

RAPPORTO ETICO 2023

RAPPORTO ETICO 2023

Ethics Officer Unipol Gruppo

Rapporto Etico 2023 e Relazione al Consiglio di Amministrazione in merito, tra l'altro, alla coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale

1. Premessa

Durante l'esercizio 2023 il Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità si è riunito su tematiche etiche:

- il 22 marzo per approvare il Rapporto Etico 2022 e la relativa Relazione al Consiglio di Amministrazione;
- il 7 novembre per esaminare l'attività della Funzione nel periodo 1° gennaio – 31 ottobre 2023.

2. Segnalazioni e richieste pervenute

Si ricorda che il Codice Etico prevede che comunicazioni e istanze possano essere trasmesse da chiunque scrivendo all'*Ethics Officer* per posta ordinaria, per posta elettronica (all'indirizzo responsabile.etico@unipol.it) o telefonicamente.

Tali contatti (peraltro valutabili dall'*Ethics Officer* soltanto se esposti in forma scritta e non anonima, e dietro garanzia della massima riservatezza), possono avere ad oggetto segnalazioni circa la presunta violazione dei contenuti del Codice Etico, critiche, suggerimenti e più in generale richieste di chiarimenti e/o pareri interpretativi sui modelli di condotta più idonei a evitare violazioni o inosservanze del Codice Etico.

Nel 2023 sono pervenute alla casella di posta elettronica della Funzione complessivamente **149** richieste e segnalazioni, a fronte delle 114 del 2022 e delle 145 del 2021.

Nel dettaglio le segnalazioni e le richieste pervenute sono così suddivise:

Segnalazioni/Richieste pervenute	2023	2022	2021
Segnalazioni di violazioni del Codice Etico	15	14	7
Pareri richiesti all' <i>Ethics Officer</i>	1	2	2
Segnalazioni a carattere di reclamo	62	61	125
Contatti di varia natura	71	37	11
Totale	149	114	145

2.1 Segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico

Sono considerate tali le segnalazioni indirizzate da qualsiasi *stakeholder* all'*Ethics Officer* e dallo stesso ritenute di propria competenza, in quanto realmente riconducibili a ipotesi di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico.

L'*Ethics Officer* le istruisce secondo quanto prescritto dallo stesso Codice Etico e dal Regolamento del Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità: le istruttorie vengono condotte effettuando verifiche approfondite delle situazioni esposte, anche interpellando e coinvolgendo le strutture aziendali interessate e/o chiamate in causa (sempre, tuttavia, con attenzione alla massima riservatezza).

Al termine delle necessarie attività di verifica, l'*Ethics Officer* procede come segue:

- a) nei casi più gravi, sottopone le risultanze al vaglio del Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità, per le valutazioni e decisioni di sua competenza;
- b) negli altri casi, definisce direttamente la questione esposta, in conformità con il Regolamento del Comitato, confrontandosi con il Presidente in merito alle situazioni più delicate.

Nel periodo di riferimento considerato (1° gennaio – 31 dicembre 2023), l'*Ethics Officer* ha valutato **15 segnalazioni** ascrivibili alla tipologia di cui alla lettera b), mentre nessuna è pervenuta relativa alla tipologia di cui alla lettera a).

In tutti i casi, è stata effettuata una attività istruttoria tesa ad un accurato approfondimento su quanto segnalato.

A tale riguardo si ricorda che, nei casi di segnalazioni di potenziali inosservanze dei principi contenuti nel Codice, l'*Ethics Officer* ha 60 giorni per aprire un'adeguata istruttoria in merito. Ciò può prevedere l'avvio di un'attività di analisi e di approfondimento (condotta nella massima riservatezza), tesa a verificare se vi siano stati comportamenti non in linea con i principi contenuti nel Codice Etico e nella Carta dei Valori, anche allo scopo di evitare il ripetersi dei comportamenti giudicati impropri e promuovendo opportune azioni di sensibilizzazione ai principi etici richiamati nel Codice.

Si tratta sostanzialmente di quella attività posta in capo all'*Ethics Officer* – espressamente ricordata nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 – volta ad adottare appositi dispositivi di "giustizia riparativa" tesi a individuare comportamenti in grado di ripristinare, nei modi ritenuti più opportuni, lo *status quo ante* rispetto alle violazioni accertate.

Ebbene, con riferimento a questo tipo di attività, il Responsabile Etico è stato coinvolto nei sopra citati 15 casi, e gli esiti delle istruttorie hanno permesso di appurare:

- la fondatezza di n. 2 segnalazioni, ma di tenue gravità (descritte di seguito ai numeri 1 e 2), dunque risolte in autonomia dal Responsabile stesso,
- l'infondatezza di n. 13 segnalazioni (descritte di seguito ai numeri da 3 a 15).

Di seguito si descrivono sinteticamente le 15 segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico.

- 1) La più significativa ha riguardato un **ex Dipendente** di una Società del Gruppo, il quale ha scritto al Responsabile Etico descrivendo la vicenda che l'aveva coinvolto, espressamente qualificandola come eticamente rilevante.

