

ASSICOOP TOSCANA

Bilancio di Sostenibilità 2023



Sommario

ASSICOOP TOSCANA Bilancio di Sostenibilità 2023	1
Lettera agli stakeholder	3
Nota metodologica.....	5
ASSICOOP TOSCANA Bilancio di Sostenibilità 2023	6
1 Identità e storia	7
1.1 Compagine sociale.....	7
2 Governance e cariche sociali	9
2.1 La governance di Assicoop Toscana	9
2.2 Le cariche sociali.....	10
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	11
3 Performance economica.....	16
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	16
3.2 Il comparto assicurativo	17
4 Forza lavoro propria	19
4.1 Le persone di Assicoop.....	19
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	21
4.3 Qualità della vita in azienda	23
4.4 Formazione e sviluppo professionale	27
4.5 Salute e sicurezza.....	29
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	32
5.1 Qualità del servizio	32
5.2 Innovazione del modello di servizio	33
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	36
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	37
6.1 Relazione con la comunità	37
6.2 I partner per la creazione di valore	40
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	40
7.1 Tutela dell'ambiente	40
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	42
Indice dei contenuti GRI Assicoop Toscana.....	44

Lettera agli stakeholder

[GRI 2-22]

Assicoop Associazione delle Agenzie Societarie di Unipol SpA, rappresenta unitariamente 5 Assicoop - Bologna Metropolitana, Modena & Ferrara, Emilia Nord, Romagna Futura, Toscana. Oltre alla rappresentanza istituzionale e contrattuale, sia sul piano della relazione con la mandataria Unipol che delle relazioni industriali, Assicoop Associazione garantisce la relazione ed il confronto fra le associate, per sostenerne lo sviluppo commerciale, la strutturazione organizzativa, il radicamento territoriale e l'innovazione. Attenzione alla persona, come stakeholder interno ed esterno, come perno della vita aziendale delle Assicoop e dei loro clienti, la centralità dei bisogni e personalizzazione della risposta sono le linee di azione che declinano nel concreto e quotidiano il claim "ASSICOOP. VICINA, SICURA, TUA".

È un approccio sostanziale e coerente con la struttura proprietaria delle Assicoop, in cui si relazionano la cooperazione, le organizzazioni di rappresentanza delle PMI dei territori, le organizzazioni di rappresentanza dei lavoratori, oltre alla Compagnia.

Doveroso e coerente con la propria struttura e la propria visione misurare la propria capacità di rispondere alle aspettative degli stakeholder e conoscere, per migliorarlo, il proprio impatto sui territori.

Questo bilancio di sostenibilità, il sesto per l'Associazione, rendiconta l'attività svolta nel 2023, consolidando la metodologia e la pratica rendicontale e orienta ad una nuova fase, intrapresa concretamente nel 2024, che assume gli obiettivi di sostenibilità nella strategia aziendale delle Assicoop, impostando il primo Piano ESG del canale.

Si tratta di un passaggio non banale, sia nella visione che nella concreta pratica gestionale, perché modifica le prassi aziendali, orientandole alla progettazione ed attuazione di azioni trasformatrici del proprio impatto economico, ambientale e sociale. Non solo, quindi, un'azione di miglioramento, ma un intervento orientato a cogliere le trasformazioni, anticipandole e sostituendo alle strategie di adattamento, impegni trasformatrici concreti, finalizzati all'interesse generale.

La fotografia del 2023 si inserisce nuovamente in un contesto internazionale di grande instabilità, che rende complesse le previsioni e, conseguentemente, difficili le strategie.

A livello nazionale, la ripresa post Covid-19 sostenuta dagli investimenti pubblici del PNRR vede un rallentamento, con indici di crescita nuovamente assestati sotto l'unità percentuale e riduzione media delle marginalità prodotte dalle imprese.

Assestata la fiammata inflattiva dell'esercizio precedente, il quadro permane di crescita debole e di divaricazione dei redditi e della propensione ai consumi, mentre, come sempre nelle fasi di incertezza, aumenta la propensione al risparmio privato.

Il 2023 ha visto, inoltre, i territori di alcune Assicoop, in Particolare Romagna, Bologna Metropolitana e Toscana, colpiti da eventi alluvionali e geologici che hanno generato impatti durissimi sulle popolazioni, le imprese e l'economia dei territori.

