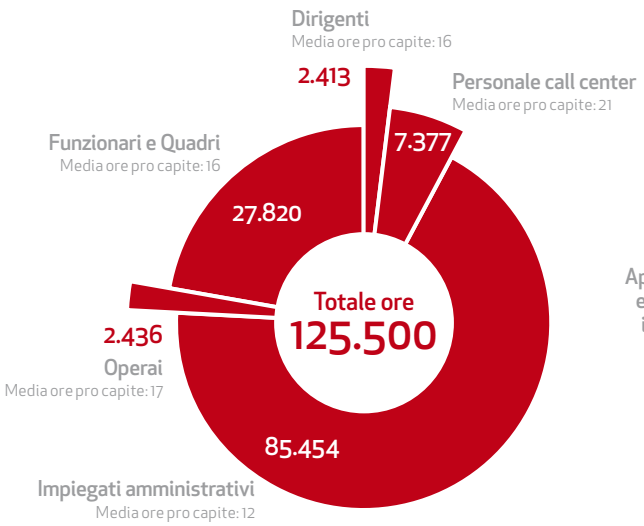
La valorizzazione e la crescita interna

L'inclusione e la valorizzazione delle diversità sono da sempre una priorità per UnipolSai nella gestione del personale: si concretizzano in politiche inclusive e non penalizzanti, sia in merito alla componente femminile, sia rispetto a qualsivoglia diversità. La presenza femminile fra i dipendenti rappresenta il 50%: il 13% di dirigenti sono donne, mentre considerando complessivamente tutte le posizioni di responsabilità, inclusi i funzionari (che costituiscono il 19% dei dipendenti della Società), le donne sono pari al 24%, per un totale di 438 dipendenti. Per quanto riguarda il ricorso all'orario part-time, nel 2015 il numero dei dipendenti che ne hanno usufruito è stato pari a 1.235. Di questi, l'89% è rappresentato da donne. Tra queste la categoria degli impiegati amministrativi è quella che ne ha usufruito in maggior misura (81%), seguita dagli addetti al call center (17%).

La valorizzazione del capitale umano si realizza con lo sviluppo delle competenze professionali e il consolidamento di sistemi incentivanti tesi alla crescita delle performance individuali e di gruppo. Nel 2015 sono state erogate 125.500 ore di formazione, con una media di 13 ore per dipendente, e un investimento complessivo di 1,7 milioni di euro. Nel totale delle ore di formazione, la Società Ddor Novi Sad incide per il 5% ed evidenzia una significativa quota di ore di formazione dedicate all'area commerciale in coerenza con lo specifico modello di business che prevede la rete vendita integrata nell'organico aziendale.

Le società immobiliari e diversificate sono state interessate, per lo più, da attività formative di carattere tecnico e normativo. Ampio spazio è stato, infatti, dedicato alla formazione in materia di sicurezza.

Formazione erogata per categoria di inquadramento (ore/uomo)



Presenze per tipologia didattica

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

La **politica di remunerazione** del Gruppo Unipol è volta a garantire una remunerazione equa, adeguata al ruolo, alla responsabilità, al livello di professionalità ed alle capacità individuali e coerente con le esigenze di una performance sostenibile, conformemente a quanto definito a livello di Gruppo. I principi essenziali per la determinazione della remunerazione sono altresì l'equità interna, la meritocrazia e il confronto con i mercati di riferimento.

Nel 2015 per il Gruppo UnipolSai sono stati strutturati specifici sistemi incentivanti per la Direzione Commerciale, per la Direzione Sinistri, la Direzione Finanza, la Vice Direzione Generale Assicurativa Area Danni, la Direzione Vita e Atahotels.

Nel 2015 i sistemi incentivanti legati all'assegnazione di obiettivi specifici, per il solo personale non dirigente di UnipolSai, hanno individuato come potenziali destinatari 3.590 dipendenti, pari al 39% dell'organico di UnipolSai.

Welfare Aziendale

Il personale dipendente, in funzione dirigenziale e non, delle Imprese del Gruppo UnipolSai, di tutti i settori, ha la possibilità di aderire sia a un Fondo Pensione che a una Cassa Assistenza. Per quanto riguarda il sistema previdenziale, sono iscritti ai Fondi Pensione 8.784 persone tra dipendenti ed ex dipendenti che proseguono volontariamente l'adesione alla previdenza integrativa. Complessivamente, inclusi i dirigenti, i contributi versati dalle aziende del Gruppo UnipolSai sono stati pari a 15,7 milioni di euro. Nell'anno 2015, con riferimento a tutti gli iscritti ai Fondi Pensione Dipendenti, sono stati effettuati versamenti per 41 milioni di euro, comprensivi dei contributi a carico delle Aziende, dei Lavoratori e dei TFR devoluti; nello stesso anno, con riferimento a tutti gli iscritti al Fondo Pensione Dirigenti, i contributi versati ammontano complessivamente a circa 3 milioni di euro, comprensivi dei contributi a carico delle Aziende, dei Dirigenti e dei TFR devoluti. La regolamentazione dei Fondi Pensione prevede la possibilità di mantenere l'iscrizione e conseguentemente effettuare eventuali versamenti volontari anche quando il personale non è più alle dipendenze di Società del Gruppo UnipolSai.

Le Casse di Assistenza del Gruppo UnipolSai contano 8.248 iscritti, compresi i dirigenti, per i quali le Imprese hanno versato nel 2015 contributi complessivi pari a 12,6 milioni di euro. Per il totale degli iscritti, nel 2015, i contributi versati alle Casse di Assistenza Dipendenti ammontano ad oltre 11,9 milioni di euro; per le Casse di Assistenza dei Dirigenti i versamenti effettuati sono stati pari a 1,7 milioni di euro.

In particolare, per le Società disciplinate dai Contratti Nazionali del Settore Commercio, Terziario e Turismo, al 31 dicembre 2015 il Fondo Pensione dei dipendenti contava 100 adesioni con un totale di contributi versati, sia da parte delle imprese che degli iscritti, pari a circa 142 mila euro. Gli iscritti alle Casse di Assistenza, per gli stessi Settori, erano invece 537 per un totale di circa 81.230 euro di contributi complessivamente versati, di cui 84 a carico delle Imprese del Gruppo UnipolSai.

Percentuale iscritti e contributi versati nei Fondi Pensione

	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	96%	85%
Contributi versati dagli iscritti (€)	1.335.443	27.014.443
Contributi versati dall'azienda (€)	1.697.820	14.076.919
Incidenza dei contributi aziendali	56%	34%
Totale contributi (€)	3.033.263	41.091.362

Fonte: Direzione Generale Risorse Umane e Organizzazione
* il dato non include la Società Lawrence Life

Percentuale iscritti e contributi versati nelle Casse Assistenza

	Dirigenti	Dipendenti
Percentuale iscritti	95%	91%
Contributi versati dagli iscritti (€)	11.790	1.066.898
Contributi versati dall'azienda (€)	1.745.893	10.929.569
Incidenza dei contributi aziendali	99%	91%
Totale contributi (€)	1.757.683	11.996.467

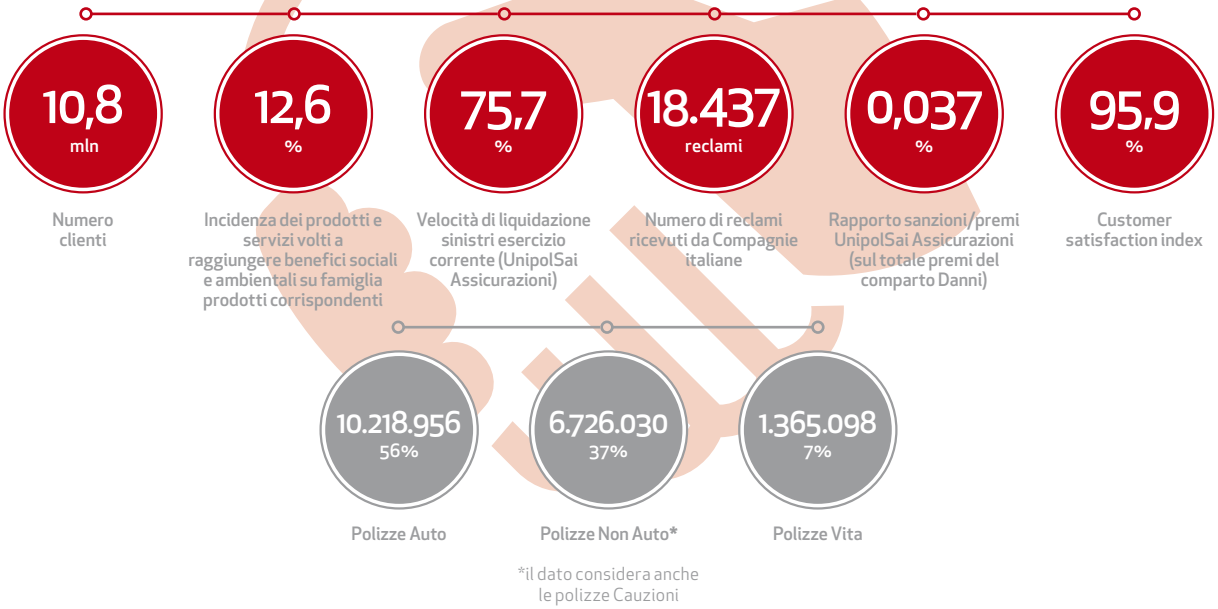
Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione
* il dato non include la Società Lawrence Life

Analogamente, nel Settore Agrario, al 31 dicembre 2015 il Fondo Pensione "Agrifondo" contava 46 dipendenti iscritti. I contributi complessivamente versati per l'anno 2015 – a carico dell'azienda, a carico del dipendente e a titolo di quote di TFR – ammontano a circa 29 mila euro. Nelle Tenute del Cerro, l'assistenza sanitaria integrativa viene realizzata tramite l'adesione alle Casse di Assistenza "Enpaia", "Fimiav" e "Fia" alle quali, nel corso del 2015, hanno aderito 94 lavoratori, con un ammontare complessivo di versamenti pari a 185.207 euro di cui il 25% versato dall'azienda.

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.

Tra le politiche di gestione del personale orientate al miglioramento dell'integrazione tra i tempi e le esigenze della vita professionale e quelli della vita privata ci sono le iniziative di welfare di secondo livello. In particolare i dipendenti di UnipolSai beneficiano dell'offerta dei servizi inclusi nell'iniziativa NoiUnipol promossa dal Gruppo.

Clienti



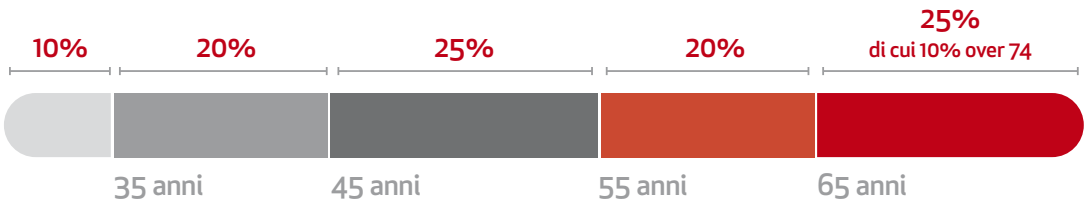
Nel 2015, UnipolSai ha impiegato significative risorse nel costruire un'offerta assicurativa sempre più qualificata e innovativa, per rispondere ai bisogni, sia tradizionali che nuovi, di una popolazione in crescente trasformazione. Le sue priorità sono state, da una parte, dare ai clienti la possibilità di decidere come e quando interagire con il loro assicuratore, dall'altra perfezionare la qualificazione della struttura di liquidazione dei sinistri. A questo si aggiunge la capacità di UnipolSai di offrire, anche attraverso i suoi agenti, prodotti per soddisfare reali bisogni e una forte attenzione alla trasparenza come alla qualità dei servizi associati ai prodotti.

9.728.262
Totale
Clienti Persone Fisiche

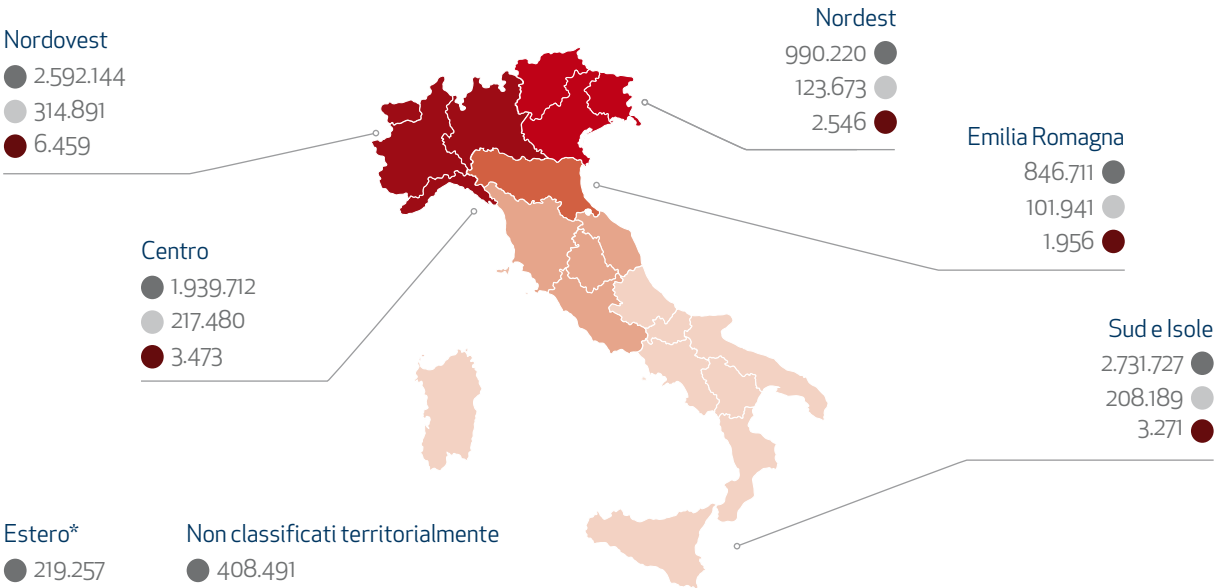
1.006.162
Totale
Clienti Persone Giuridiche