In buona sostanza la persona, dopo essere stata assunta, era stata poi allontanata a causa del mancato superamento del periodo di prova, pur dopo il trascorrere di sole due settimane in servizio. Sebbene fosse risultata una prestazione lavorativa non pienamente in linea con le aspettative di un particolare contesto aziendale, l'*Ethics Officer* ha ritenuto di dover dispiegare le proprie prerogative funzionali adoperandosi in modo concreto, in quanto – pur essendo risultata una chiara necessità di una maggiore formazione per raggiungere una piena operatività – **nell'anticipato allontanamento si ravvisavano criticità eticamente rilevanti**.

Allo scopo, ha coinvolto le competenti Funzioni aziendali del *Chief Human Resources and Organisation Officer*, ritenendo nella fattispecie sussistenti possibili violazioni dei principi di Carta dei Valori e Codice Etico (in particolare di Rispetto, Solidarietà, Responsabilità).

L'intervento ha portato ad una efficace composizione della potenziale vertenza, offrendo alla persona interessata un concreto percorso di *outplacement/reskilling* al fine di superare il momento di difficoltà vissuto, pur avendo nel frattempo trovato un'altra occupazione, ottenendo una sua piena e dichiarata soddisfazione.

- 2) Altro e diverso è il caso di un **Cliente**, il quale ha contattato l'*Ethics Officer* per rappresentare il comportamento scorretto di un Agente, che avrebbe utilizzato nei suoi confronti toni e modi poco urbani, se non addirittura aggressivi, a causa del mancato rinnovo di una polizza.

Il Responsabile Etico, con il supporto delle strutture del *Chief Commercial Officer*, ha avuto modo di accertare **che i comportamenti posti in essere non erano stati del tutto corretti** ed è dunque intervenuto per far porgere scuse formali all'*ex* Cliente da parte dell'Agente e per sensibilizzarlo ad adottare, in futuro, uno stile ed un linguaggio consoni a un rappresentante del Gruppo Unipol e in linea con il Codice Etico.

- 3) Sempre nell'ambito della gestione di segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico, l'*Ethics Officer* si è occupato di quanto portato alla sua attenzione da un **Dipendente** di una Società del Gruppo, il quale ha coinvolto la Funzione ritenendo sussistenti violazioni dei principi etici a cui si informa il Gruppo nell'ambito dei rapporti personali con il suo Responsabile gerarchico.

Il Responsabile Etico, raccolte le necessarie informazioni e valutata l'insussistenza di criticità di pertinenza della Funzione, trattandosi invece di normali problematiche di natura personale tra due dipendenti, ha ritenuto di coinvolgere la competente Funzione del *Chief Human Resources and Organisation Officer - People Management* e della Linea gerarchica dell'interessato, facilitando una composizione degli attriti venutisi a creare e ristabilendo un clima lavorativo più sereno.

- 4) Parimenti meritevole di un approfondimento in tema di valutazione su possibili implicazioni di natura etica è stata la segnalazione di un altro **Dipendente**, che ha ingaggiato la Funzione ritenendo di essere destinatario di comportamenti non in linea con i principi di Carta dei Valori e Codice Etico, posti in essere da colleghi.

L'attività istruttoria, condotta direttamente con la persona segnalante e con la linea gerarchica dell'interessato, ha permesso all'*Ethics Officer* di appurare che in realtà si era trattato di una errata percezione delle cose da parte del Dipendente, afflitto da particolari fragilità personali ed emotive in quello specifico periodo. Invero il conforto offerto e la disponibilità all'ascolto sia da parte del responsabile gerarchico che dell'*Ethics Officer* hanno permesso alla persona di ritenere superate le criticità evidenziate, facendo così rientrare ogni sua eventuale ipotesi di conflittualità con l'Azienda.

- 5) Inoltre, è stata portata all'attenzione dell'*Ethics Officer* una questione da parte di un **Dipendente**, il quale ha evidenziato le proprie problematiche di lavoratore fragile in relazione al mancato accesso alle modalità di lavoro agile.

L'*Ethics Officer*, trattandosi di materia espressamente regolata dalla Legge, a cui la Compagnia si stava pienamente attenendo, ha appurato che quanto portato alla sua attenzione non aveva alcuna rilevanza sotto il profilo etico.

- 6) Va altresì rappresentato il caso di una **Organizzazione sindacale**, che ha ingaggiato l'*Ethics Officer* per segnalare le criticità emerse nella gestione di un dipendente da parte di una società appaltatrice di servizi liquidativi, ritenendo sussistenti profili di natura etica nella condotta del fornitore, che avrebbe ingiustamente ed illegittimamente licenziato una propria risorsa in seguito all'inflizione di varie sanzioni disciplinari.