In generale, l'anno è stato caratterizzato da eventi atmosferici estremi che hanno provocato danni gravi e diffusi, con conseguenze di grave impatto sugli andamenti tecnici di Compagnia, che già a fine anno hanno determinato scelte strategiche di grande rilievo, finalizzate a contenere il rischio e l'impatto economico.

Le Assicoop hanno visto riflessi gli effetti di quanto accaduto sia nell'operatività, sostenendo un rilevantissimo impegno nella revisione delle strategie commerciali, sia dal punto di vista economico, con effetti negativi molto importanti a valere sull'esercizio successivo (2024).

Questi pochi elementi restituiscono concretamente quanto la prospettiva della valutazione d'impatto secondo gli schemi della c.d. "doppia materialità" sia sostanziale per contribuire fattualmente alla riduzione dei rischi ambientali e sociali prodotti dagli squilibri di sviluppo e per adeguare le proprie strategie in relazione, reciprocamente, ai rischi economici e finanziari cui le aziende sono esposte in ragione dei medesimi squilibri e delle rapidissime trasformazioni di contesto cui sono esposte.

Nonostante la complessità del quadro, nel 2023 le Assicoop hanno continuato a generare valore economico e sociale, sviluppando la produzione, migliorando la redditività, mantenendo sostanzialmente stabile la distribuzione del valore verso i propri diversi stakeholders.

Tutti positivi ed in miglioramento gli indicatori che riguardano le persone di Assicoop, con un'aumentata attenzione all'intergenerazionalità, alla parità di genere e alla crescita professionale, attraverso l'investimento sulla formazione e sull'inserimento di nuove professionalità, pur limitato dalle difficili condizioni del mercato del lavoro.

Attenzione alle risorse umane attestata anche dall'applicazione del nuovo CCNL e dall'assunzione dell'impegno alla revisione, nel 2024, delle classificazioni professionali.

L'impatto ambientale, misurato secondo diversi parametri previsti dai GRI standards, segnala uno sforzo importante nella riduzione dei consumi (carta, energia, ecc.), mentre non è ancora disponibile una serie storica adeguata a misurare l'andamento delle emissioni in atmosfera, comunque limitato, data la natura dell'attività.

Positivi i parametri che misurano i processi di innovazione digitale, sia per migliorare il servizio ai clienti, sia rivolti al miglioramento della gestione aziendale.

Infine, è importante e stabile la percentuale di valore distribuita alla comunità territoriali, in azioni orientate al sostegno al sociale, alla cultura, allo sport e all'ambiente. In tal senso, Assicoop continua ad esprimere la propria vocazione di agente economico a sostegno di comunità inclusive e sostenibili.

In un contesto che, all'atto della restituzione di questo bilancio, appare drammaticamente segnato da crisi internazionali, che accrescono l'incertezza e la minaccia sul futuro delle persone, il compito delle nostre realtà, per missione orientate alla protezione e alla sicurezza, è svolgere il proprio lavoro mettendo a disposizione la migliore competenza professionale e i migliori assetti tecnici e gestionali, mantenendo forte la tensione al cambiamento, tanto quanto il radicamento profondo e consapevole nelle proprie comunità di riferimento, dal cui tessuto sociale, imprenditoriale, ambientale derivano sia i bisogni cui corrispondere che le chiavi per interpretarli e le energie per anticipare trasformazioni, che possano generare maggior sicurezza e maggior valore per tutte e tutti.

Sempre due passi avanti!

Lorenzo Cottignoli

Presidente Associazione delle Agenzie Societarie UnipolSai

Nota metodologica

[GRI 2-3]

Il presente documento è la sesta edizione del Bilancio di Sostenibilità dell'Associazione Assicoop (l'edizione precedente è quella relativa al biennio 2021-2022) e tratta i dati relativi al periodo 2023, di fatti tra gli impegni assunti da Assicoop nel proprio percorso di Sostenibilità rientra l'aggiornamento annuale del proprio Bilancio di Sostenibilità (in precedenza biennale).

L'obiettivo di questo documento è condividere l'approccio alla sostenibilità delle Assicoop attraverso l'analisi dei traguardi raggiunti nell'anno in considerazione, delineando i percorsi evolutivi che nel prossimo futuro dovranno caratterizzarne lo sviluppo.