23.901
Totale
Clienti Corporate

Clienti italiani per fasce d'età



Clienti per tipologia e per regione



*I dati includono la Società Ddor Novi Sad

Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

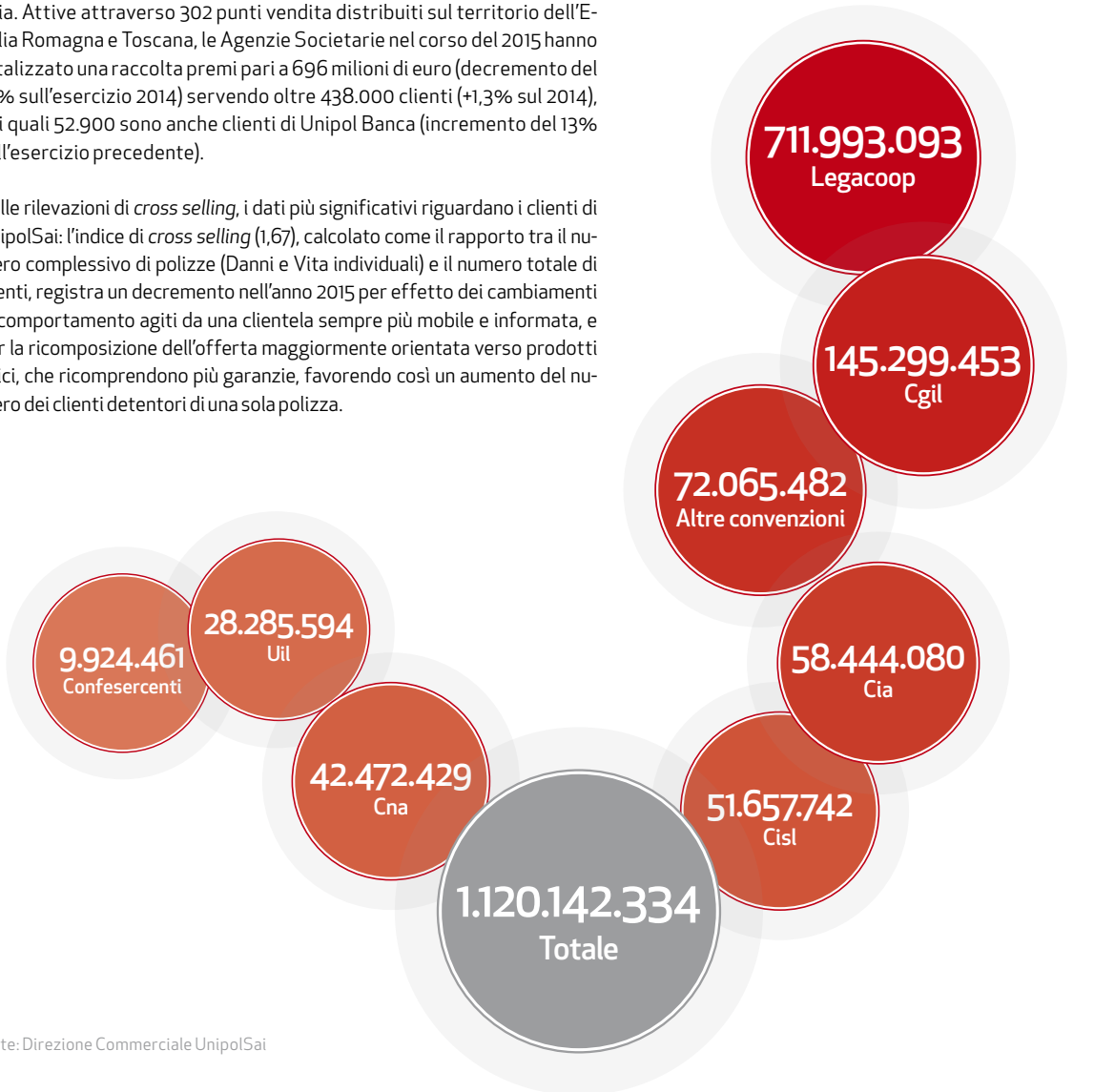
In termini di distribuzione territoriale, da sottolineare il bilanciamento tra le aree del Nordovest e del Sud e Isole che rispettivamente ammontano a circa il 27% dei clienti in Italia, a dimostrazione del presidio di UnipolSai anche dove il reddito pro-famiglia medio è minore. In merito al 10% di clienti PMI e Corporate, si segnala la crescita della presenza di clientela corporate a cui, attraverso consulenti specializzati, il Gruppo è in grado di offrire un servizio di consulenza oltre che modalità e processi di liquidazione dedicati, per offrire soluzioni maggiormente rispondenti alle esigenze e caratteristiche delle imprese.

A fine 2015, il portafoglio corporate del Gruppo ha superato i 23 mila clienti, di cui oltre il 97% in Italia. Nel segmento delle Piccole e Medie Imprese e più in generale con il mondo del lavoro, il Gruppo sviluppa la relazione principalmente attraverso le Organizzazioni Socie che sono le principali organizzazioni dei lavoratori dipendenti (i sindacati confederali CGIL, CISL e UIL), dei lavoratori autonomi e delle imprese associate (CNA, Confesercenti, CIA) e delle società cooperative (Legacoop). Questo rapporto si sviluppa, in particolare, attraverso la loro partecipazione ai Consigli Regionali Unipol (CRU) e la stipula di convenzioni dedicate, che costituiscono uno specifico modello relazionale che fa perno sull'aggregazione della domanda espressa dagli iscritti e dagli associati. A fine 2015, i premi provenienti dalle convenzioni nazionali con le Organizzazione Socie hanno superato il miliardo di euro, con un incremento di quasi un punto percentuale rispetto al 2014. Della raccolta con le Organizzazioni Socie, 711 milioni di euro provengono dalle Convenzioni Nazionali con la Legacoop e 145 milioni di euro con CGIL. Nel complesso, l'importo dei premi raccolti dalle convenzioni con le Organizzazioni Socie incide per l'8% della raccolta del Gruppo UnipolSai. Si segnala la predominanza del segmento corporate tra i clienti di Pronto Assistance, che fungono da aggregatori di assicurati: nel 2015 ha offerto la copertura a oltre 230 mila persone.

Luogo privilegiato del servizio alle Organizzazioni Socie ed ai loro associati sono le Agenzie Societarie, ovvero le Assicoop, che nel contesto della rete di vendita della Compagnia UnipolSai rappresentano un elemento originale, unico nel panorama dell'intermediazione assicurativa italiana ed europea per la natura multistakeholder della proprietà. Nella compagine societaria che gestisce le Assicoop sono infatti presenti le imprese cooperative, le organizzazioni sindacali e di rappresentanza del lavoro dipendente e delle piccole e medie imprese, oltre ad una significativa quota della Compagnia. Attive attraverso 302 punti vendita distribuiti sul territorio dell'Emilia Romagna e Toscana, le Agenzie Societarie nel corso del 2015 hanno totalizzato una raccolta premi pari a 696 milioni di euro (decremento del 10% sull'esercizio 2014) servendo oltre 438.000 clienti (+1,3% sul 2014), dei quali 52.900 sono anche clienti di Unipol Banca (incremento del 13% sull'esercizio precedente).

Nelle rilevazioni di *cross selling*, i dati più significativi riguardano i clienti di UnipolSai: l'indice di *cross selling* (1,67), calcolato come il rapporto tra il numero complessivo di polizze (Danni e Vita individuali) e il numero totale di clienti, registra un decremento nell'anno 2015 per effetto dei cambiamenti di comportamento agiti da una clientela sempre più mobile e informata, e per la ricomposizione dell'offerta maggiormente orientata verso prodotti unici, che ricomprendono più garanzie, favorendo così un aumento del numero dei clienti detentori di una sola polizza.

Importo Premi da convenzioni – Valori in euro



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

Il cliente di UnipolSai si conferma fortemente fidelizzato: quasi il 26% ha una relazione di anzianità con la Compagnia superiore a 15 anni e il 42% ha un rapporto che dura da 6 a 15 anni. Complessivamente, il 67% dei clienti stabilizzano il rapporto attorno al sesto anno, trasformandolo in una "relazione di lunga durata", mentre il 18% cambia compagnia entro il secondo anno.

La distribuzione del numero di polizze per ramo evidenzia la vocazione del Gruppo alla tutela della mobilità, con un forte orientamento allo sviluppo di nuovi prodotti e strumenti assicurativi in linea con le evoluzioni tecnologiche, e quindi nuovi servizi come quelli forniti dalla "scatola nera" (localizzazione dell'auto in caso di furto, invio soccorsi stradale, controllo km percorsi, rilevazione sinistro e chiamata automatica di emergenza), che consentono un'assistenza tempestiva ai clienti oltre ad essere di ausilio nei processi di tariffazione e liquidazione. In riferimento al perimetro omogeneo allo scorso anno, l'andamento rileva una sostanziale parità nel ramo Auto, un leggero incremento nel Non Auto e una diminuzione nel Vita legata ad un contesto di mercato caratterizzato da bassi tassi di interesse, e dovuta anche ad una politica orientata a preferire una produzione che consenta un minore assorbimento di capitale anche in ottica Solvency II.

L'offerta

Nei mercati tradizionali, come in quelli emergenti, UnipolSai sta adattando i propri prodotti e modelli di servizi in funzione delle minori prospettive di crescita economiche, dell'integrazione e inclusione finanziaria dei soggetti appartenenti alla cosiddetta base della piramide e del sostegno alle nuove aggregazioni familiari. Gli ambiti di miglioramento riguardano in particolare la tutela in caso di disastri naturali sui cui UnipolSai ha avviato un progetto di mitigazione del rischio da cambiamento climatico. Inoltre, la tutela della salute è pensata in un'ottica di integrazione del welfare pubblico, per garantire l'accessibilità ai prodotti/servizi per le fasce più vulnerabili della popolazione.

Tutti i prodotti assicurativi, per loro stessa natura, hanno un valore sociale, in quanto costituiscono una risposta ai bisogni previdenziali e di tutela dei clienti. Nell'ambito delle soluzioni di protezione Vita, tra i prodotti con particolare valenza sociale, di estrema importanza sono la garanzia TCM UnipolSaiSmart e FormulaFacile, UnipolSai Risparmio Giovane, UnipolSai Autonomia. Nell'ambito delle soluzioni di protezione Danni, di particolare rilevanza sociale ed ambientale si possono evidenziare:

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

Si segnala che la modalità di acquisto dei servizi assicurativi con la rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi è stata estesa a tutti rami. In particolare, degli oltre 670 milioni di euro in finanziamenti erogati a tasso zero, quelli relativi al Ramo R.C.Auto incidono per il 91%, i Rami Elementari per l'8,5%, il restante sono prodotti Vita.

Ammontare dei prodotti a valore sociale e ambientale

Valori in milioni di euro

Danni	979
Vita	93
Totale	1.072
Incidenza %	13%

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Nel settore dei **Forme Pensionistiche Complementari**, sia in termini di patrimonio gestito (10.176 milioni di euro) che di numero aderenti (581.867), il Gruppo UnipolSai si conferma ai vertici.

I Fondi Negoziali in cui opera UnipolSai si suddividono in Fondi Pensione Negoziali e Fondi Pensione Preesistenti. Nei primi UnipolSai gestisce 14 comparti (o mandati) con garanzia del capitale di cui 3 di recente acquisizione per un patrimonio complessivo di 2.807 milioni di euro. Il numero di iscritti a questi fondi ammonta a 336.636. Nel segmento dei Fondi Pensione Preesistenti UnipolSai gestisce 47 fondi a cui sono iscritte 87.470 persone con un patrimonio gestito pari a 5.863 milioni di euro. Tra i comparti in gestione, 3 hanno una missione etica del portafoglio azionario (si tratta di FondoPoste - Garantito, Fonte - Garantito, Solidarietà Veneto - Prudente).

Con riferimento ai Fondi istituiti dalla Compagnia, due sono le forme di previdenza complementare offerte ai clienti: i Fondi Pensione Aperti e i Piani Individuali Pensionistici (PIP). Le risorse delle forme pensionistiche complementari attuate mediante contratti di assicurazione sulla vita istituite da UnipolSai Assicurazioni costituiscono un patrimonio separato e autonomo all'interno della Compagnia. Per quanto riguarda i PIP, di cui all'art. 13, co. 1 del D. Lgs. 252/05, UnipolSai ha in essere 8 Piani Individuali Pensionistici, cioè forme pensionistiche individuali attuate mediante contratti di assicurazione sulla vita, operanti in regime di contribuzione definita (l'entità della prestazione pensionistica è determinata in funzione della contribuzione effettuata e dei relativi rendimenti). Il numero di iscritti ai Piani Pensionistici Individuali del Gruppo UnipolSai ammonta a 112.193, per un patrimonio totale di 786 milioni di euro. A loro volta le adesioni ai Fondi Pensione Aperti contano 45.568 iscritti per gli 8 fondi della Compagnia, per un ammontare complessivo di 720 milioni di euro di patrimonio. A questi si aggiungono altri sette comparti di Fondi Pensione Negoziali gestiti senza garanzia per un ammontare di risorse gestite pari a 893 milioni di euro.

Gruppo UnipolSai – Offerta previdenziale

	Fondi Negoziali	Fondi Preesistenti	Fondi Aperti	PIP	Totale
Numero iscritti	336.636	87.470	45.568	112.193	581.867
Patrimonio gestito (mln €)	2.807	5.863	720	786	10.176
Numero Fondi	14	47	8	8	77
Nuovi Fondi aggiudicati	3	-	-	-	3

Fonte: Direzione Vita UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Per quanto riguarda il segmento dei Fondi Pensione Aperti, il comparto assicurativo del Gruppo Unipol è stato il primo in Italia a offrire nel 2001 un prodotto SRI – *Sustainable and Responsible Investment* di previdenza complementare gestito secondo logiche di sostenibilità sociale e ambientale: il comparto "Protezione Etica". L'obiettivo di questo comparto è quello di realizzare un equilibrio armonico tra la performance economica e la performance sociale e ambientale delle imprese e dei Paesi in cui si investe, privilegiando titoli di realtà che si caratterizzano per comportamenti e attività "sostenibili e socialmente responsabili".