Dopo aver valutato la complessa situazione con il conforto delle competenti Funzioni del *Chief Human Resources and Organisation Officer*, oltre che della Società direttamente coinvolta nell'appalto, il Responsabile Etico ha potuto constatare che il Lavoratore aveva inteso intraprendere una specifica azione legale per far valere i suoi diritti, ed ha dunque comunicato al segnalante l'impossibilità di approfondire le istanze promosse, non potendosi sostituire né confliggere con le decisioni dell'Autorità Giudiziaria che potrà essere chiamata a dirimere la controversia.

In ogni caso, dopo un ulteriore interessamento del Sindacato, l'*Ethics Officer* ha disposto una ulteriore e più approfondita istruttoria sulla vicenda finalizzata ad accertare se nei comportamenti segnalati si fossero verificate violazioni dei principi contenuti nel Codice Etico e nella Carta dei Valori: all'esito, è emerso che la società fornitrice di servizi aveva operato in modo corretto e che il licenziamento era avvenuto per ragioni esclusivamente tecniche legate alle concrete modalità di svolgimento della prestazione lavorativa.

- 7) Ed ancora va segnalato il caso di un **Cliente**, che ha scritto all'*Ethics Officer* lamentando un ingiustificato aumento di un premio assicurativo, asseritamente causato da un comportamento poco trasparente da parte dell'Agenzia di riferimento, la quale avrebbe proposto talune modifiche contrattuali facendo leva sul suo temporaneo stato di difficoltà medico-sanitaria.

L'intervento del Responsabile Etico, che ha sensibilizzato al riguardo gli uffici del "*Chief Commercial Officer*", ha portato ad una soluzione ritenuta accettabile dall'interessato.

- 8) Vi è poi il caso di un **Cliente**, che ha scritto all'*Ethics Officer* lamentando il comportamento di un Agente, ritenendolo scorretto ed aggressivo nei modi e nei toni utilizzati nel corso di una conversazione telefonica.

Il Responsabile Etico, con il supporto delle strutture del *Chief Commercial Officer*, ha potuto accertare che il reale accadimento dei fatti era del tutto diverso da quello rappresentato, in quanto era stato il segnalante stesso ad aver perso il controllo e ad aver assunto un atteggiamento fuori dagli schemi corretti.

- 9) Un altro **Cliente** ha invece contattato l'*Ethics Officer* per segnalare presunte inefficienze di un'Agenzia, che avrebbe omesso di offrirgli un riscontro puntuale in merito ad una richiesta relativa ad un indennizzo, espressamente qualificando come eticamente rilevante questa asserita inerzia.

Per il tramite degli uffici del *Chief Commercial Office*, il Responsabile Etico ha potuto invece accertare che un esaustivo riscontro di merito era stato fornito dall'Agenzia in tempi ragionevoli e ha ritenuto di archiviare senza alcun seguito la segnalazione in parola.

- 10) Diversa è la fattispecie portata all'attenzione dell'*Ethics Officer* da parte di un **Agente**, che tra gli altri aveva ingaggiato la Funzione per chiedere chiarimenti in ordine alle motivazioni della cessazione del mandato agenziale da parte di UnipolSai, ritenendola non realmente fondata sul raggiungimento dei limiti di età degli Agenti, ma in realtà volta a favorire l'ingresso nella Rete di un determinato agente.

Le verifiche, svolte con il supporto del *Chief Commercial Officer*, hanno permesso di accertare che in realtà si era trattato dell'attuazione di scelte strategiche concernenti l'assetto organizzativo della Rete distributiva, tese a razionalizzarla anche in chiave di una maggiore stabilità nel tempo in un quadro generale di ricambio generazionale, senza dunque implicazioni etiche nella vicenda.

- 11) Un ulteriore caso è rappresentato da un **ex sub Agente**, che ha scritto alla Funzione ritenendo di essere stato destinatario di espressioni diffamatorie da parte di un Ispettore della Compagnia. L'*Ethics Officer*, valutata la questione con il supporto del *Chief Commercial Officer*, ha potuto invece accertare che si era trattato di semplici scambi di opinioni, senza implicazioni etiche, al momento della cessazione di un mandato di collaborazione, allorché il segnalante ambiva a lavorare con altra Agenzia sul territorio.
- 12) Un altro **sub Agente** ha scritto all'*Ethics Officer* lamentando la presunta discriminatorietà, anche per ragioni di natura sanitaria, della decisione di interrompere il mandato da parte dell'Agente. In realtà il Responsabile Etico, anche con il supporto del *Chief Commercial Officer*, ha verificato che la cessazione anzitempo del rapporto professionale era stata determinata da comportamenti decisamente sopra le righe del collaboratore, ostili ed irraguardosi anche nei confronti di tutto il personale di Agenzia, e che comunque era intervenuta nel pieno rispetto del contratto di collaborazione in essere.
- 13) Va altresì segnalato il caso di un **Collaboratore di Agenzia** che ha ingaggiato l'*Ethics Officer* evidenziando il fatto di essere stato oggetto di comportamenti particolarmente

ostili, aggressivi e discriminatori da parte di un Agente, che avrebbe utilizzato nei suoi confronti – peraltro anche in occasione di riunioni con presenza di varie persone – toni irriguardosi, inappropriati ed offensivi.