La presente edizione del Bilancio di Sostenibilità utilizza i **GRI Sustainability Reporting Standards nell'edizione aggiornata del 2021**. Per la definizione della struttura del documento e dei contenuti da trattare è stato quindi utilizzato come framework di riferimento i GRI Standards, secondo la modalità *GRI – con riferimento*.

Come da buona pratica di rendicontazione, all'interno del documento sono rappresentati i **Sustainable Development Goals previsti dall'Agenda 2030** dell'Organizzazione delle Nazioni Unite, a cui Assicoop, con il suo modo di fare impresa contribuisce.

In coerenza con il **percorso avviato nel 2023**, per l'aggiornamento della presente edizione del Bilancio di Sostenibilità, si è proceduto ad aggiornare l'analisi di materialità, in coerenza con l'aggiornamento degli standard di rendicontazione GRI nella loro versione 2021, predisponendo la cosiddetta "Materialità d'impatto".

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta uno strumento efficace per **comunicare in modo chiaro e trasparente** il lavoro svolto fino ad oggi e gli obiettivi che l'Associazione si è posta per affrontare le sfide del presente e del futuro, volendo evidenziare le specificità territoriali ma senza tralasciare i Valori di riferimento che accomunano tutte le Assicoop.

Ai fini di ripercorre i risultati ottenuti e il tipo di visione che ha caratterizzato le due ultime annualità, nella trattazione dei dati, è stata utilizzata l'attuale composizione dell'Associazione, considerando le 5 strutture Societarie presenti oggi sui territori:

- Assicoop Bologna Metropolitana
- Assicoop Emilia Nord
- Assicoop Modena & Ferrara
- Assicoop Romagna Futura
- Assicoop Toscana.

A tale fine, il documento è composto da una **Sezione I** riguardante tutta l'Associazione. In questa prima parte è fornita una fotografia aggiornata delle Assicoop e dei percorsi che hanno caratterizzato la nascita delle Agenzie Societarie e la loro evoluzione nel tempo. Vengono inoltre forniti i principali dati relativi allo scenario macroeconomico e al settore assicurativo per accompagnare il lettore nella comprensione delle scelte riorganizzative e delle performance conseguite delle Assicoop.

A seguire, la **Sezione II** riporta le principali tappe della storia delle singole Assicoop, incluse le performance economiche, le iniziative e gli interventi realizzati sui diversi territori.

Per informazioni riguardo il presente report è possibile contattare Assicoop al seguente indirizzo: segreteria@pec.assicoop.it

ASSICOOP TOSCANA

**Bilancio di
Sostenibilità 2023**

1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Toscana S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata, con sede legale a Siena in Via Zani n.7, e una sede secondaria a Firenze in Via B. Dei, 19. Assicoop Toscana opera principalmente in Italia, ma offre i suoi servizi anche in Finlandia, Francia, Germania e Romania, operando in regime di Libertà di Prestazione di Servizi (LPS).

I soci di Assicoop Toscana rappresentano a livello locale il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti). Nella compagine sociale sono presenti le Organizzazioni datoriali espressione dei territori di riferimento di Assicoop Toscana, nonché espressione della Legacoop della Toscana (CCCP Srl); UnipolSai Finance S.p.A. è invece una Società finanziaria del Gruppo Unipol, mentre Pegaso Finanziaria Spa rappresenta una Società finanziaria di Legacoop Emilia-Romagna.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

UnipolSai Finance S.p.A.	49,77%
CCCP Srl	19,71%
CONF IMM	2,71%
CNA Siena	2,71%
CIA Firenze Servizi Srl	0,25%
Pegaso Finanziaria S.p.A.	19,91%
CIA Siena	2,71%
CNA Firenze	2,23%