Per il comparto "Protezione Etica", UnipolSai pubblica da anni un documento di rendicontazione volontario dedicato agli aderenti e ai potenziali aderenti, che risponde al modello del "Codice Europeo per la Trasparenza degli Investimenti Sostenibili e Responsabili", emanato da Eurosif – *European Sustainable Investment Forum*.

Analogamente, anche per le FIP – Forme Pensionistiche Individuali[2] e per i Piani Individuali Pensionistici attualmente in gestione, nei documenti obbligatori previsti dalla normativa COVIP, è pubblicata la percentuale (calcolata per ogni singolo FIP e PIP) degli investimenti che soddisfano i criteri ESG.

2 - Il PIP (Piano Individuale Pensionistico) è una forma pensionistica complementare individuale adeguata al D.lgs. 252/2005 mentre la FIP è una forma pensionistica individuale/un prodotto assicurativo assimilabile ad un fondo pensione non adeguato al D.lgs. 252/2005. Entrambi sono attuati mediante contratti di assicurazione sulla vita di ramo I e di ramo III (unicamente di tipo unit-linked) ed aventi finalità previdenziali. In proposito si segnala che per la classificazione dei rami si fa riferimento all'Art.2 del D.lgs. 209/2005.

Piani individuali pensionistici (con sottostante solo una Gestione Separata)

	Soddisfano i criteri ESG di Gruppo	
	2015	2014
Integrazione Pensionistica Aurora	100%	100%
Unipol Futuro Presente	100%	99%
Più Pensione Fondiaria-Sai	100%	100%
UnipolSai PiùPensione	100%	100%
UnipolSai Piano Pensionistico Individuale	100%	100%

Piani individuali pensionistici multiramo (1)

	Soddisfano i criteri ESG di Gruppo	
	2015	2014
Popolare Vita Pensione Sicura	99%	98%
Progressive Pension Plan	100%	100%
Popolare Vita Previdenza*	99%	98%

(1) I prodotti multiramo offrono l'opportunità di investire, con un unico contratto, in una tradizionale gestione separata - che prevede la garanzia del capitale e generalmente un rendimento minimo - e contemporaneamente in fondi assicurativi di tipo unit linked, che consentono di partecipare agli andamenti dei mercati finanziari.
*Non più in vendita

Fondi pensione aperti

	Soddisfano i criteri ESG di Gruppo		
	2015	2014	2013
Unipol Insieme	99,1%	98,8%	99,5%
Unipol Previdenza	98,3%	98,4%	99,1%
BIM Vita	96,8%	95,1%	94,7%
Conto Previdenza	97,6%	97,7%	97,1%
Fondiaria Previdente	97,3%	97,3%	97,0%
UnipolSai Assicurazioni*	99,3%	99,9%	99,3%
Popolare VITA	100%	100,0%	100,0%
Sai	98,8%	98,4%	99,3%

*Ex Milano Assicurazioni

Forme pensionistiche individuali multiramo (2)

	Soddisfano i criteri ESG di Gruppo
Integrazione	100,0%
BP Scegliere	99,5%
Pentagramma	99,5%
Pensione di Bim	99,9%
Pensione di Bim Plus	99,9%

(2) I prodotti multiramo offrono l'opportunità di investire, con un unico contratto, in una tradizionale gestione separata - che prevede la garanzia del capitale e generalmente un rendimento minimo - e contemporaneamente in fondi assicurativi di tipo unit linked, che consentono di partecipare agli andamenti dei mercati finanziari.

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

Forme pensionistiche individuali

	Soddisfano i criteri ESG di Gruppo
Previoggi	99,2%
Extra Life Pension Fund	solo OICR
Extra Life Pension Fund Formula Speciale	solo OICR
Unipol Futuro Presente **	99,5%
Più Pensione	99,6%
PPI	99,3%
Pension Plan - Programma Garantito	99,4%

**Differisce da un prodotto multiramo poiché si poteva scegliere di investire o in un mix dei prodotti unit-linked, oppure nella gestione separata Vitattiva. Non era possibile investire contemporaneamente in un mix di unit-linked e gestione separata in un unico contratto.

L'attività Antifrode

UnipolSai ha proseguito e rafforzato il proprio impegno nel perseguire i fenomeni fraudolenti e criminali con attività di prevenzione e contrasto delle frodi, a tutela – oltre che degli interessi propri della Compagnia (per una riduzione dei costi per le indebite liquidazioni) e del mercato assicurativo – anche del cliente e, conseguentemente, della collettività per evitare i fenomeni speculativi che potrebbero gravare sull'aspetto tariffario. L'attività di prevenzione e contrasto alle frode è articolata su due livelli:

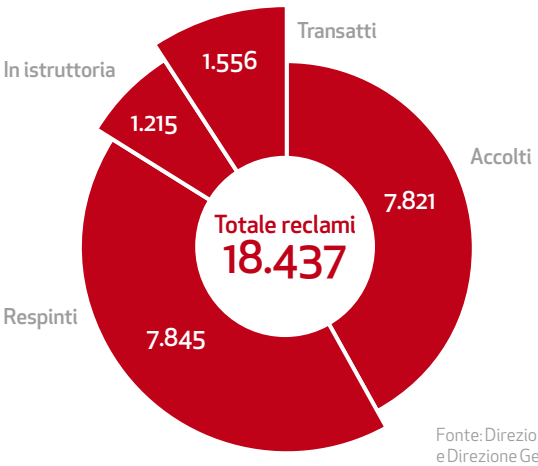
- la **Funzione Aree Speciali Sinistri**, che accentra la gestione e la liquidazione dei sinistri a rischio frode, di tutte le tipologie (ad eccezione dei Rami Trasporti, Assistenza, Cauzioni, Tutela Giudiziaria e Malattia), operando per tutte le Società (esclusa Ddor Novi Sad) e segnalando ove necessario i sinistri oggetto di approfondimento alla Funzione Antifrode. A questa Funzione nel corso del 2015, risultano pervenute complessivamente 18.856 segnalazioni di sinistri sospetti che hanno portato a 9.213 contestazioni;
- la **Funzione Antifrode**, che effettua ulteriori approfondimenti, anche finalizzati all'eventuale iniziativa penale, e dà seguito - se del caso - all'attività querelatoria, curando anche il prosieguo dei procedimenti penali ed i rapporti con le Autorità di Polizia. Nel corso del 2015, a fronte di 7.164 segnalazioni, gli uffici preposti hanno compiuto 2.252 verifiche e depositato 1.069 querele.

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

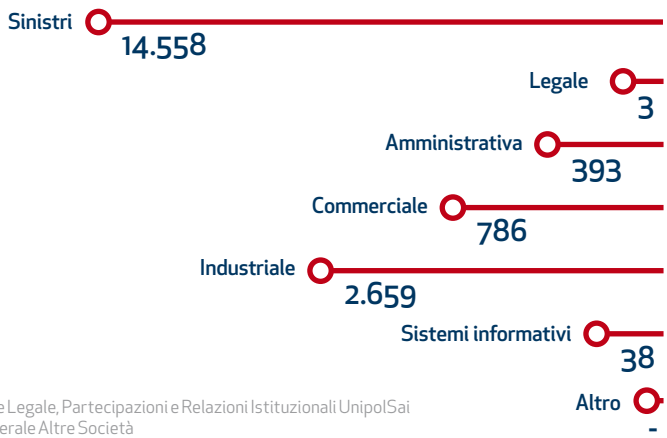
La gestione dei reclami

Nel corso del 2015, i reclami indirizzati alla sola Compagnia UnipolSai hanno registrato un incremento del 10% rispetto all'analogo periodo dell'anno precedente (1.614 pratiche in più); l'aumento si riferisce sostanzialmente alle Aree Sinistri ed Industriale. La ripartizione per area di pertinenza evidenzia infatti che il 79% sono relativi ai sinistri, mentre i restanti sono riconducibili principalmente a problematiche di tipo tecnico/assuntivo (area industriale) e commerciale.
I reclami accolti, che hanno riconosciuto completamente le ragioni dell'utenza, sono aumentati del 63%. Tenuto conto della sola Compagnia UnipolSai, la percentuale di reclami chiusi dopo il primo contatto è dell'82,8%.
Nel 2015 la velocità di risposta ai reclami è risultata conforme a quanto previsto dalla legge: il limite dei 45 giorni è ampiamente rispettato, dal momento che in tutte le compagnie del Gruppo i giorni impiegati per gestire e dare un riscontro completo alle richieste del cliente vanno da un minimo di 16 a un massimo di 34.
Per la Compagnia UnipolSai, l'incidenza del numero dei reclami sul numero di sinistri denunciati del ramo Danni è pari a 0,74%.

Gestione dei reclami – Dati in %



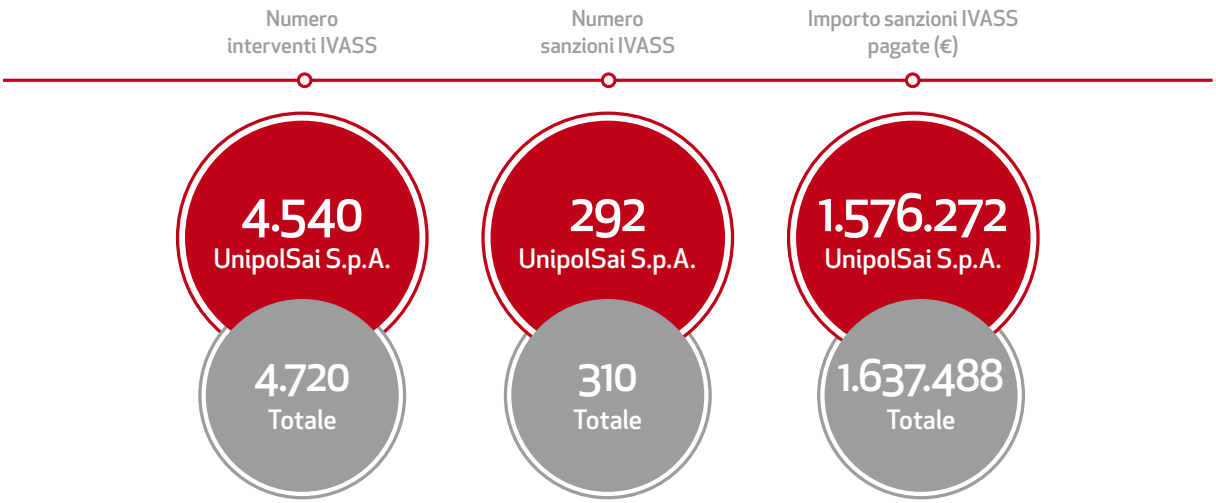
Ripartizione reclami per area



Fonte: Direzione Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

Dalla rappresentazione per gestione e per area sono esclusi i reclami della Società Ddor Novi Sad, perché non applicabili le ripartizioni previste da IVASS. Complessivamente, i reclami registrati nel 2015 da Ddor Novi Sad sono stati 2.177, con una incidenza sul numero di polizze pari a 0,39%.

Per quanto riguarda gli interventi IVASS, l'importo complessivo pagato per le sanzioni è stato nel 2015 pari a 1,6 milioni di euro. Le sanzioni sono prevalentemente riconducibili all'area Sinistri: rappresentano la quasi totalità sia in termini di frequenza (92%) che d'incidenza economica (94%). Complessivamente gli interventi IVASS calano e sono riconducibili per la quasi totalità (91%) a fattispecie recenti (ultimi tre anni), e questo evidenzia come l'Autorità di Vigilanza, una volta interessata dal reclamo, abbia ridotto i tempi dell'attività istruttoria. UnipolSai Assicurazioni fa registrare a fine 2015 un rapporto sanzioni/premi dello 0,037%.
Considerando tutte le sanzioni che UnipolSai ha contabilizzato nel corso dell'anno, anche da soggetti diversi dalle Autorità di Vigilanza, sono preponderanti le sanzioni del comparto Danni: su un totale sanzioni contabilizzato nel 2015 pari a 2,5 milioni di euro, il 98% delle sanzioni contabilizzate sono attribuite alla gestione Danni, il 2% alla gestione non caratteristica e un importo trascurabile alla gestione Vita.



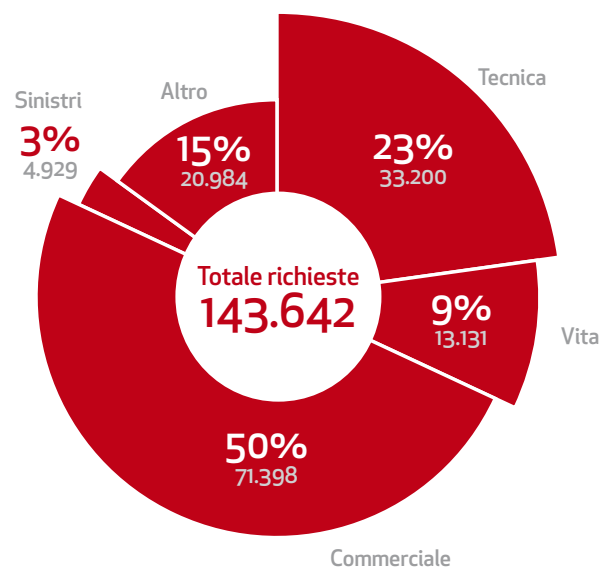
Fonte: Direzione Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai e Direzione Generale Altre Società

L'ascolto e il dialogo

Il servizio Assistenza Clienti funge da moderatore, facilitatore e informatore imparziale nella relazione Cliente – Agenzia – Compagnia, rivestendo un importante ruolo nell'arginare l'invio di reclami. I contatti accolti e gestiti nel 2015 dal servizio sono stati oltre 143 mila. Eventuali quesiti molto complessi sono stati sottoposti agli uffici competenti, il cui parere viene rielaborato comunicando eventuali termini tecnici con un linguaggio pieno e comprensibile. Una quota significativa, quasi il 60% delle richieste di informazioni e assistenza, sono imputabili alla Società Pronto Assistance Servizi che eroga servizi di contact center dedicati ai clienti, ai professionisti ed alle agenzie del Gruppo, relativi al rilascio di informazioni tecniche e commerciali, ad attività di marketing oltre alla raccolta delle segnalazioni relative ad eventuali disservizi o lamentele.