L'istruttoria, tesa a verificare l'esatto andamento dei fatti, e condotta anche in questo caso con il supporto del *Chief Commercial Officer*, ha permesso al Responsabile Etico di accertare che i comportamenti segnalati erano consistiti nella reazione di un Agente a toni e modi provocatori ed aggressivi da parte del collaboratore stesso, e dunque tesa a ristabilire l'ordine nell'ambito di una riunione commerciale di contenuto tecnico-operativo. Inoltre, l'approfondita istruttoria condotta dall'*Ethics Officer* ha potuto verificare che nessun termine offensivo o volgare era stato utilizzato né alcuna discriminazione era stata posta in essere dall'Agente.

- 14) Parimenti, di concerto con le strutture del *Chief Commercial Officer*, è stata gestita la segnalazione di un'**Agenzia**, che aveva evidenziato all'*Ethics Officer* di essere stata destinataria di comportamenti scorretti, inappropriati e financo minacciosi da parte di un'altra Agenzia al momento del passaggio di portafoglio di un cliente.

Nel caso in esame, il Responsabile Etico ha contattato l'avvocato dell'Agenzia segnalante, preannunciando, come poi è avvenuto, che la questione sarebbe stata risolta dal *Chief Commercial Officer* attraverso un componimento bonario tra le Agenzie in lite, in modo da rendere superflua ogni azione di natura legale.

- 15) Infine, sempre nell'ambito di segnalazioni aventi natura in ipotesi eticamente rilevante, va menzionato il caso di **una persona esterna**, che ha scritto all'*Ethics Officer* lamentando la presunta discriminatorietà del comportamento del Gruppo che, nonostante suoi ripetuti invii di candidature per ricerche di personale (nello specifico nell'area dei *call center*), non l'aveva mai convocata per un colloquio.

La Funzione ha pertanto effettuato le necessarie verifiche con la competente struttura del *Chief Human Resources and Organisation Officer - Head of Organisation and Recruiting*, accertando che il mancato avvio dell'*iter* di selezione era motivato unicamente dalla numerosità di candidature nei sistemi aziendali, anche per quella mansione in particolare, per cui la persona non era stata contattata unicamente a motivo della sovrabbondanza di offerte, non in ragione di criteri anche solo latamente discriminatori di sesso o di età anagrafica.

In conclusione, **nell'anno 2023 sono state ravvisate solamente due situazioni di effettiva, seppur lieve, violazione del Codice Etico**¹, composte e rientrate tempestivamente anche grazie all'intervento dell'*Ethics Officer*, che ha dunque operato nel rispetto delle sue prerogative tese – tra l'altro – a ricomporre conflitti o sanare evenienze eticamente rilevanti.

Nei restanti casi sopra menzionati, l'*Ethics Officer* ha avuto modo di dispiegare le sue prerogative intervenendo onde prevenire e definire criticità prima che avessero un più significativo impatto per il Gruppo anche sotto profili etici e reputazionali.

¹ Si fa riferimento ai casi descritti ai numeri 1 e 2.

Alla luce di quanto anzidetto, va osservato come in numero assoluto le segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico, nel 2023, siano leggermente aumentate rispetto al biennio precedente (14 nel 2022 e 7 nel 2021), ma in realtà si sono rivelate nel merito essere quasi tutte infondate: non si tratta dunque di un peggioramento della situazione intesa come crescita di criticità aventi un impatto eticamente rilevante, ma soltanto di un maggiore ricorso all'interessamento della Funzione.

Peraltro, in un'ottica di costante cura della verifica del pieno rispetto dei valori etici a cui si informa il Gruppo, va osservato che ai riscontri offerti ai vari segnalanti dall'*Ethics Officer* non risulta mai esserci stata una replica o un proseguire nella richiesta di chiarimenti ed approfondimenti². Questo a testimonianza del fatto che l'istruttoria svolta ed il tipo di risposta rilasciata (completa, motivata e dettagliata) è stata ritenuta sempre esaustiva, chiara e comprensibile, dunque, "inoppugnabile" da parte di chi ha lamentato presunte violazioni.

In sostanza, se ne trae conferma del fatto che l'etica è ormai diventata linfa vitale del Gruppo, che permea i comportamenti di tutti gli attori (dipendenti, rete agenziale, collaboratori esterni, fornitori), non essendo altrimenti comprensibile il fatto che quanto meno negli ultimi dieci anni non è stata accertata alcuna segnalazione fondata con carattere di gravità.

2.2 Pareri richiesti all'*Ethics Officer*

Rientrano in questa categoria i casi in cui l'*Ethics Officer*, come previsto dal Codice Etico, fornisce chiarimenti sul significato e sull'interpretazione del Codice in relazione a questioni specifiche poste dai diversi *stakeholder* (ad esempio, coerenza fra Business/Policies e Valori; chiarimenti sui modelli di condotta più idonei a evitare violazioni del Codice, informazioni in genere sui temi etici aziendali, in relazione a quanto sancito dalla Carta dei Valori e dal Codice Etico).