Dagli anni '70 agli anni '80

Nel 1973 a Grosseto nasce CASAPA, l'Agenzia di Unipol Assicurazioni della Maremma, che presto diviene un'azienda in grado di offrire servizi assicurativi di alto livello ma accessibili a tutti. Promotori e fondatori del progetto sono i rappresentanti di Legacoop, CIA, CNA, Confesercenti e CGIL che, grazie ai loro iscritti, consentono fin da subito ampia diffusione dei servizi assicurativi offerti alla clientela. Pochi anni dopo nasce nella Valdelsa senese Assicoop SIENA, che attraverso un percorso di continua crescita, espande la propria attività su tutta la Provincia di Siena, trasferendo la propria sede nel Capoluogo.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nel gennaio del 2003 le due Agenzie Unipol di Firenze, quella del CIS – Legacoop e della CGIL, si uniscono dando vita ad Assicoop Firenze S.p.A. Due anni dopo, nell'ottica di promuovere crescita e espansione, si aggiunge l'Agenzia provinciale della CNA e si avvia l'ampliamento dell'operatività anche nelle province di Prato e Pistoia. Nel 2011 la tradizione e l'esperienza maturata da CASAPA, unitamente a quella di UnipolSai Assicurazioni, dà vita ad ASSICOOP GROSSETO S.p.A. che presto si afferma come soggetto imprenditoriale affidabile e capace di interpretare e rispondere efficacemente ai bisogni dei Clienti. L'agenzia Generale La Fondiaria di Lucherini & Verdiani, che da

più di 80 anni è protagonista nel mercato assicurativo di Firenze, entra a far parte del gruppo UnipolSai, consentendo all’Agenzia di consolidare il proprio ruolo nel mercato e nel tessuto sociale.

Assicoop Toscana nasce il 1° luglio 2015 dall’unione di Assicoop Firenze, Assicoop Grosseto, Assicoop Siena e l’Agenzia Fondiaria “Lucherini e Verdiani” di Firenze, realtà già attive e tradizionalmente radicate nelle rispettive province. Assicoop Toscana è una struttura radicata sul territorio, organizzata in settori ad alto livello di specializzazione, continuamente impegnata nell’introduzione e utilizzo di strumenti innovativi, e nella ricerca di nuove soluzioni organizzative caratterizzate dal desiderio di mettere il cliente al centro, erogando prodotti e servizi con trasparenza e correttezza.

Dal 2016 ad oggi

Dal 2016, Assicoop Toscana ha messo in atto una serie di iniziative organizzative e commerciali volte a rafforzare la propria posizione nel mercato assicurativo toscano. Un elemento centrale di questa strategia è stato il rinnovamento del modello organizzativo, avviato nel 2021, con un focus sulla specializzazione per canali distributivi. Questo cambiamento ha consentito all’azienda di migliorare sia l’efficienza operativa sia la qualità del servizio di consulenza, permettendo di rispondere in modo più accurato alle diverse esigenze di clienti come famiglie, imprese e professionisti.

In parallelo, a partire dal 2021, Assicoop Toscana ha aderito al progetto “New Generation”, un’iniziativa promossa in collaborazione con la Compagnia e SCS Consulting. Questo programma mira a rafforzare le competenze interne dell’azienda attraverso l’inserimento di giovani neolaureati. Questi nuovi talenti, dopo un periodo iniziale di tirocinio, vengono sottoposti a una formazione continua e affiancati da mentori dedicati, con l’obiettivo di prepararli al ruolo di Consulenti Assicurativi. Tale percorso è pensato per dotare i nuovi consulenti delle competenze necessarie a soddisfare le esigenze di un mercato in rapida evoluzione, caratterizzato da nuovi bisogni e modalità di relazione sempre più digitalizzate.

Nel 2022, Assicoop Toscana ha ampliato ulteriormente la propria offerta di prodotti assicurativi, introducendo polizze sanitarie personalizzate in collaborazione con UniSalute. Questa iniziativa ha permesso all’azienda di rispondere in maniera più efficace alle crescenti esigenze di sanità integrativa dei propri clienti, offrendo soluzioni su misura. La partnership con UniSalute, la principale compagnia di assicurazioni sanitarie in Italia, ha consentito ad Assicoop Toscana di ampliare il proprio portafoglio di servizi e di garantire un’assistenza sanitaria di alta qualità ai propri clienti.

Assicoop Toscana ha inoltre istituito un’Agenzia Digitale dedicata in modo sperimentale nel 2021, con l’obiettivo di testare e sviluppare nuove soluzioni per far fronte alla crescente domanda di servizi assicurativi digitali. Questo progetto pilota ha gettato le basi per il lancio operativo della struttura nel 2023, rendendo concreta la possibilità di offrire ai clienti un’esperienza digitale completa e innovativa. Questo sviluppo si inserisce nella strategia di omnicanalità di UnipolSai, che punta a integrare canali tradizionali e digitali, offrendo ai clienti un’esperienza uniforme e fluida su tutte le piattaforme. L’Agenzia Digitale è stata progettata per rispondere alle esigenze di clienti che preferiscono l’interazione online, in particolare le nuove generazioni e coloro che prediligono modalità di relazione a distanza. Grazie a questa nuova struttura, Assicoop Toscana ha migliorato l’accessibilità ai propri servizi, mantenendo elevati standard di consulenza e supporto personalizzato.