Sul totale delle richieste di assistenza per area di pertinenza, il 50% risulta essere di carattere commerciale, seguono le richieste di natura tecnica, mentre molto basso è il numero delle richieste di informazione e assistenza in ambito sinistri, in quanto sono gestite direttamente dalla Direzione Sinistri.

Richiesta di informazioni e assistenza per tipologia



Fonte: Direzione Legale, Partecipazioni e Relazioni Istituzionali UnipolSai

I servizi di informazione e assistenza alimentano statistiche mensili sugli esiti dei contatti telefonici che intrattengono con i clienti e costituiscono il primo elemento di contatto e di percezione del livello di soddisfazione della propria clientela. A questi si aggiungono indagini di *customer satisfaction*, ricerche e sondaggi per una rilevazione costante e quanto più possibile puntuale. Nel caso di UnipolSai Assicurazioni sono attivi vari canali attraverso cui si ricevono indicazioni sulle esigenze e sul livello di soddisfazione dei clienti. Dall'indagine di *customer satisfaction* condotta annualmente tramite interviste telefoniche e web, rivolta ai possessori di polizze R.C.Auto, e in particolare focalizzata sulla qualità nella relazione con gli Agenti e nel servizio offerto dalla Compagnia, è emersa una valutazione positiva: i clienti UnipolSai le riconoscono un elevato grado di soddisfazione a livello complessivo (CSI UnipolSai 95,9%; Standard Compagnie tradizionali 95,0%) nell'area della relazione (97,3%) e nell'area del servizio (94,7%).

L'indicatore di soddisfazione "overall", che rileva quanto è positiva l'immagine di una compagnia nella percezione dei suoi assicurati, risulta stabile e allineato a quello delle Compagnie tradizionali (UnipolSai 96,5%; Standard Compagnie tradizionali 96,3%).
Inoltre, l'indice di raccomandabilità di UnipolSai, il Net Promoter Score, pari a 9,8 complessivamente si conferma positivo nel 2015, anche se la Compagnia presenta una quota di promotori inferiore rispetto allo Standard Compagnie tradizionali e questa caratteristica ne penalizza l'indicatore.

La liquidazione dei sinistri

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

Sulla tecnologia della scatola nera, UnipolSai ha investito significativamente e il 2015 è stato caratterizzato dalla sperimentazione della liquidazione telematica, che consente l'elevata specializzazione e diversificazione dei processi, la raccolta precisa dei dati e delle variabili del sinistro, la condivisione delle informazioni fra gli attori coinvolti nel processo di liquidazione, la reportistica dettagliata in modo che i liquidatori possano svolgere in modo più fluido, dinamico ed efficace le proprie attività. L'implementazione dell'utilizzo delle informazioni contenute nella scatola nera in fase di liquidazione (verificando la coerenza tra quanto dichiarato e l'effettiva dinamica dell'evento) produce molteplici vantaggi, primo fra tutti il contrasto alle frodi (rafforzandone la prevenzione), la riduzione delle tempistiche di gestione del sinistro e la diminuzione della litigiosità in ambito liquidativo. Altro ambito di investimento è la canalizzazione dei sinistri dei rami Auto su Auto Presto&Bene: AP&B si avvale di un modello gestionale innovativo che comporta direttamente l'acquisto e la gestione logistica dei pezzi di ricambio utilizzati nelle riparazioni dalle carrozzerie convenzionate. A questo si aggiunge il ricorso al servizio CPM (Centro di Prenotazione Medica), che facilita il contatto diretto con il danneggiato.

Un altro elemento caratterizzante i servizi liquidativi di UnipolSai è l'indennizzo in forma specifica che costituisce un valido supporto all'economia famigliare. Il modello tradizionale adottato dalle assicurazioni prevede che, in caso di sinistro, l'assicurato venga risarcito del valore equivalente al danno subito, lasciando in capo alla famiglia l'onere di ripristinare la situazione precedente al sinistro, intaccandone così le risorse finanziarie. Inoltre, il sistema non incentiva la realizzazione di migliorie o l'adozione di soluzioni che prevengano il danno, per esempio nei casi di allagamento per cui l'assicurazione ripaga il valore dei beni sinistrati che vengono quindi riacquistati, senza alcuna attenzione all'implementazione di soluzioni che prevengano il danno. UnipolSai ha avviato una sperimentazione nelle province di Imperia e Savona per testare un nuovo meccanismo di risarcimento dei danni da allagamento negli immobili privati in cui, in caso di sinistro, al contraente viene offerta la possibilità di ottenere, da Società specializzate, direttamente l'intervento di ripristino, riducendo i tempi di attesa e con una garanzia sulla qualità e durabilità dell'intervento. Questo meccanismo tende ad allineare gli interessi di assicuratore e assicurato, minimizzando i tempi di intervento e i costi amministrativi, riducendo l'esposizione al rischio futuro e consentendo di avere maggior controllo sulle frodi. La diffusione su larga scala di meccanismi di questo tipo potrebbe permettere, oltre a una riduzione complessiva del costo della polizza, l'aumento della resilienza complessiva delle abitazioni e del sistema ai rischi da allagamento e alluvione.

Nel 2015 si è confermato il trend degli ultimi anni di diminuzione del numero globale dei sinistri denunciati. Infatti, nell'anno, per la Compagnia UnipolSai sono stati gestiti complessivamente 1.312.824 sinistri denunciati (erano stati 1.582.841 nel 2014, con un calo del 17%). Anche la Compagnia Liguria (incorporata a gennaio 2016 in UnipolSai) fa registrare un decremento del 25%, con 19.168 sinistri denunciati nell'esercizio rispetto ai 25.688 del 2014. I sinistri liquidati dell'esercizio corrente per UnipolSai sono stati 910.538, e questa più marcata percentuale di decremento fa sì che la velocità di liquidazione per l'esercizio corrente si sia complessivamente ridotta di un punto percentuale, attestandosi a 75,7%.

UnipolSai S.p.A. - Dati sull'attività di liquidazione nel Ramo Danni

		2015	2014
Esercizio corrente	Numero sinistri denunciati	1.312.824	1.582.841
	variazione vs anno precedente	-17,1%	
	Numero sinistri liquidati	910.538	1.105.192
	variazione vs anno precedente	-17,6%	
	Velocità di liquidazione	75,7%	76,7%
	variazione vs anno precedente	-1%	
Esercizio precedente	Numero sinistri in carico o riaperti	642.065	707.618
	variazione vs anno precedente	-9,3%	
	Numero sinistri liquidati	317.189	353.454
	variazione vs anno precedente	-10,3%	
	Velocità di liquidazione	59,6%	60,2%
	variazione vs anno precedente	-0,6%	

I dati si riferiscono alla gestione sinistri di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Sono escluse le gestioni in Delega Altrui, la gestione Card Debitori, i rami Malattia, Trasporti, Assistenza, Cauzioni, Tutela la cui gestione è demandata a specifiche funzioni tecniche, Società del Gruppo specializzate o providers esterni. Il dato 2014 sul quale sono calcolate le variazioni è stato ricostruito pro forma applicando per omogeneità di confronto in modo retroattivo sui dati 2014 il perimetro dei sinistri gestito da Direzione Sinistri dal 2015.

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

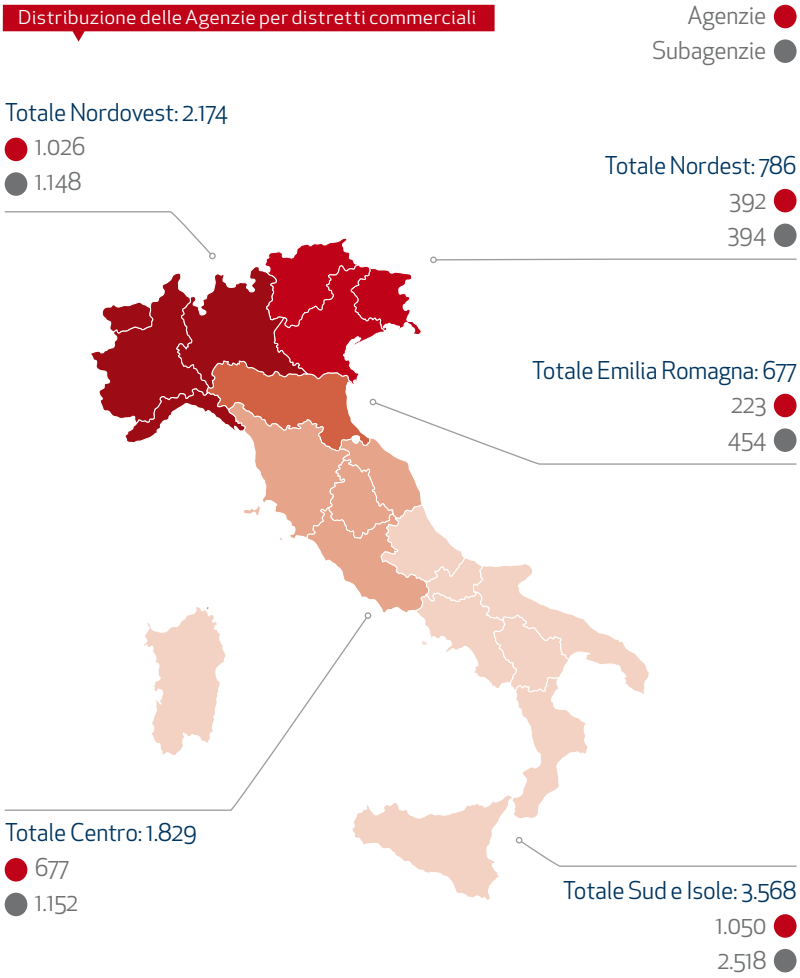
Agenti e Agenzie

La presenza sul territorio

Al 31 dicembre 2015 la rete agenziale risulta costituita da 3.368 agenzie dove operano 538 agenti plurimandatari (il numero complessivo di agenzie è in leggera riduzione rispetto all'anno scorso), a cui si aggiungono le otto Agenzie Societarie (Assicoop), che erogano i loro servizi attraverso 302 punti vendita. Nell'ambito delle agenzie private operano 36.399 persone che prestano la loro attività nei punti vendita della rete primaria. La flessione maggiore in termini quantitativi si registra nel canale secondario, le subagenzie, in cui la riduzione risulta essere del 17% rispetto al 2014 e concentrata in alcune zone geografiche come l'Emilia Romagna e il Sud Italia.

In merito alla distribuzione geografica, il 50% delle agenzie risiede nel Centro Sud, dove sono collocate anche le filiali Bancassurance di Incontra. Prosegue inoltre la sperimentazione dell'iniziativa di sviluppo del canale della Grande Distribuzione Organizzata a supporto della rete agenzie. Nel 2015 si è avviata la vendita di prodotti Danni (Auto e Rami Elementari), in aggiunta alla vendita di prodotti Vita e finanziamenti, che era già operativa. L'avvio è stato subordinato all'iscrizione degli intermediari al registro IVASS e alla conseguente formazione obbligatoria. Nel 2015 sono stati attivati 109 punti Coop e sono stati introdotti nuovi partner per lo sviluppo del canale. Al di fuori del territorio nazionale, UnipolSai opera in Serbia attraverso una rete multicanale composta da strutture sia interne che esterne. I 108 punti vendita in cui operano oltre 900 persone erogano i loro servizi principalmente nella parte settentrionale del Paese, affiancati da canali di vendita diretta via internet.

Distribuzione delle Agenzie per distretti commerciali



Fonte: Direzione Commerciale UnipolSai

I servizi a supporto della rete

Per indirizzare la rete verso un'offerta che garantisca sia la competitività economica delle agenzie che la redditività per le Compagnie di UnipolSai, durante il 2015 UnipolSai ha proseguito nell'implementazione del Progetto Modelli di Agenzia. Il 2015 è stato inoltre l'anno del lancio di un Piano Azioni innovativo a supporto dello sviluppo commerciale di agenzia rivolto in particolare alla fidelizzazione del cliente, al *cross selling* e allo sviluppo delle soluzioni offerte alle nuove Partite IVA e alle PMI.

Per agevolare le agenzie nel raggiungimento degli obiettivi è stata prevista la formulazione di un sistema incentivante consistente, l'erogazione di flessibilità tariffaria su specifici target, la diffusione di strumenti operativi a supporto dell'esecuzione delle singole azioni e la fruibilità di un programma di formazione specifico.

I servizi a supporto della rete

Per indirizzare la rete verso un'offerta che garantisca sia la competitività economica delle agenzie che la redditività per le Compagnie di UnipolSai, durante il 2015 UnipolSai ha proseguito nell'implementazione del Progetto Modelli di Agenzia. Il 2015 è stato inoltre l'anno del lancio di un Piano Azioni innovativo a supporto dello sviluppo commerciale di agenzia rivolto in particolare alla fidelizzazione del cliente, al *cross selling* e allo sviluppo delle soluzioni offerte alle nuove Partite IVA e alle PMI.

Per agevolare le agenzie nel raggiungimento degli obiettivi è stata prevista la formulazione di un sistema incentivante consistente, l'erogazione di flessibilità tariffaria su specifici target, la diffusione di strumenti operativi a supporto dell'esecuzione delle singole azioni e la fruibilità di un programma di formazione specifico.

Le agenzie societarie di UnipolSai Assicurazioni

Per quanto riguarda le **Assicoop**, nel corso del 2015 è proseguito il percorso di rafforzamento del presidio commerciale sul territorio. L'obiettivo è stato perseguito attraverso la razionalizzazione e il consolidamento della redditività dei punti vendita e al tempo stesso tramite l'acquisizione di nuove risorse commerciali provenienti da Compagnie concorrenti.