Questa attività viene svolta in pieno ossequio rispetto alle prerogative della Funzione descritte nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, laddove si legge tra l'altro che "è stato nominato l'*Ethics Officer* del Gruppo Unipol, quale figura di riferimento proattiva a cui rivolgersi per ottenere pareri e/o consigli in merito alla corretta applicazione del Codice Etico e come centro di raccolta e filtraggio delle eventuali segnalazioni di violazione".

Ebbene, nel periodo considerato all'*Ethics Officer* è pervenuta soltanto una richiesta avente tali caratteristiche.

Si tratta del caso di un **Dipendente** di una Società del Gruppo che chiesto un parere in ordine alle motivazioni che avevano portato alla decisione di ritenere non superato il periodo di prova, ipotizzando un nesso con il suo peculiare *deficit*. L'interessato precisava che non intendeva effettuare una segnalazione, ma aprire un dibattito sul tema dei soggetti affetti dalla sua stessa patologia.

² Ad eccezione del caso descritto al n. 12 del presente Rapporto, in cui il segnalante – in modo peraltro polemico e pretestuoso – ha contestato il riscontro datogli ritenendolo non rispondente alla sua personale visione dei fatti (pur se l'istruttoria dell'*Ethics Officer* era stata condotta in modo del tutto accurato).

L'*Ethics Officer* ha effettuato le necessarie verifiche con la competente struttura del *Chief Human Resources and Organisation Officer - People Management*, appurando che le ragioni poste a fondamento del mancato rinnovo del rapporto di lavoro nulla avevano a che fare con tale criticità, risiedendo invece esclusivamente in lacune di carattere professionale e lavorativo. Si accertava altresì, comunicandolo all'interessato, che nel Gruppo il tema della tutela di situazioni di criticità personali di natura sanitaria è tenuto in debita considerazione, al punto che la disabilità è materia ampiamente presidiata anche da una Funzione dedicata, denominata *Disability manager*.

2.3 Segnalazioni a carattere di reclamo (relative a disservizi, ritardi, contenziosi, anche con presunti profili etici)

Nel 2023 sono pervenute all'*Ethics Officer* **62 segnalazioni** catalogate come aventi "**carattere di reclamo**" (nel 2022 e 2021 erano state rispettivamente 61 e 125).

A questa categoria sono genericamente ascritte tutte le segnalazioni indirizzate a *Ethics Officer* relative a disservizi, ritardi, contenziosi (in genere nel settore liquidativo, commerciale, assuntivo).

Non si tratta di fattispecie di stretta competenza di *Ethics Officer*, il quale, in quanto destinatario della segnalazione, si incarica comunque di gestirla inoltrandola alla Funzione aziendale competente (principalmente, *Customer Advocacy*) e informando il segnalante della presa in carico della questione esposta.

Secondo una prassi ormai collaudata nel tempo, e in coerenza con i valori e principi che ispirano il Gruppo sotto il profilo dell'ascolto e dell'attenzione alle esigenze della clientela e dell'efficienza del servizio, nei confronti di tali segnalazioni non aventi carattere etico, *Ethics Officer* agisce infatti da "facilitatore" di possibili soluzioni, collaborando in particolare con la Funzione *Customer Advocacy* con altre strutture caso per caso interessate (quali Controlli Liquidativi, Auto, Direzione Commerciale, Comunicazione Commerciale).

Qualora il reclamo contenga anche generici richiami al Codice Etico (seppure non tali da configurare una vera e propria denuncia di presunte specifiche violazioni dello stesso) o se lo ritiene opportuno, l'*Ethics Officer* collabora attivamente con le Funzioni competenti, esaminando il caso e fornendo il proprio contributo nell'elaborazione della relativa risposta.

Questa tipologia di segnalazioni negli anni è apparsa in costante crescita, in quanto il ricorso all'*Ethics Officer* viene sempre più percepito dagli *stakeholder* come un canale di contatto diretto con il Gruppo, in modo che una problematica (anche non direttamente connessa a una ipotesi di violazione di valori e principi) possa pervenire alla struttura competente ed essere risolta in tempi ragionevoli.

Rispetto alle **62 segnalazioni** a carattere di "reclamo" pervenute, **nessuna** ha avuto implicazioni di carattere etico e la maggioranza ha riguardato tematiche attinenti a sinistri (rifiuti o ritardi di liquidazioni, mancati riscontri da parte del personale liquidativo) o alla Rete agenziale.

Un particolare caso di contatti che hanno suscitato un più diretto interessamento dell'*Ethics Officer*, pur se nel senso sopra indicato, è rappresentato da quello di un **ex Cliente**, il quale aveva intentato un contenzioso nei confronti della Compagnia, non ritenendo corretta la liquidazione di un sinistro furto che l'aveva visto coinvolto.