Assicoop Toscana, attraverso i suoi canali relazionali, ha contribuito alla realizzazione di un’importante linea di business B2B supportando UnipolSai nella distribuzione di servizi assicurativi secondari tramite le reti indirette di Findomestic Banca. Queste reti, il cui core business è focalizzato su prodotti primari o strumentali, rappresentano un canale strategico per offrire soluzioni assicurative complementari ai clienti di Findomestic Banca. Questo modello di collaborazione

consente di raggiungere un pubblico più ampio e di integrare l'offerta UnipolSai in contesti dove i prodotti assicurativi non sono il focus principale, ma possono fornire un valore aggiunto ai clienti. Assicoop Toscana gestisce il servizio sia operativamente che relazionalmente, garantendo un'efficace distribuzione delle soluzioni assicurative e curando i rapporti con i partner.

Assicoop Toscana detiene una quota della società Integra Broker, attiva nel settore dell'intermediazione assicurativa. Questa partecipazione è strategica per Assicoop Toscana in quanto consente di gestire affari che non rientrano nelle soluzioni assicurative che la mandante UnipolSai ritiene di prestare, ampliando così l'offerta di servizi assicurativi. Integra Broker permette ad Assicoop Toscana di intercettare opportunità di mercato e completare l'offerta ai propri clienti, offrendo tutte le soluzioni possibili.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Toscana

La mission di Assicoop è la creazione di valore per tutti i soggetti direttamente coinvolti nelle attività sociali: azionisti/soci, clienti e dipendenti. Tale obiettivo è perseguito attraverso l'offerta di beni, servizi e soluzioni che Assicoop ritiene essere in linea con le esigenze del mercato.

La struttura di governo societario è articolata su un modello organizzativo tradizionale e si compone dei seguenti organi:

- Assemblea degli azionisti/soci, organo che rappresenta l'interesse della generalità della compagine sociale e che ha il compito di prendere le decisioni più rilevanti per la vita della società, nominando il Consiglio di amministrazione, approvando il bilancio e modificando lo statuto;
- Consiglio di amministrazione, che opera per il tramite degli amministratori delegati;
- Collegio Sindacale.

Il Consiglio di amministrazione riveste un ruolo centrale nell'ambito dell'organizzazione aziendale. Ad esso fanno capo le funzioni e le responsabilità degli indirizzi strategici ed organizzativi e detiene, entro l'ambito dell'oggetto sociale, tutti i poteri che per legge o per Statuto non siano espressamente riservati all'assemblea e ciò al fine di provvedere all'amministrazione ordinaria e straordinaria della società.

[GRI 2-14, 2-17]

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato approvato da una sessione riunita dei Consigli di amministrazione delle Assicoop.

Al fine di promuovere le conoscenze collettive, le capacità e l'esperienza relative allo sviluppo sostenibile tra i membri del Consiglio di amministrazione, a partire dal 2023, i membri del Consiglio di Amministrazione di Assicoop parteciperanno a sessioni di formazione dedicate alle tematiche della sostenibilità e al quadro normativo ESG.

Durante la seduta del 17 novembre 2023, i Consigli di amministrazione delle Assicoop ed i Collegi Sindacali, riuniti in sessione congiunta, hanno partecipato ad un'attività di onboarding dedicata alla Sostenibilità. L'incontro ha trattato l'evoluzione normativa e settoriale, il contesto esterno e il

percorso intrapreso dal Gruppo Unipol, con particolare attenzione alle seguenti tematiche:

1. Il contesto operativo in cui ci troviamo
2. Le normative che influenzano il settore assicurativo
3. L'approccio adottato dai principali operatori del settore
4. Il processo di sostenibilità implementato dal Gruppo Unipol.

Questa attività di onboarding rappresenta un ulteriore passo nell'impegno del Consiglio di amministrazione di Assicoop verso una gestione aziendale sempre più orientata ai principi della sostenibilità, in linea con le sfide normative e di mercato.