La formazione della rete

Il Gruppo, nel corso del 2015, ha offerto percorsi formativi per l'intera rete di vendita, volti sia al conseguimento degli obblighi formativi, sia e soprattutto all'arricchimento delle competenze dei propri intermediari attraverso la piattaforma di formazione "Training". I corsi sono stati 450 di cui il 35% erogato alla rete secondaria.

Nel corso dell'anno, è stata inoltre estesa la modalità "Aula virtuale", ed introdotta la nuova modalità didattica *webinar*: ne sono stati erogati 12 che hanno contato 1.850 presenze.

Per la formazione in aula, i corsi effettuati sono stati 492 di cui il 30% realizzati dalla Compagnia serba del Gruppo. L'offerta formativa d'aula comprende un catalogo di corsi manageriali, tra cui il Master Agenti proposto in UnipolSai già da qualche anno ed esteso all'intera rete.

La formazione della rete agenziale

333.896
Totale partecipanti

900.318
Totale ore/uomo

795
Totale corsi

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione, Direzione Generale Altre Società

Fornitori

4.700
Numero imprese con cui il Gruppo UnipolSai ha scambi commerciali

420
mln €
Valore erogato ai fornitori

66%
Incidenza spesa fornitori iscritti all'Albo

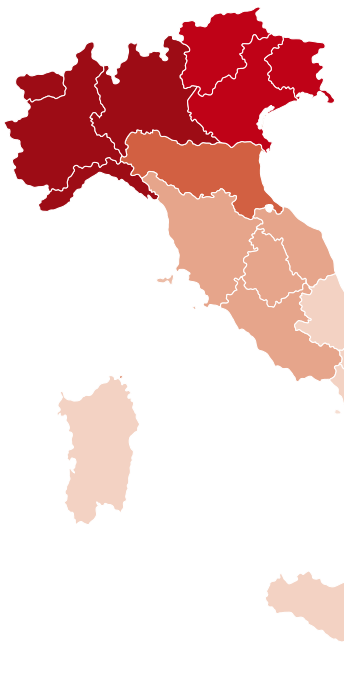
Trasparenza, correttezza e semplificazione sono alla base della relazione con i fornitori, regolarmente censiti, monitorati e selezionati secondo una partnership di lungo periodo. La politica degli Acquisti di Gruppo di Unipol si applica a tutte le Società inclusa UnipolSai Assicurazioni e le sue controllate di tutti i settori, ed è indirizzata a favorire la creazione di valore misurabile nello sviluppo di sinergie e opportunità di integrazione nella gestione dei rischi, nel contenimento di costi e dell'impatto sociale e ambientale. Il Gruppo UnipolSai collabora con i propri partner principalmente attraverso il Portale Fornitori del Gruppo Unipol. La conformità agli standard, richiesti dal Gruppo Unipol, è garanzia di monitoraggio regolare e di rispetto del processo di selezione e valutazione strutturato e trasparente.

Escludendo i fornitori esteri della controllata Ddor Novi Sad, al 31 dicembre 2015, le imprese iscritte all'Albo, cioè qualificate, sono 415 e rappresentano i partner con cui il Gruppo UnipolSai ha un rapporto continuativo e significativo, sia a livello dimensionale che di importanza strategica per i beni/servizi acquisiti. Tra le 415 imprese iscritte all'Albo, quasi 200 sono partner commerciali dei settori immobiliari (64) e altre attività (134). Si evidenzia che la spesa effettuata presso fornitori iscritti al Portale ammonta al 66% del totale del valore pagato dal Gruppo UnipolSai, mentre il numero totale di imprese con cui le Società del Gruppo UnipolSai hanno avuto scambi commerciali è di circa 4.700. Tra queste, 105 sono imprese sociali (cooperative, associazioni, fondazioni e altre strutture che offrono beni o servizi di utilità sociale).

Nel 2015 la spesa per forniture è stata pari a 420 milioni di euro, di cui 56 attribuibili ad Atahotels, 10 a Tenute del Cerro, circa 8 a UnipolSai Real Estate, inclusa la controllata Marina di Loano. La parte attribuibile a UnipolSai Assicurazioni è rimasta sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

Del totale, il 97% viene erogato ad aziende italiane e il 56% del valore acquistato dalle Società assicurative si concentra nel Nordovest, mentre il 17% in Emilia Romagna, a conferma della forte vocazione territoriale del Gruppo.

Valore erogato ai fornitori per area territoriale – Valori in milioni di euro



238 Nordovest

31 Nordest

70 Emilia Romagna

57 Centro

12 Sud e Isole

12 Estero

420

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations

Nell'analisi della distribuzione per categoria riferibile alla spesa di tutto il Gruppo UnipolSai, si evidenzia una significativa incidenza in termini di spesa dei fornitori di servizi, con particolare predominanza dei servizi vari in cui sono aggregate voci eterogenee come la formazione, i servizi telematici, spedizioni e archiviazione. Altrettanto significativo, dal punto di vista del valore trasferito in termini di incidenza percentuale, è il peso dei fornitori di beni e servizi informatici che fatturano la maggior percentuale di spesa. In termini di numerosità, seguono dapprima le consulenze e prestazioni a cui si aggiungono marketing, pubblicità, sponsorizzazioni che rappresentano insieme circa il 37% del totale. La prima incide per il 21%, mentre la seconda per meno del 10% della spesa.

Comunità

7,2
mln €

Valore complessivo dei contributi

160.000
euro destinati alle imprese aderenti al consorzio "Libera Terra"

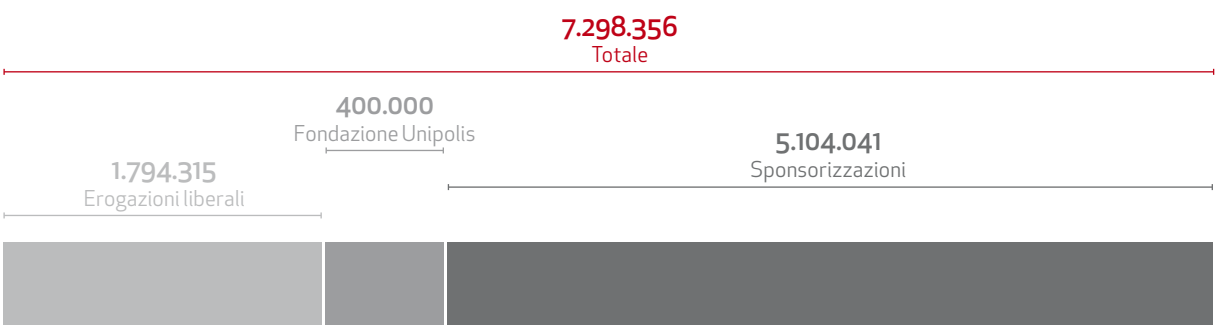
Valore della raccolta realizzata grazie alla campagna "Un euro per polizza"

216

Numero di partnership attivate con soggetti pubblici e privati

La contribuzione, in denaro o in natura, che UnipolSai Gruppo destina alla Comunità per migliorare la qualità della vita individuale e sociale dei cittadini, è disciplinata dal medesimo **Corporate Sponsorship Program** del Gruppo Unipol che concentra le donazioni su cinque importanti aree di intervento: cultura e patrimonio artistico, ambiente, ricerca scientifica e utilità sociale, sport e tempo libero. Per informazioni più di dettaglio si rinvia alla pagina dedicata all'interno del sito web **www.unipol.it/sponsorshipprogram/Pagine/default.aspx**.
Nel 2015 le risorse economiche che il Gruppo UnipolSai ha complessivamente destinato alla Comunità hanno raggiunto i 7,2 milioni di euro suddivisi in sponsorizzazioni, erogazioni liberali e contributo alla Fondazione Unipolis, il cui rendiconto è pubblicato nel Bilancio di Missione, reperibile sul sito **www.fondazioneunipolis.org**.
L'adozione del Corporate Sponsorship Program ha definito chiaramente la politica interna in tema di donazioni e sponsorizzazioni, ha reso gli interventi maggiormente efficaci ed ha facilitato il monitoraggio del processo di approvazione dei progetti da incoraggiare.

Contributi alle comunità per tipologia – Valori in euro

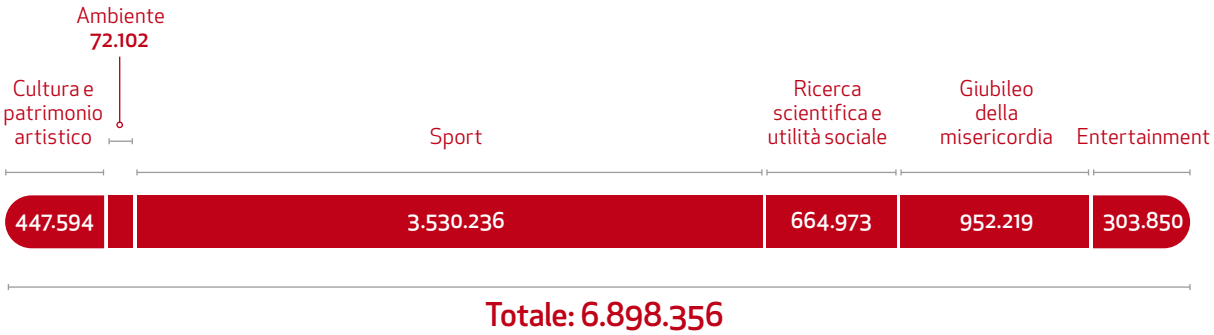


Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations

L'esercizio 2015 è stato caratterizzato dal sostegno in qualità di *main supporter* offerto al Giubileo della Misericordia che si è aperto l'8 dicembre e che proseguirà nel 2016. Tra le principali iniziative sostenute si segnala:

- in ambito culturale, la partnership con la XXXVI edizione del Meeting per l'amicizia tra i popoli che si è tenuto in agosto a Rimini;
- in ambito ambientale, la collaborazione con LifeGate e la partnership per Ecopatente, iniziativa ideata per creare consapevolezza tra i giovani sul tema dell'ambiente e su un utilizzo ecosostenibile dell'autovettura;
- fra i progetti di ricerca scientifica e utilità sociale, la partnership con la Fondazione Banco Alimentare e lo storico partenariato con "Libera. Associazioni, nomi e numeri contro le mafie", attraverso la campagna "Un euro per polizza e conto corrente";
- a supporto di iniziative di carattere sportivo giovanile, amatoriale e professionistico, il supporto più significativo è andato al Comitato Olimpico Nazionale Italiano, alla Federazione Italiana Nuoto, alla Federazione Italiana di Atletica Leggera, alla Lega Pallavolo Serie A, alla Virtus Pallacanestro Bologna, a Briantea84;
- fra i progetti di sponsoring e di erogazioni liberali legati al tempo libero, sono di particolare rilevanza le partnership con le Organizzazioni Socie, concretizzatesi nel sostegno a convegni, incontri ed iniziative su tutto il territorio nazionale oltre a numerose iniziative di carattere locale che hanno visto coinvolte le filiali sul territorio, spesso in sinergia con le limitrofe agenzie assicurative.

Contributi alla comunità per ambito – Valori in euro*



Totale: 6.898.356

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations

*I dati non includono la Fondazione Unipolis

Alle attività realizzate direttamente dalla Compagnia, si aggiungono le iniziative implementate dalle Assicoop e dalle singole Agenzie private. Le iniziative promosse in autonomia dalle Agenzie permettono di realizzare interventi specifici nei territori in cui esse operano. Tali progetti spaziano da iniziative a favore della diffusione dell'arte e della cultura, a sostegno di situazioni di disagio economico e a investimenti a tutela delle future generazioni e dell'ambiente.

Nel complesso, sono state segnalate 3.845 iniziative (dato in crescita rispetto al 2014), provenienti da 184 Agenzie. Oltre il 35% sono attività a carattere sportivo che coinvolgono in particolar modo i giovani, alle quali segue un 25% di azioni a sfondo culturale ed artistico. In aumento rispetto al 2014 il dato relativo ad azioni relative a relazioni e al business del Gruppo (19%). Infine il quadro si completa con iniziative di carattere solidale (11%) e a favore della tutela dell'ambiente, che rappresentano il 2% del totale. In termini di diffusione territoriale, si rileva che oltre un quarto delle attività provengono da agenzie dell'Emilia Romagna, seguite da quelle in Lombardia (20%), Veneto (11%), Piemonte e Toscana (9% per entrambe). Lo sport è al centro di numerose iniziative volte ad educare i giovani alla cultura sportiva e allo spirito di gruppo: tra queste si distinguono numerose sponsorizzazioni a favore di associazioni dilettantistiche ed oratori. Si riscontrano anche iniziative volte a promuovere lo sport nel rispetto della natura come ad esempio le "biciclettate ecologiche". Nell'ambito artistico-culturale, numerose sono le iniziative a sostegno di eventi teatrali, turistici e a supporto della formazione giovanile e delle scuole del territorio. Tra i progetti culturali è interessante citare la mostra "Metamateria Auditorium", con la quale sono state rese fruibili al pubblico, per la prima volta, alcune opere e sculture di importanza nazionale. Tra le iniziative legate alla solidarietà, si distinguono i contributi alla ricerca scientifica, in particolare ad ospedali pediatrici, a favore di famiglie meno abbienti ed interventi a sostegno e cura degli anziani. Per quanto riguarda l'ambiente, i contributi sono rivolti alla salvaguardia e alla tutela delle risorse naturali e alla promozione di un diverso stile di vita, più sostenibile. Un esempio è l'iniziativa "Viver Verde" che promuove attività sportive, laboratori, giochi e animazioni per ragazzi.

PERFORMANCE AMBIENTALE

UnipolSai, in quanto proprietaria della quasi totalità degli immobili di pertinenza di Unipol, recepisce e attua le politiche e gli impegni specifici del Gruppo Unipol per ottenere una riduzione degli impatti diretti ed indiretti sull'ambiente. Gli obiettivi sono perseguiti anche grazie al coinvolgimento e all'impegno di dipendenti, collaboratori e fornitori, e comprendono l'efficiente gestione delle risorse energetiche negli edifici, la riduzione delle emissioni connesse ai collegamenti casa-lavoro dei dipendenti, il responsabile utilizzo dei materiali di consumo, inteso sia come risparmio (che si realizza anche con innovazioni quali la FEA, Firma Elettronica Avanzata) che come attenzione nella fase di smaltimento dei rifiuti.