Poiché le spese di giudizio erano risultate particolarmente gravose, in quanto soccombente, trattandosi di persona anziana che rappresentava difficoltà di natura economica, la scrivente Funzione si è adoperata con le competenti strutture del "*Chief Claims Officer*" per addivenire ad un accordo teso a ridurre il debito della persona e rateizzarlo in modo meno gravoso.

In conclusione, in relazione a questa tipologia di segnalazioni, nel 2023 non sono state individuate situazioni di accertata violazione del Codice Etico.

2.4 Contatti di varia natura

In questa categoria sono censiti contatti di vario genere gestiti da *Ethics Officer* (a titolo di esempio invio di *curricula* per eventuali ricerche di personale, richieste di collaborazioni professionali, richieste di sponsorizzazioni, ecc.), che vengono reindirizzati alle Funzioni aziendali di competenza oppure ai siti istituzionali dedicati.

Alla data del 31 ottobre, ne sono stati registrati complessivamente **71**.

Tra queste richieste soltanto un numero esiguo e limitato ha richiesto un intervento più significativo ed attivo dell'*Ethics Officer*, il quale dunque ha dovuto svolgere la sua attività non solo sotto il profilo di specifici approfondimenti, ma anche di *trait d'union* tra varie Funzioni aziendali nel ruolo di "facilitatore" sopra descritto, svolto in un'ottica di concretizzazione di valori e principi ispiratori dell'operato del Gruppo.

3. Attività di formazione: andamento della fruizione del corso "EticaMente!"

Si ricorda che *EticaMente!* è il corso di formazione *on line* sul Codice Etico destinato a tutti i Dipendenti, gli Agenti e il personale d'Agenzia del Gruppo.

Rappresenta il completamento di un più vasto progetto di formazione sui temi etici e valoriali, la cui prima fase era consistita in un percorso d'aula destinato a tutti i Responsabili di risorse del Gruppo (iniziato nel 2017 e conclusosi nel 2020, con la partecipazione di circa 1.500 persone), curato da Unica-Unipol Corporate Academy (oggi Academy Unipol).

EticaMente! è stato ideato da "Unica" e da *Ethics Officer* a partire dal 2019 e avviato nel luglio 2020 sulle intranet aziendali (Futur@ e Ueba), allo scopo di sensibilizzare e formare l'ampia platea di circa 43.000 destinatari (dipendenti, agenti e personale della rete agenziale) in tema di consapevolezza e conoscenza della Carta dei Valori e del Codice Etico, in quanto elementi distintivi ai quali ispirarsi

nella quotidianità lavorativa e quali elementi fondanti, fra l'altro, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo per tempo vigente e del Regolamento IVASS n. 38/2018.

Al fine di suggerire una riflessione concreta e non solo teorica sui principi della Carta e del Codice, *EticaMente!* è stato costruito con un taglio didattico lontano dalle tradizionali impostazioni didascaliche: come in un *serious game* i fruitori sono chiamati a identificarsi in situazioni e ruoli ben riconoscibili nella realtà aziendale, muovendosi da protagonisti e prendendo decisioni che comportano una valutazione delle possibili implicazioni etiche.

Il principio ispiratore del corso è che spesso non esistono decisioni giuste o sbagliate, ma solo di maggiore o minore coerenza con i principi e i valori del Gruppo. Tre termini ne sintetizzano lo spirito: *Ingaggio – Responsabilizzazione – Motivazione*.

Considerata l'importanza della finalità di creare nel Gruppo una solida cultura comune etica e valoriale, l'*Ethics Officer*, anche in considerazione del suo compito di vigilare sulla conoscenza del Codice Etico e sulla sensibilizzazione dei valori in esso contenuti, ha ritenuto opportuno attivare un monitoraggio costante dell'andamento delle fruizioni, accompagnato da specifiche azioni di sollecito.

Le valutazioni operate sull'andamento della fruizione del corso *EticaMente!* relative al 2021 avevano fatto emergere il dato di una partecipazione ancora tutto sommato limitata, in relazione all'ampiezza dei potenziali fruitori.

Le iniziative di sensibilizzazione adottate nel 2022 (con il supporto del *Chief Commercial Officer* e delle Direzioni che dimostravano una più ridotta partecipazione a tale occasione di formazione) non si erano tuttavia rivelate completamente efficaci.

Pertanto, dopo la fase "iniziale" di facoltatività, il corso è stato reso obbligatorio nel mese di aprile 2023 per i Dipendenti e di luglio 2023 per le Reti distributive.

Alla data del 31 dicembre il dato delle fruizioni è dunque il seguente:

	Dicembre 2023	%	Dicembre 2022	%	Dicembre 2021	%
Dipendenti	8.462	80,4%	4.885	44,57%	3.233	30,7%
Reti	22.807	69,8%	4.143	12,47%	2.266	7,1%
Totale	31.269	72,4%	9.028	20,44%	5.499	13%

Si segnala che **il totale delle fruizioni del corso al 29 febbraio 2024 è aumentato al 77,8%**.