2.2 Le cariche sociali

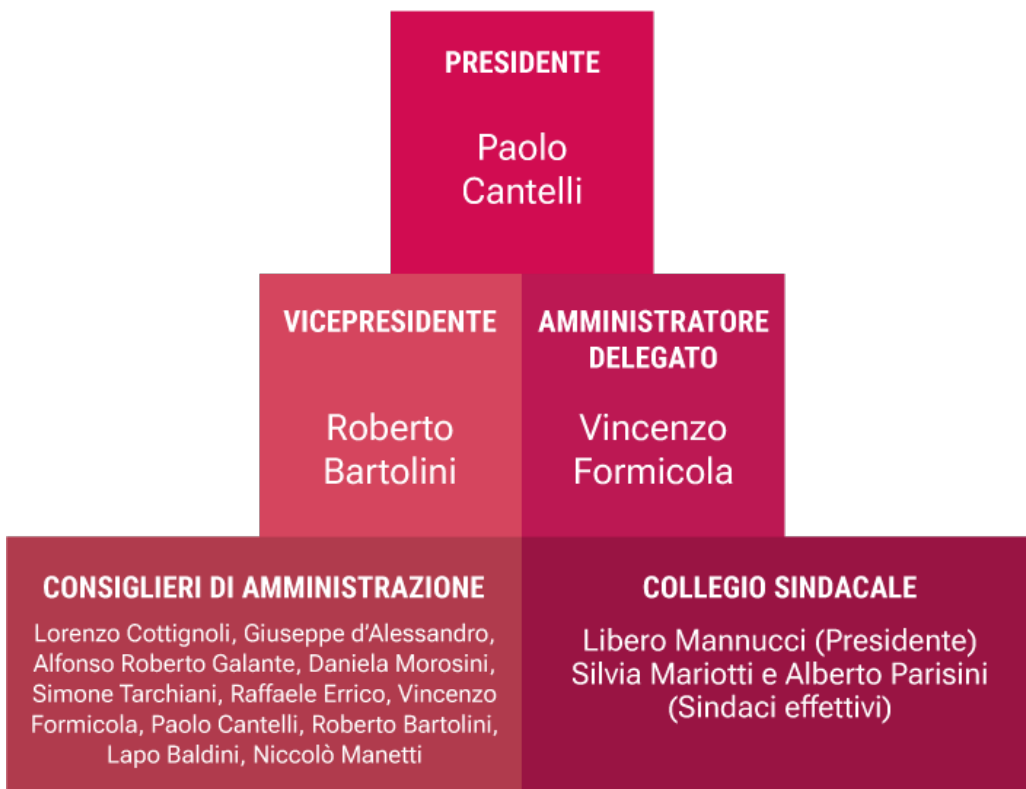
[GRI 2-9, 2-11, 405-1]

Il Consiglio di amministrazione, noto come CdA, è composto da 11 membri. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente, il quale non ricopre incarichi dirigenziali, assume il ruolo di rappresentante legale, il Vicepresidente agisce in sua vece in caso di assenza o impedimento e l'Amministratore Delegato è investito dei poteri di rappresentanza aziendale. Non sono previsti comitati all'interno del Consiglio di amministrazione. Il Collegio Sindacale svolge un ruolo di vigilanza per garantire il rispetto della legge, dello Statuto sociale e dei principi di corretta amministrazione.

Il mandato dei membri del CdA ha una durata di tre anni. Degli undici membri, tre sono esecutivi e otto sono non esecutivi, e tutti sono indipendenti. Inoltre, dieci membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, uno ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre gli altri dieci hanno un'età superiore ai 50 anni. I membri del CdA agiscono come rappresentanti dei Soci di Assicoop.

I membri del CDA rappresentano i nostri Soci.

La composizione del CdA e del Collegio Sindacale è rappresentata nell'infografica seguente.



I Soci rappresentanti della Società propongono i nominativi dei membri del Consiglio di Amministrazione per la loro approvazione da parte dell'Assemblea; ai sensi dell'art.13 dello Statuto Sociale, il C.d.A. nominato, qualora non vi abbia provveduto l'Assemblea all'atto della nomina o della rinnovazione, elegge fra i propri componenti il Presidente e può nominare uno o più Vice Presidenti, uno o più Amministratori Delegati, assegnando inoltre deleghe ed emolumenti per gli amministratori investiti di particolari cariche.