L'implementazione del sistema ISO 50001 sugli edifici di proprietà di UnipolSai ha permesso l'introduzione di sistemi di gestione e controllo standardizzati. Ciò significa definire un processo uniforme di raccolta dati e di controllo, certificarlo e identificare obiettivi di riduzione dei consumi che annualmente vengono valutati.

Contestualmente, la rendicontazione 2015 ha allargato il perimetro di rilevazione delle emissioni a tutte le sedi strumentali del Gruppo UnipolSai, comprendendo anche quelle delle Società diversificate come le Tenute del Cerro e Marina di Loano, e includendo gli immobili sede delle attività di Atahotels.

Emissioni di CO_2 – Valori in tonnellate di CO_2

Scope 1 – Emissioni dirette 9.566

Scope 2 – Emissioni da acquisto di energia 43.260

Fonte: Direzione Generale Area Immobilare e Società Diversificate

SETTORE IMMOBILIARE

UnipolSai REAL ESTATE

Identità

In campo immobiliare, il Gruppo Unipol si configura come uno dei principali operatori in Italia per entità del patrimonio. Il patrimonio immobiliare è destinato quasi per il 50% ad uso uffici. In termini di distribuzione territoriale, la gran parte degli immobili di proprietà del Gruppo è concentrata nel Nord Italia (circa il 72%), in particolare nelle Regioni Lombardia ed Emilia-Romagna. Al patrimonio in Italia si aggiunge una ridotta percentuale, pari all'1%, ubicata in Serbia, dove ha sede la Società Ddor Novi Sad. Nel totale del patrimonio è compresa anche la categoria degli Altri Investimenti Immobiliari, che comprende gli investimenti indiretti e le partecipazioni in soggetti terzi, quali JV e Real Estate Funds.

Nel corso dell'esercizio 2015 UnipolSai Real Estate è stata fusa per incorporazione in UnipolSai Assicurazioni, e nel mese di dicembre è stata perfezionata la cessione della società Punta di Ferro Srl: per effetto di tali operazioni straordinarie, il settore immobiliare, decisamente ridimensionato a fine 2015, è parte degli assets della società UnipolSai Assicurazioni. L'operatività del settore Immobiliare continua ad essere prevalentemente orientata al recupero e alla valorizzazione degli immobili in portafoglio e chiude con un risultato d'esercizio negativo di euro 69 milioni (-46 milioni di euro nel 2014, di cui -39 milioni di euro riferibili a UnipolSai Real Estate).

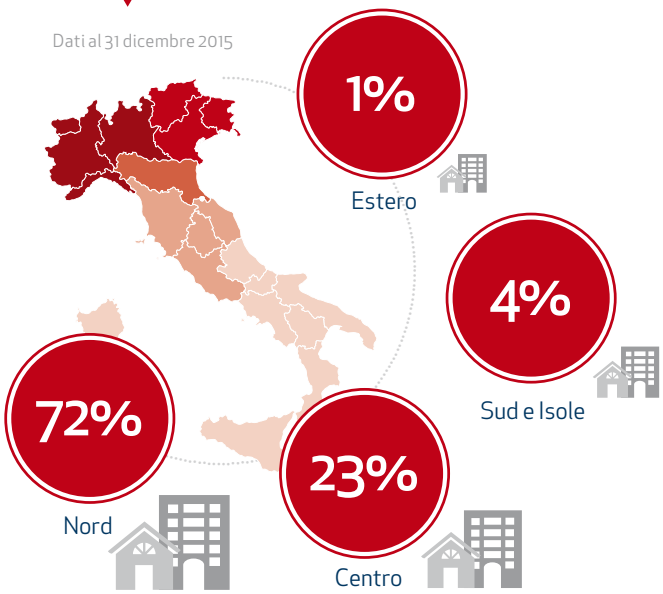
Gli immobili che appartengono al patrimonio del Gruppo si dividono in due macro-categorie:

- Immobili "uso terzi", fabbricati di proprietà del Gruppo non utilizzati da Società assicurative del Gruppo. Tali cespiti sono locati principalmente a soggetti terzi, tranne alcuni destinati a Società non assicurative del Gruppo (es. Atahotels, Unipol Banca, Assicoop);
- Immobili "strumentali", assets utilizzati prevalentemente come sedi assicurative o per lo svolgimento di attività delle Società diversificate (es. Marina di Loano, Tenute del Cerro).

Nell'anno 2015 è stato consolidato il Sistema di Gestione dell'Energia del Gruppo Unipol, con l'estensione del perimetro di certificazione secondo la norma internazionale ISO 50001 a tutte le Sedi Direzionali.

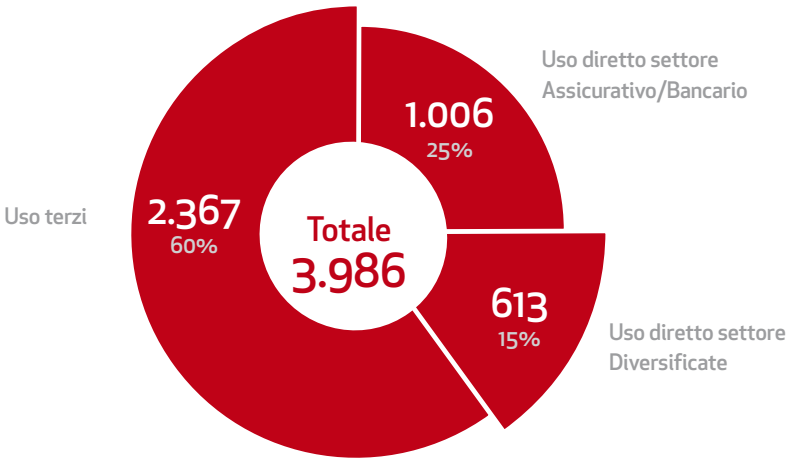
Distribuzione territoriale del patrimonio degli immobili

Dati al 31 dicembre 2015



Fonte: Direzione Controllo di Gestione e Fiscale UnipolSai

Valore patrimonio immobiliare per cluster – Valori in milioni di euro



Fonte: Direzione Controllo di Gestione e Fiscale UnipolSai

Clienti

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

La gestione delle locazioni verso terzi si avvale di una struttura di asset management interna che coordina i broker che operativamente ricercano clienti sul mercato nazionale ed internazionale.

Dipendenti

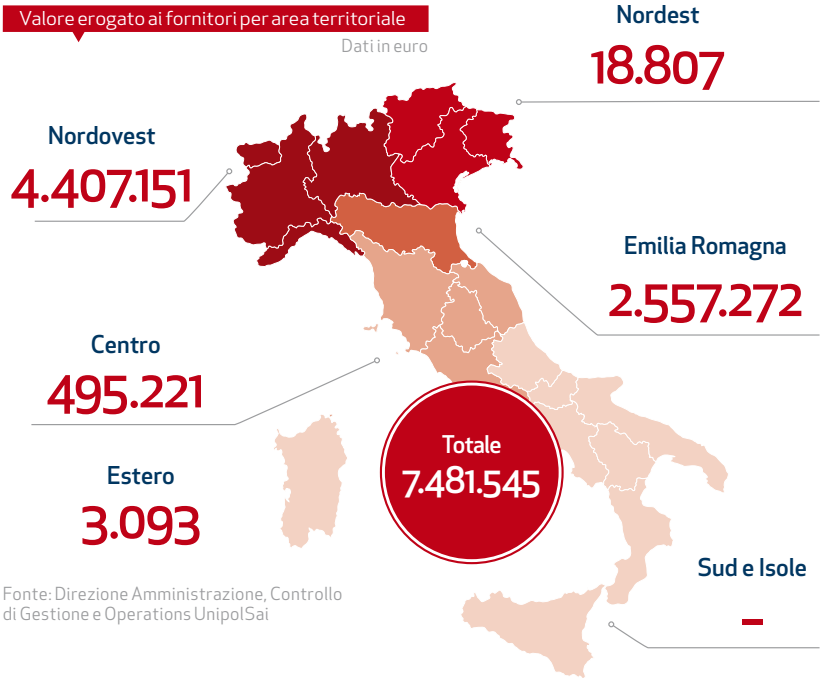
Al momento dell'incorporazione in UnipolSai Assicurazioni, avvenuta il 31 dicembre 2015, UnipolSai Real Estate si avvaleva di 101 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 50 uomini e 51 donne, assunti con contratto collettivo nazionale del settore Commercio o del settore Portieri. Cinque fruivano del regime orario del part-time. L'età media è di circa 46,5 anni, mentre l'anzianità media di servizio si attesta intorno a 14,5 anni.
Per quanto riguarda la salute e la sicurezza, il Servizio di Prevenzione e Protezione di Gruppo è subentrato ad uno esterno a partire dal primo luglio 2015: nel secondo semestre del 2015 i sopralluoghi eseguiti sono stati 25 su 26 sedi (delle quali 16 con attività di portierato), sono state organizzate 9 prove di esodo e sono stati prodotti 21 Documenti di Valutazione dei Rischi. Le misurazioni di esposizione ai campi elettro-magnetici hanno riguardato cinque sedi, come pure in cinque sedi è stato avviato il monitoraggio legionella; infine in tre sedi sono state eseguite le misurazioni dei livelli di radon. Tutte queste analisi non hanno rilevato criticità particolari.

Fornitori

Sono 20 i fornitori iscritti all'anagrafica del portale. L'obiettivo del Gruppo Unipol è quello di migliorare continuamente gli standard di qualificazione degli immobili, integrandoli con le *best practices* in ambito Energy Efficiency al fine di ridurre l' impatto ambientale delle attività gestite. Per raggiungere tale scopo, è stato avviato un percorso virtuoso di Stakeholder engagement con i principali fornitori che, di anno in anno, andrà a perfezionarsi e a delinearsi come current practice.

Valore erogato ai fornitori per area territoriale

Dati in euro



Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations UnipolSai

Comunità

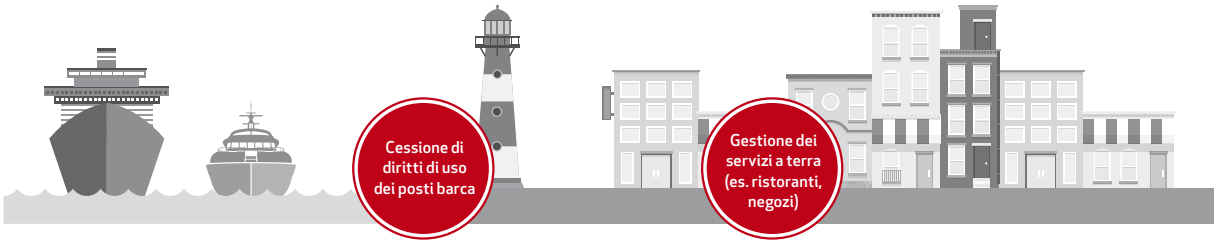
"**Urban Up**" è il progetto dedicato alla riqualificazione immobiliare ed alla valorizzazione di alcuni tra i più importanti immobili di proprietà. Il progetto Urban Up ha preso avvio dalla città di Milano con la riqualificazione di alcuni edifici simbolo del capoluogo lombardo per storicità e posizione (Torre Galfa, Torre Velasca, Corso di Porta Romana 19) e proseguirà con la promozione di ulteriori strutture in diverse città italiane.

Nello scorso mese di luglio è stato quindi completato il primo tassello della riqualificazione della Torre Velasca che, con il progetto "**Opening Velasca**", ha permesso di aprire ai visitatori la piazza della Torre, inaugurando un nuovo spazio dedicato a mostre, incontri e dibattiti sui temi dell'architettura e del design. È attualmente in fase di studio il progetto di riqualificazione dell'edificio che coniuga l'esigenza di organizzare gli spazi in modo attuale con la necessità di preservare un simbolo dell'architettura moderna.

Significativo è stato anche l'**intervento nell'area pubblica di Piazza Cantoni**, che è nato grazie all'ascolto delle esigenze manifestate dal Comitato del quartiere Gratosoglio "Le Terrazze", per un miglioramento della qualità della vita dei cittadini, rendendo fruibile lo spazio pubblico prospiciente all'immobile di Via Fraschini, di Proprietà del Fondo SGR, attualmente locato all'Università Bocconi ed adibito dalla stessa a studentato per i suoi allievi. Il Progetto, sviluppato in stretta collaborazione con il Comune di Milano, teso ad evitare frequentazioni indesiderate e atti di vandalismo del parco, è stato realizzato mediante la costruzione di una recinzione per poterlo proteggere negli orari notturni, come avviene per altri parchi pubblici di Milano, contribuendo così alla valorizzazione dell'immobile e alla riqualificazione del quartiere Gratosoglio.

MARINA DI LOANO

80 mln €	900 circa	600 circa	22
Valore patrimonio immobiliare	Numero di posti barca	Numero di clienti (83% dall'Italia)	Numero di dipendenti



Identità

Marina di Loano S.p.A. è la Società del Gruppo che opera nel settore del turismo nautico. Si occupa di progettazione, costruzione e gestione di porti turistici ed è titolare della concessione demaniale (scadente il 31 dicembre 2072) del porto di Loano, situato nel Ponente ligure (Savona), dove è in grado di ospitare circa 900 posti barca da 6 a 80 metri.
La Società è dotata di strutture sicure e all'avanguardia che consentono tutte le operazioni di manutenzione e riparazione direttamente all'interno della Marina dove è possibile usufruire di servizi agli equipaggi, agli ospiti, alle imbarcazioni con un comfort di alto livello. L'attenzione al servizio è testimoniata anche dall'ottenimento della certificazione ISO 9001, principale norma internazionale di riferimento per la gestione della qualità in grado di monitorare tutte le attività e i processi volti a determinare il soddisfacimento del cliente.