Alla luce dei dati così riassunti, si può osservare che la previsione dell'obbligatorietà ha portato ad un considerevole aumento delle fruizioni totali del corso, ma appare fin d'ora necessario ipotizzare per il corrente anno ulteriori azioni di sensibilizzazione, con l'obiettivo di pervenire ad un completamento per la sostanziale totalità della platea interessata.

4. **Considerazioni finali e valutazione circa la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.**

Nel 2020, a causa delle criticità generate dall'emergenza sanitaria, l'operatività dell'*Ethics Officer* era stata contrassegnata da un forte aumento del ricorso alla Funzione degli *stakeholder* (particolarmente, dei Clienti) per segnalare problematiche di vario genere, prevalentemente assicurative e comunque non correlate a profili di rispetto del Codice Etico.

Il 2021 ha poi rappresentato un sostanziale ritorno allo svolgimento di una attività più strettamente connessa alle prerogative dell'*Ethics Officer*, trend poi del tutto stabilizzatosi nel 2022.

Il 2023 ha confermato una definitiva stabilizzazione dell'attività affidata all'*Ethics Officer*.

Più precisamente l'attività si è dispiegata sui cardini essenziali delle prerogative della Funzione, che qui si sintetizzano:

1. promuovere e organizzare, d'intesa con le diverse Funzioni aziendali e con il Comitato Etico (oggi Comitato Governance, Nomine e Sostenibilità), l'attività periodica di comunicazione, conoscenza e sensibilizzazione al Codice;
2. fornire chiarimenti sul significato e sull'interpretazione del Codice in relazione alle questioni specifiche poste dai diversi portatori di interesse;
3. ricevere direttamente le segnalazioni sulle presunte violazioni del Codice da parte dei diversi portatori di interesse e valutare le condizioni per l'apertura dell'istruttoria; svolgere, nei casi più semplici, le relative verifiche e risolvere le controversie;
4. redigere il Rapporto Etico, documento che rendiconta annualmente la coerenza tra i principi etici e l'attività organizzativa, individuando le aree a rischio e verificando l'effettiva attuazione del Codice.

L'andamento delle segnalazioni gestite dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 (in totale nel numero di **149**) conferma il riallineamento dell'attività di *Ethics Officer* ai livelli medi ordinari, dopo le punte anomale dell'emergenza sanitaria, che peraltro avevano riguardato soltanto la categoria dei "reclami", a differenza delle segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico (in totale nel numero di 15), rimaste sempre esigue nel tempo e nella maggior parte dei casi istruite e risultate infondate³.

Se ne ricava conferma del fatto che la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale ha radici storiche profonde.

Anzi, può essere affermato che per il Gruppo l'eticità è un valore fondante, anche nel quadro di quanto espressamente previsto dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 per cui "il Codice Etico ha una portata generale, in quanto contiene una serie di principi di deontologia aziendale che UnipolSai riconosce come propri e sui quali intende richiamare l'osservanza di tutti coloro che cooperano al perseguimento dei fini aziendali", ed è dunque a pieno titolo elemento del più generale sistema di governo societario del Gruppo.

³ Si ricorda che 13 sono risultate infondate e 2 fondate, ma di scarsa rilevanza.

Per tale ragione, è prassi consolidata che l'*Ethics Officer* in linea generale risponda a tutti i segnalanti, a prescindere dalla natura e del contenuto delle istanze portate alla sua attenzione, al preciso scopo di dare un concreto segnale di "presenza" e di costante monitoraggio sulla eticità dell'operato di tutti i collaboratori.

In conclusione, **si evidenzia al Comitato Nomine, Governance e Sostenibilità – anche ai sensi ed ai fini di cui all'articolo 2.2 del Codice Etico – la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.**

Bologna, 20 marzo 2024.

APPENDICE

Tabella di suddivisione delle segnalazioni 2023 relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico in categorie/cluster omogenei agli standard internazionali, per finalità di rendicontazione.

Nel corso del 2021 *Sustainability* ed *Ethics Officer* hanno messo a punto e condiviso un modello di classificazione delle segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico, da utilizzarsi negli abituali rapporti con gli analisti non finanziari. Il modello si traduce in un documento di estrema sintesi, da cui attingere dati e informazioni sulle *policies* aziendali attinenti ai temi etici, in appendice al Rapporto Etico annuale.

Il modello concilia lo specifico impianto valoriale di Unipol (Carta dei Valori/Codice Etico) con aree/temi univocamente leggibili secondo standard internazionali, in termini di comportamenti coerenti e relativi criteri di rendicontazione (il riferimento fondamentale è rappresentato dai 10 principi del United Nations Global Compact, al rispetto dei quali Unipol garantisce il proprio impegno).

Nel modello sono state enucleate una serie di categorie generali (suddivise per *stakeholder* o tematiche sensibili), in funzione di "cluster" ai quali ricondurre le ipotesi di violazione del Codice Etico annualmente gestite, con una descrizione essenziale delle azioni intraprese.