La nomina degli amministratori viene effettuata direttamente dall'Assemblea dei Soci, su proposta dei nominativi da parte di un socio o da persona fisica, munito di delega, che lo rappresenti.

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

L'impianto valoriale rappresenta una guida per i comportamenti, le azioni e le relazioni, e un punto di riferimento imprescindibile per promuovere sensibilità etica e comportamenti responsabili e coerenti verso tutti gli stakeholder.

Carta dei Valori e Codice Etico

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop Toscana fa propri i valori rappresentativi di un modello di servizio affidabile, trasparente e corretto, che valorizza le risorse e promuove la capacità di ascoltare e di soddisfare le esigenze dei clienti.

I valori ed i principi che caratterizzano il Codice Etico possono essere riassunti in:

- Rispetto della legalità
- Condotta etica nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni
- Tutela e valorizzazione delle persone e democrazia d'impresa
- Responsabilità sociale e ambientale
- Affidabilità e trasparenza del settore assicurativo
- Salvaguardia dell'immagine aziendale
- Concorrenza leale e pubblicità corretta
- Tutela dei dati personali
- Trasparenza nei rapporti con le Autorità di Vigilanza e Controllo
- Astensione nel compiere atti portatori di potenziale conflitto di interessi

Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOG) di Assicoop Toscana, elaborato in conformità al D.lgs. 231/2001, rappresenta l'impegno dell'azienda nel promuovere l'integrità e il rigore nella condotta aziendale. Il modello è stato concepito per garantire trasparenza e correttezza nella gestione delle attività e per prevenire illeciti che potrebbero compromettere l'etica e la reputazione aziendale.

Strutturato in una Parte Generale e in diverse Parti Speciali, il MOG affronta specifiche categorie di reati, come corruzione, riciclaggio e reati societari, fornendo indicazioni chiare sulle attività sensibili e sulle condotte da evitare. Ogni sezione del modello è pensata per prevenire eventuali violazioni, favorendo un ambiente di lavoro basato su regole precise e su comportamenti trasparenti. Questo approccio si traduce in una gestione improntata al rispetto delle leggi e all'adozione di prassi rigorose.

Un aspetto cruciale del MOG è il sistema disciplinare e sanzionatorio che prevede sanzioni rigorose per chiunque, sia dipendenti che terze parti, violi le norme stabilite. Questo sistema sottolinea l'importanza di mantenere elevati standard di comportamento, contribuendo a creare una cultura aziendale in cui l'integrità è un valore centrale.

In definitiva, il MOG di Assicoop Toscana riflette la volontà di adottare un modello di condotta basato su rigore e integrità, promuovendo un'organizzazione in cui la conformità alle regole e l'etica professionale sono pilastri fondamentali per il successo e la sostenibilità dell'azienda.

Reclami ai sensi del provv. IVASS n°46/2016

Assicoop Toscana inoltre ha recepito le precise istruzioni impartite dalla Compagnia in merito ai reclami presentati nei confronti dei propri intermediari adottando la procedura di UnipolSai per la raccolta, gestione ed evasione delle lamentele dei Clienti.

Assicoop Toscana ha affidato la gestione dei reclami ricevuti riguardanti il comportamento dei propri intermediari alla struttura di Audit interno, la quale segnala prontamente al collaboratore intermediario il reclamo pervenuto e richiede al medesimo, fornendogli ogni necessario supporto, un dettagliato resoconto sull'occorso; raccoglie eventuale documentazione a sostegno di quanto dichiarato, integrando il resoconto con eventuali annotazioni e ulteriori considerazioni. Se del caso, col preventivo accordo con le strutture Reclami della Compagnia e della Direzione di Assicoop, si rende parte attiva per la composizione bonaria e/o transattiva del reclamo, al fine della completa istruzione della posizione e consentire alla Compagnia di fornire un adeguato riscontro al Reclamante nei termini previsti dal Provvedimento.

Nel corso degli anni si è osservato il seguente andamento¹:

N di reclami trattabili evasi	2021	2022	2023
accolti	1	2	3
transatti	3	2	3
respinti	11	15	13
in istruttoria	1	1	1
totale reclami ricevuti	16	20	20

Assicoop si è inoltre dotata di un sistema di controllo interno costituito da regole, procedure e struttura organizzativa volte a monitorare:

- L'efficienza ed efficacia dei processi aziendali;
- L'affidabilità dell'informazione finanziaria;
- Il rispetto di leggi, regolamenti, statuto sociale e procedure interne;
- La salvaguardia del patrimonio aziendale.