Dati economici

L'esercizio 2015 chiude in perdita e risente anche della stagnazione del mercato nautico, in un contesto sempre più competitivo caratterizzato da prezzi allineati verso il basso.
Al 31 dicembre 2015 risultano complessivamente contrattualizzati 564 posti barca pari al 63% di occupancy, in crescita rispetto all'anno precedente. I ricavi complessivi del 2015 ammontano a 5,3 milioni di euro.

Ambiente

La gestione portuale è caratterizzata da una forte attenzione all'ambiente. Dal 2011 risulta conforme allo standard di gestione ambientale ISO 14001 che fissa i requisiti atti a dimostrare che l'organizzazione ha un sistema di gestione adeguato a tenere sotto controllo gli impatti ambientali delle proprie attività e ne ricerca sistematicamente il miglioramento in modo coerente, efficace e soprattutto sostenibile. Le principali attività interessate dalla certificazione sono la manutenzione, la distribuzione di acqua potabile e di energia elettrica, la pulizia degli specchi d'acqua e delle aree comuni, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti prodotti dagli utenti (la struttura è dotata di una propria isola ecologica attrezzata per la raccolta di rifiuti pericolosi, per esempio batterie, acque di sentina, olii esausti).
A livello energetico il porto di Loano è uno dei più avanzati d'Europa, sempre alla ricerca di nuovi modi per ridurre i consumi. A questo scopo da segnalare la presenza di una struttura ad anello di condensazione e di pompe di calore che sfruttano la differenza di temperature tra terra e mare per riscaldare e raffreddare gli edifici e le strutture del porto e per produrre in modo centralizzato l'acqua calda sanitaria. Sempre in ambito energetico, l'erogazione dell'energia elettrica è controllata tramite un transponder che consente la contabilizzazione dei consumi dei clienti, per favorire anche una maggiore attenzione al risparmio energetico.

Inoltre per il quarto anno consecutivo Marina di Loano ha ottenuto la Bandiera Blu, eco-label internazionale assegnata alle spiagge e agli approdi turistici che rispettano criteri relativi alla gestione sostenibile del territorio.

54.835
Totale m^3 di acqua utilizzata

4.416
Totale Mwh di energia impiegata

100%
Percentuale di energia verde acquistata

Dipendenti

Significativa attenzione è dedicata alla formazione del personale sulle tematiche di sicurezza: tutto il personale tecnico ha conseguito l'attestato di corso antincendio ad alto rischio.

Dal 2013 è stata ottenuta la certificazione OHSAS 18001, che attesta l'utilizzo e il rispetto degli standard internazionali di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori. Vengono inoltre costantemente aggiornati le valutazioni dei rischi e il piano di emergenza, così come sono monitorati su base continua i rischi a cui sono esposti i lavoratori.

Marina di Loano ha avviato inoltre un programma di monitoraggio e prevenzione della Legionella mediante sopralluoghi specifici, prelievi di campioni e analisi di laboratorio sotto la supervisione di un professionista specializzato nel settore.

73%
Incidenza dipendenti con contratto a tempo indeterminato

894
Totale ore di formazione

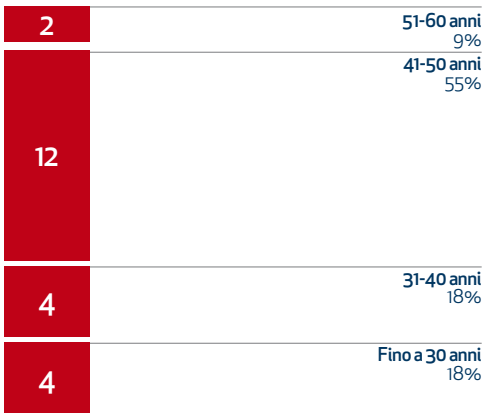
19
Ore di formazione pro capite

26
Media ore di formazione pro capite erogata ad operai

4,35%
Incidenza stagionali su forza lavoro

444
Totale ore/uomo di formazione sicurezza

Numero dipendenti per fasce d'età



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Totale dipendenti: 22

SETTORE ALTRE ATTIVITÀ

ATAHOTELS

Identità

Fondata nel 1967, Atahotels è la Società del Gruppo Unipol attiva nel settore alberghiero. Atahotels si contraddistingue per una strategia fortemente incentrata sui servizi offerti e per la capacità di ideare e proporre soluzioni su misura per le esigenze dei propri clienti. La cura per il benessere dell'ospite si concretizza nell'offerta di servizi per praticare sport e nella creazione di beauty farm, SPA e wellness center.

Nel corso dell'esercizio 2015 è stato raggiunto un accordo per l'acquisizione delle attività relative alla gestione alberghiera a marchio "Una Hotels". Obiettivo strategico di fondo di tale operazione consiste nella creazione di una società di gestione alberghiera leader in Italia, di dimensioni tali da poter offrire un ampio portafoglio di destinazioni attraenti e per poter avere accesso, in maniera più efficiente, ai grandi canali di clientela internazionale.

Dati economici

Il Bilancio 2015 si è chiuso con un utile di circa 2 milioni di euro, contro un risultato negativo del 2014 di quasi 9 milioni di euro. Questo miglioramento significativo è stato ottenuto grazie al sensibile incremento dei ricavi e al sostanziale miglioramento dei costi operativi per effetto degli interventi di razionalizzazione effettuati. I ricavi complessivi sono ammontati a 132,4 milioni di euro, con un aumento del 19,6% rispetto ai 110,7 milioni di euro del 2014.
I ricavi delle prestazioni alberghiere ammontano a 123,3 milioni di euro, ripartiti come segue.

Ricavi per tipologia di struttura – Valori in milioni di euro

Hotel	50,1
Resort	43,6
Residence	29,6
Totale	123,3

Fonte: Bilancio 2015 Atahotels

Ricavi per tipologia di business – Valori in milioni di euro

Appartamento	92,2
Ristorazione	24,0
Congressuale (affitto sale)	3,5
Altri	3,6
Totale	123,3

Fonte: Bilancio 2015 Atahotels

Clienti

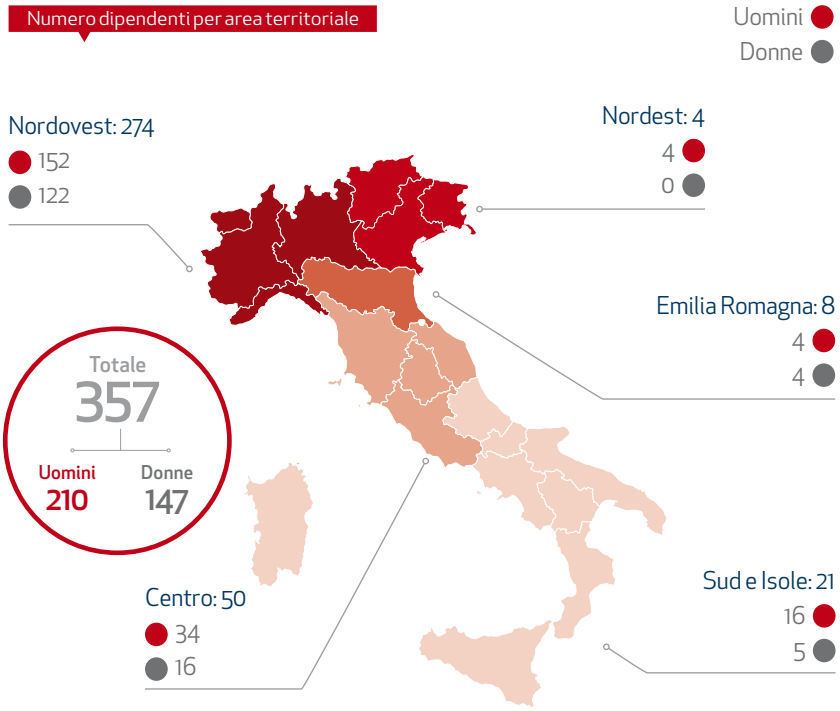
La centralità del servizio alla clientela è testimoniata dalle numerose iniziative di ascolto e dialogo messe in atto nelle strutture alberghiere gestite. Atahotels ha infatti creato un sistema di controllo dei servizi basato sull'integrazione tra gli standard di accoglienza riconosciuti a livello internazionale e un modello di gestione e regole operative a favore della qualità e dell'ambiente. Tale sistema prevede diversi strumenti che aiutano a mantenere un controllo costante sul livello qualitativo dei servizi offerti agli ospiti e sul rispetto delle normative relative a salute, sicurezza, HACCP e privacy.
Per verificare quotidianamente il livello di soddisfazione, Atahotels ha completato il progetto per la valutazione della customer experience che misura gli indici di gradimento della catena e della singola struttura per quanto riguarda la soddisfazione degli ospiti. Grazie a questo sistema Atahotels è in grado di monitorare la qualità percepita online considerando le valutazioni espresse su oltre 100 siti e principali social network a livello mondiale. Al riguardo, per consolidare il contatto con l'ospite anche dopo il soggiorno, vengono monitorate la percentuale e la modalità di risposta dei Direttori di struttura alle online reviews.
Un altro sistema adottato è l'"Atahotels Quality Satisfacion" (AQS) che permette al cliente di esprimere giudizi e note relativamente ai diversi motivi del suo soggiorno. I principali elementi valutati riguardano la precisione e la tempistica di prenotazione e accoglienza, la pulizia e il comfort all'interno della camera, la qualità del cibo e del servizio, la qualità dei trattamenti SPA e dei programmi di animazione, la gentilezza e proattività empatica dei collaboratori.
Al fine di verificare la qualità del prodotto offerto e la conformità del servizio agli standard interni e alle regole operative, nel corso dell'anno sono stati realizzati 15 audit interni e 9 audit condotti da professionisti esterni in materia di HACCP.

Sempre nell'ambito dell'assistenza al cliente, nel corso del 2015 è stata avviata la sperimentazione, nel periodo "Expo 2015", della funzione "Guest relation" plurilingue in supporto al ricevimento, al fine di gestire in maniera personalizzata, proattiva ed efficace l'assistenza all'ospite durante la sua permanenza in hotel. È in corso di valutazione l'estensione dell'iniziativa all'interno dei reparti Front Office per le strutture specializzate nel lusso. La figura della "guest relation" contribuisce attivamente allo sviluppo e alla promozione non solo dell'hotel e dei suoi servizi, ma anche del territorio e della location in cui è posizionato.
Le presenze 2015 nelle oltre 5.500 camere delle strutture gestite da Atahotels ammontano a circa 1,8 milioni, di cui 1,7 adulti e la restante parte bambini di età compresa tra 0 e 11 anni compiuti, con un incremento del 14,5% rispetto al 2014. Il 65% dei clienti è di nazionalità Italiana a cui seguono, in ordine di grandezza, quelli provenienti da Gran Bretagna, Russia, Francia e Cina.
Il tasso di occupazione medio nel 2015 si attesta 58,5%, in aumento del 3,8% rispetto all'esercizio precedente.

Dipendenti

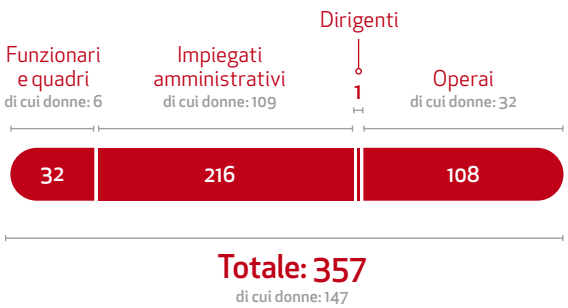
Al 31 dicembre 2015 Atahotels si avvale di 297 dipendenti a tempo indeterminato, 185 uomini e 112 donne assunti con contratto collettivo nazionale dei settori Industria Turistica, Turismo o Commercio. Di questi, 20 dipendenti fruiscono di regime orario part-time (pari al 7% del totale). L'età media è di circa 42 anni (includendo il personale a tempo determinato, l'età media è di circa 45 anni), mentre l'anzianità media di servizio si attesta intorno agli 11 anni (che sale a 14 anni se si considera anche il personale a tempo determinato). Ai dipendenti a tempo indeterminato si aggiungono 60 dipendenti a tempo determinato.

Numero dipendenti per area territoriale

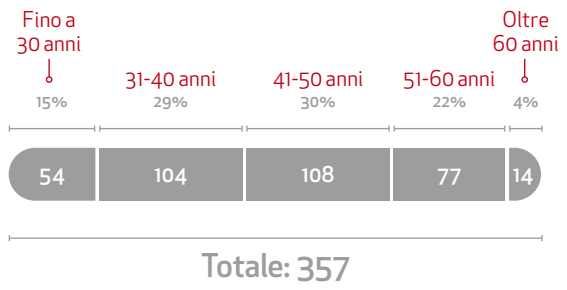


Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Numero dipendenti per inquadramento



Numero dipendenti per fasce d'età



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Al 31/12/2015 la Società si è avvalsa della collaborazione di una media di 316 stagionali e la loro incidenza sul totale dell'organico medio annuo si attesta intorno al 47%.

Atahotels si occupa della formazione del personale rivolgendo particolare attenzione alla formazione dei propri collaboratori in materia di Salute e Sicurezza: nel 2015 3.512 ore/uomo, su complessive 3.712 ore di formazione. Nel corso dell'anno sono stati realizzati per ogni struttura nuovi Documenti di Valutazione dei Rischi secondo un nuovo standard di Gruppo, con uno specifico approfondimento per quanto riguarda il rischio incendio e lo stress lavoro correlato.

Nel mese di gennaio 2016, Atahotels non ha potuto rinnovare con la proprietà ENPAM i contratti di affitto di 8 hotel gestiti.
Il mancato rinnovo darà l'avvio a una ridefinizione del portafoglio di hotel gestiti dalla compagnia alberghiera e libererà risorse manageriali e finanziarie che potranno dedicarsi allo sviluppo di nuove gestioni più coerenti con le linee strategiche di evoluzione che saranno previste dal futuro piano industriale.
Ad oggi, in condivisione con la proprietà, sono stati approvati 3 progetti di ristrutturazione e riqualificazione importante degli Hotel Big, Capotaormina e Naxos Beach. Questi progetti porteranno le strutture ad un livello di aggiornamento dello stato dell'arte su tutti i parametri di sicurezza, igiene, ergonomia, comfort e qualità del soggiorno. Il processo di riqualificazione proseguirà nel corso del 2016 su altre strutture.