La tabella è compilata con riferimento al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2023 (15 segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico)⁴:

Cluster	Tema	Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	Gestione della segnalazione
Leadership nella Comunità Civile (UNGC: <i>Human Rights; Environment; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Comunità Civile/Generazioni future/Ambiente	-	-	-
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	1 – <u>Dipendente</u> (1): segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in decisione aziendale di recedere anzitempo dal rapporto di	<i>Istruttoria</i> effettuata <i>Conclusioni fondatezza, ma lievità, della</i>

⁴ I numeri tra parentesi seguono la numerazione adottata al punto 2.1 del presente Rapporto.

Cluster	Tema	Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	Gestione della segnalazione
Collaboratori		lavoro, pendente il periodo di prova	violazione comunicata e conseguente attività "riparatoria" di concerto con le competenti Funzioni aziendali
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	1 – <u>Dipendente (3)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico nell'ambito di rapporti tra dipendente e suo Responsabile	Istruttoria : effettuata Conclusioni infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	1 – <u>Dipendente (4)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico nell'ambito di rapporti con i colleghi	Istruttoria : effettuata Conclusioni infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	1 – <u>Dipendente (5)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in decisione aziendale sul lavoro agile	Istruttoria : effettuata Conclusioni infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	1 – <u>Dipendente (6)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di gestione dei propri dipendenti di una Società esterna appaltatrice di servizi liquidativi	Istruttoria : effettuata Conclusioni infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Prevenzione di ogni forma di discriminazione sul lavoro	2 – <u>Agenti (10-12)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di cessazione del mandato agenziale	Istruttoria : effettuate Conclusioni infondatezza delle violazioni comunicate ai segnalanti

Cluster	Tema	Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	Gestione della segnalazione
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Rispetto della dignità personale	1 – <u>Agente (11)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di rapporti con un Commerciale dell'Azienda	Istruttoria : effettuata Conclusioni : infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Rispetto della dignità personale	1 – <u>Agente (13)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di rapporti tra un Agente ed un <i>sub</i> Agente	Istruttoria : effettuata Conclusioni : infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Rispetto della dignità personale	1 – <u>Agente (14)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di rapporti tra due Agenzie in tema di portafoglio	Istruttoria : effettuata Conclusioni : infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Dipendenti, Agenti e Collaboratori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Dipendenti, Agenti e Collaboratori	Pari opportunità	1 – <u>Esterna (15)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di mancato accesso a colloqui volti ad un'eventuale assunzione	Istruttoria : effettuata Conclusioni : infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Fornitori (UNGC: <i>Human Rights; Labour; Anti-Corruption; Environment</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Fornitori Acquisti Generali/Fornitori Attività Core Business	-	-	-
Integrità di business (UNGC: <i>Anti-Corruption</i>) Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori relative a: Azionisti/Investitori/Amministratori	-	-	-
Responsabilità di business Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori inerenti a scelte/operatività di	Trasparenza nelle relazioni	1 – <u>Cliente (7)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di aumento	Istruttoria : effettuata Conclusioni

Cluster	Tema	Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	Gestione della segnalazione
business assicurativo e non (su prodotti, servizi, iniziative, ecc.) che coinvolgono Clienti/Consumatori		di premio assicurativo non adeguatamente motivato e giustificato	infondatezza della violazione comunicata al segnalante
Responsabilità di business Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori inerenti a scelte/operatività di business assicurativo e non (su prodotti, servizi, iniziative, ecc.) che coinvolgono Clienti/Consumatori	Qualità del servizio (confronto, dialogo, comprensione, coinvolgimento dei Clienti, effettivi o potenziali)	1 – <u>Cliente (2)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di comportamenti irrispettosi di un Agente verso un cliente	Istruttoria effettuata Conclusioni fondatezza, ma tenuità, della violazione comunicata e conseguente attività “riparatoria” di concerto con le competenti Funzioni aziendali
Responsabilità di business Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori inerenti a scelte/operatività di business assicurativo e non (su prodotti, servizi, iniziative, ecc.) che coinvolgono Clienti/Consumatori	Qualità del servizio (confronto, dialogo, comprensione, coinvolgimento dei Clienti, effettivi o potenziali)	1 – <u>Cliente (8)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di comportamenti irrispettosi di un Agente verso un cliente	Istruttoria effettuata Conclusioni infondatezza delle violazioni comunicate ai segnalanti
Responsabilità di business Segnalazioni di violazioni di principi etici/valori inerenti a scelte/operatività di business assicurativo e non (su prodotti, servizi, iniziative, ecc.) che coinvolgono Clienti/Consumatori	Qualità del servizio (confronto, dialogo, comprensione, coinvolgimento dei Clienti, effettivi o potenziali)	1 – <u>Cliente (9)</u> : segnalazione di presunta violazione del Codice Etico in tema di mancato tempestivo riscontro di un Agente verso un cliente	Istruttoria effettuata Conclusioni infondatezza della violazione comunicata al segnalante



Unipol Gruppo S.p.A.
Sede Legale
Via Stalingrado, 45
40128 Bologna

www.unipol.it