Ambiente

La promozione della cultura dell'ecosostenibilità viene diffusa attraverso la condivisione delle policy ambientali del Gruppo Unipol volte a identificare comportamenti utili a ridurre gli impatti sull'ambiente. Le politiche ambientali trovano ulteriore diffusione nelle comunicazioni ai fornitori e nelle note informative esposte negli spazi comuni e nelle camere.
Per monitorare l'efficientamento energetico di interventi strutturali realizzati nel passato è stato implementato un sistema di controllo e recupero energetico (*Energy Management System*) in grado di monitorare il risparmio di energia e la riduzione delle emissioni di CO_2 in atmosfera.

Impatti diretti – 2015

Fonte: Direzione Generale Area Immobiliare e Società Diversificate

Altre iniziative di risparmio energetico sono ad esempio quelle di utilizzare nelle strutture alberghiere lampade a LED, batterie ricaricabili, ecc.
L'attenzione all'ambiente riguarda in particolare l'adozione di "*Green Program*" relativamente al cambio delle lenzuola e al cambio degli asciugamani e dei teli da bagno e di "*Paperless program*" per le attività di gestione alberghiera e lo smistamento dei rifiuti per la raccolta differenziata.
Nelle strutture alberghiere la Società ha sviluppato strumenti e procedure specifiche volti a limitare gli sprechi e i rifiuti dei prodotti di cortesia, proponendo su richiesta quelli aggiuntivi.
Il personale viene inoltre istruito sull'uso corretto di detersivi e disinfettanti eco-compatibili, e viene incoraggiato l'utilizzo di contenitori biodegradabili per il take-away.

Nelle cucine di Atahotels è inoltre previsto che il menù contenga una adeguata percentuale di prodotti tipici locali in misura superiore al 27 % del totale (al fine di ridurre l'utilizzo di imballaggi e minimizzare i costi di trasporto) e alimenti biologici stagionali superiore al 32 % del totale. Oltre alla massima attenzione alla presenza di allergeni nei cibi e alle intolleranze alimentari, nel menù viene garantito il rispetto dell'appartenenza alle famiglie protette di fauna ittica e dei periodi di riproduzione animale anche se non definiti dalla normativa; non vengono inoltre effettuati acquisti delle specie definite "in pericolo" dalla Comunità Europea.

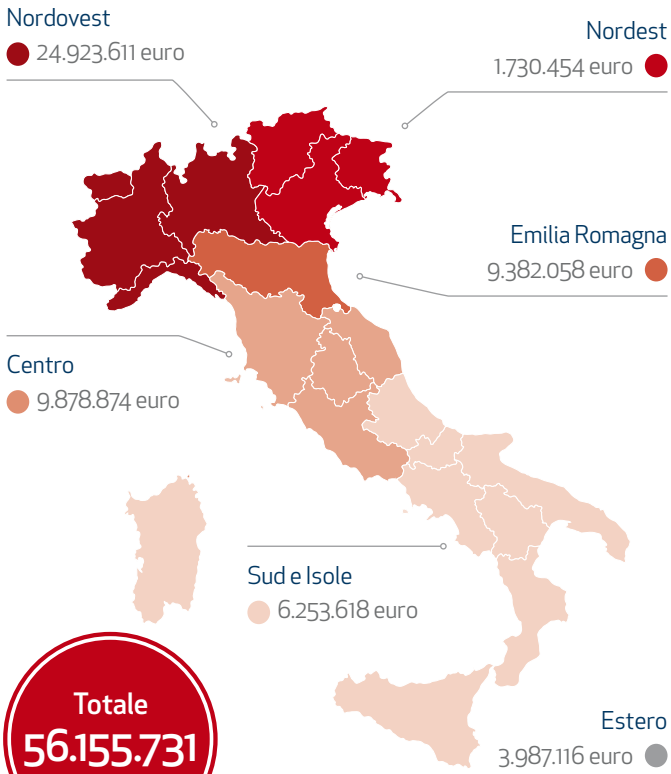
Un altro aspetto per la riduzione degli impatti ambientali riguarda infine la mobilità: la Società adotta infatti le stesse politiche di Gruppo relativamente alle trasferte di lavoro; inoltre, presso le proprie strutture, mette a disposizione degli ospiti biciclette e bici elettriche a noleggio.

Fornitori

Le procedure di approvvigionamento sono conformi alle analoghe procedure del Gruppo Unipol fondate sulla selezione e valutazione dei fornitori attraverso il Portale Fornitori di Gruppo. Nel 2015 al fine di monitorare il processo di pagamento dei fornitori è stato introdotto un nuovo sistema informativo: tramite questa procedura è possibile ottimizzare il flusso di gestione ordini e minimizzare errori o ritardi nell'attività.
In coerenza con un approccio di partnership in due ambiti fondamentali dell'approvvigionamento, come quelli relativi alla ristorazione e alla lavanderia, Atahotels ha scelto di privilegiare rapporti di lungo periodo con fornitori che si siano impegnati nella riduzione del proprio impatto ambientale e nel miglioramento della propria impronta ecologica complessiva.

I partner della ristorazione sono certificati secondo la norma ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale) e adottano misure per la riduzione della "Carbon footprint": previlegiando prodotti a filiera corta (Km 0) e prodotti ortofrutticoli provenienti da agricoltura sociale; adottando procedure di ottimizzazione dei processi logistici con software dedicati e mezzi di trasporto a basso impatto ambientale; utilizzando soluzioni di imballaggio atti a ridurne 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.

Valore erogato ai fornitori per territori



Totale 56.155.731 euro

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di Gestione e Operations

TENUTE DEL CERRO

5.000 ettari di terreno di proprietà

1.430 Numero di clienti in 27 Paesi

65 Numero di dipendenti

Identità
Tenute del Cerro S.p.A. è una Società vitivinicola caratterizzata da un approccio alle coltivazioni che pone al centro le caratteristiche territoriali e le produzioni locali con l'obiettivo di valorizzarne la qualità e la tradizione.
I vigneti sono distribuiti in quattro tenute, tre in Toscana e una in Umbria per un totale di 297 ettari vitati, mentre nella tenuta umbra di Montecorona si producono olio e frutta.
Inoltre due tenute in Toscana e una in Umbria erogano servizi di agriturismo con la disponibilità di circa 30 camere e 12 appartamenti.

La vendemmia 2015, in tutte le tenute, ha fatto registrare una produzione di 20.449 quintali. A livello qualitativo, l'andamento climatico particolarmente favorevole ha permesso alle uve di raggiungere la perfetta maturazione portando ad avere dei vini di grandissima qualità.
L'adozione dei più alti standard di qualità del prodotto e del servizio ha permesso l'ottenimento della certificazione ISO 9001 per le attività di produzione e imbottigliamento e confezionamento di vino e olio di oliva, nonché per l'erogazione di servizi di agriturismo.

Dati economici

Il risultato della Società Tenute del Cerro si presenta negativo per 1,77 milioni di euro (-1,47 milioni di euro al 31/12/2014) dopo aver scontato una svalutazione di immobili per 3,45 milioni di euro al lordo dell'effetto fiscale. Il risultato negativo è stato in parte controbilanciato da una crescita del valore della produzione pari al 10,6% in un contesto di mercato sostanzialmente stabile in Italia e in crescita sui mercati esteri di riferimento. La Società ha incrementato dello 0,7% i volumi e del 5,4% il valore delle vendite, grazie a una crescita nei prezzi medi lordi del 4,7%. Il valore della produzione del 2015 è stato pari a 8,5 milioni di euro.

Ambiente

La salvaguardia dell'ambiente è considerata un fattore strategico di creazione di valore: Tenute del Cerro opera per la produzione di vino di alta qualità in maniera integrata rispetto a tre parametri di base: l'efficienza energetica, il consumo e l'inquinamento dell'acqua, la tutela della biodiversità.

Al fine di risparmiare energia e ridurre le emissioni di CO_2 in atmosfera, in Fattoria del Cerro è stato approvato il progetto per la sostituzione dell'attuale caldaia a gas liquido con una a pompa di calore. Già dall'anno 2015 la totalità dell'energia elettrica acquistata proviene da fonti rinnovabili (idroelettrica, eolica, solare, biomasse).
Complessivamente, a fine 2015, i consumi di energia elettrica sono stati di 760 MWh, quelli di gas da caldaie di 116.695 m^3, quelli di gasolio di 96.156 litri, a cui si aggiunge l'utilizzo di 112.224 litri di GPL.

Riguardo le risorse idriche, due tenute delle cinque si forniscono di acqua da sorgente propria; a Fattoria del Cerro oltre all' approvvigionamento da acquedotto pubblico, esistono pozzi interni. I metri cubi di acqua consumati nelle sedi strumentali nel corso del 2015 ammontano a 6.344.

Il mantenimento della biodiversità è un ambito prioritario di interventi che si realizzano in processi produttivi focalizzati sulla trasparenza, sulla salubrità del prodotto e su pratiche agronomiche a minor impatto ambientale. La percentuale di concime organico adoperato è di circa il 10%; il resto è composto da concimi minerali/organo-minerali. Gli sforzi effettuati nella valutazione dei parametri ambientali, nell'implementazione di politiche agricole rispettose del paesaggio e della salute dei lavoratori e quindi nel controllo sistematico dei processi, conseguono inoltre l'obiettivo di rafforzare l'offerta del servizio di ospitalità negli agriturismi delle tenute.
L'attenzione all'ambiente non riguarda solo la gestione delle tenute, ma anche la scelta dei fornitori. Nel 2015 sono state acquistate delle barriques dotate di certificazioni eco-sostenibili. Tutto il legname impiegato nella produzione delle botti e barriques acquistate, rovere francese, è certificato come rispettoso dei requisiti di "sostenibilità" secondo lo standard PEFC 100%.

Numero dipendenti per fasce d'età

Fino a 30 anni	3	5%
31-40 anni	22	33%
41-50 anni	18	28%
51-60 anni	20	31%
Oltre 60 anni	2	3%
Totale	65	100%

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Dipendenti

La Società conta 65 dipendenti al 31 dicembre 2015. Le caratteristiche del business fanno sì che i dipendenti siano concentrati presso le tenute più importanti, localizzate nel centro Italia. La fascia di età più rappresentata (33%) è quella di età compresa tra i 31 e 40 anni, mentre sono residuali i dipendenti sopra i 60 anni, come pure i giovani sotto i 30 anni. L'età media è di poco superiore ai 45 anni, mentre l'anzianità di servizio media si attesta intorno ai 13 anni. I dipendenti a tempo indeterminato sono 47 uomini e 16 donne, assunti con contratto collettivo nazionale del settore Agricoltura, o Agricoltura e Florovivaisti. Soltanto due dipendenti uomini sono assunti con contratto a tempo determinato ed una donna ha un contratto di lavoro part time.

In risposta alle esigenze dettate dalla ciclicità del lavoro di tipo agricolo, oltre ai lavoratori dipendenti, la Società al 31 dicembre 2015 occupa un significativo numero di lavoratori stagionali.

La responsabilità del Servizio di Prevenzione e Protezione è affidato ad una società esterna che ha svolto nell'anno almeno tre sopralluoghi in ciascuna struttura operativa, allo scopo di effettuare le valutazioni dell'ambiente di lavoro e di censire macchinari, attrezzature e sostanze utilizzate. Questo lavoro sarà oggetto di successivo affinamento e verifica nel corso del corrente anno all'interno del progetto di implementazione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro.
Tenute del Cerro ha avviato inoltre un programma di monitoraggio e prevenzione della Legionella mediante sopralluoghi specifici, prelievi di campioni e analisi di laboratorio sotto la supervisione di un professionista specializzato nel settore.

Clienti

La Società utilizza i canali di vendita Ho.Re.Ca. (hotel, ristoranti, caffetterie/catering), GDO (grande distribuzione organizzata) e Cash & Carry (utenti professionali in possesso di partita IVA), sia in Italia che all'Estero, con volumi di vendita simili. Il 3% del valore delle vendite viene effettuato direttamente al cliente finale, presso le Tenute o per mezzo del portale di e-commerce dedicato ai dipendenti.
A supporto dell'incremento di produzione, e per migliorare la flessibilità in termini di risposta da dare al mercato, la Società si è dotata inoltre di una nuova linea d'imbottigliamento.

I reclami vengono immediatamente processati e presi in carico sia dal reparto commerciale che dal reparto produttivo: tutti i casi affrontati sono stati risolti con tempestività e con una mail di risposta e di soddisfazione del cliente. Nel corso del 2015 non sono state rilevati interventi sanzionatori da enti o organi di controllo. È stata istituita una cabina di regia che coinvolge tutte le principali funzioni della Società per gestire casi di crisi significative che dovessero emergere sulle caratteristiche del prodotto.
Verso i clienti sono inoltre promosse iniziative di formazione e per approfondire la conoscenza dei territori con organizzazione di eventi di varia natura, come cene a tema con abbinamento cibo-vino, degustazioni in banchi d'assaggio, degustazioni delle migliori annate dei vini Top dell'azienda attraverso degustazioni verticali, visite guidate in cantina.
Vengono organizzate diverse degustazioni con l'obiettivo di avvicinare le persone a bere bene e quindi in modo consapevole.
Il "Tenute del Cerro Day" di Roma organizzato in settembre in una prestigiosa location ha visto la presenza in una sola giornata di oltre mille persone: clienti che attraverso un percorso guidato hanno potuto degustare i prodotti serviti da sommelier professionisti in abbinamento con il cibo.

UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

Sede Legale:
via Stalingrado, 45
40128 Bologna (Italia)
unipolsaiassicurazioni@pec.unipol.it
tel. +39 051 5077111
fax +39 051 375349

Capitale Sociale i.v. Euro 2.031.454.951,73
Registro delle Imprese di Bologna
C.F. e P.IVA 00818570012
R.E.A. 511469

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

www.unipolsai.com
www.unipolsai.it

Unipol
GRUPPO

www.unipolsai.com
www.unipolsai.it

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