[GRI 2-26]

Whistleblowing

In applicazione del D.Lgs. 24/2023 (in attuazione della Direttiva UE 2019/1937) nel mese di dicembre 2023 è stata resa disponibile una apposita procedura "Whistleblowing" finalizzata alla segnalazione di comportamenti o atti illeciti posti in essere da soggetti legati all'organizzazione. I destinatari della procedura sono tutti i collaboratori di Assicoop Toscana, subordinati o liberi professionisti (tramite l'intranet aziendale), nonché altri soggetti che possono venire a contatto con l'organizzazione quali, ad esempio, clienti e fornitori (tramite sito istituzionale sul WEB).

Piattaforma dedicata:

in conformità alla citata normativa, Assicoop Toscana S.p.A. ha adottato quale canale di

¹ Fonte "Gestione dei reclami ricevuti - Prospetto ANNUALE" di UnipolSai

segnalazione interna la Piattaforma on-line denominata "WhistleTech"; tale strumento garantisce la riservatezza dell'identità della persona segnalante, della persona coinvolta e della persona comunque menzionata nella segnalazione, nonché del contenuto della segnalazione e della relativa documentazione.

Gestione della Segnalazione:

la Società, tenuto conto dell'organizzazione aziendale, ha adottato come Gestore delle Segnalazioni la Funzione di Audit Aziendale, autorizzata a tal fine dalla Società. A seguito delle segnalazioni pervenute tramite la Piattaforma il Gestore:

- verifica l'ammissibilità della segnalazione;
- se ammissibile, anche a seguito di ulteriori integrazioni e approfondimenti richiesti al segnalante, esegue una adeguata istruttoria redigendo al termine una "Nota finale" con gli esiti di infondatezza² o fondatezza della segnalazione; in quest'ultimo caso, la "Nota" avrà quale destinatario il C.d.A., affinché assuma le opportune decisioni sull'occorso, con informazione all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale;
- fornisce riscontro alla Segnalazione entro tre mesi dalla data dell'avviso di ricevimento inviato.

In aggiunta a quanto già esposto, è importante sottolineare:

- le procedure consentono le segnalazioni in forma anonima;
- gli utilizzatori sono stati informati sulle procedure attraverso comunicato pubblicato sulla intranet aziendale;
- le procedure, così come l'applicativo *WhistleTech*, sono disponibili 24 ore su 24;
- nel periodo di rendicontazione non sono pervenute segnalazioni.

Conformità alla Direttiva IDD: Trasparenza e Responsabilità nella Distribuzione Assicurativa

Assicoop Toscana dimostra il proprio impegno all'integrità e al rigore nella condotta aziendale rispettando pienamente il quadro normativo delineato dalla **Insurance Distribution Directive (IDD)**. Per garantire la conformità a tale normativa, l'azienda utilizza **CADICE**, l'applicativo fornito da **UnipolSai**, che facilita la gestione degli obblighi normativi legati alla distribuzione assicurativa nel massimo rispetto degli interessi del cliente.

Attraverso **CADICE**, Assicoop Toscana ottiene da UnipolSai tutte le informazioni necessarie sui prodotti assicurativi, il mercato di riferimento, le strategie di distribuzione, i rischi e i costi associati, inclusi quelli impliciti, e qualsiasi circostanza che possa causare conflitti di interesse. L'applicativo consente inoltre di monitorare e verificare che i propri collaboratori, a loro volta, abbiano adempiuto all'acquisizione di tutte le predette informazioni, nel pieno rispetto della normativa IDD, garantendo che ogni prodotto offerto sia adeguato alle specifiche esigenze dei clienti.

In linea con le disposizioni dell'IDD, Assicoop Toscana assicura che i propri dipendenti ricevano formazione continua per mantenere elevati livelli di competenza e professionalità, con particolare attenzione alla trasparenza e all'etica nella vendita di prodotti assicurativi. Grazie a CADICE, l'azienda può tracciare e monitorare che tutti gli intermediari abbiano preso correttamente visione degli adempimenti legati alla governance del prodotto, come richiesto dalla normativa POG (Product Oversight and Governance). La registrazione della presa visione costituisce una parte importante della governance del prodotto, in quanto assicura che chi distribuisce il prodotto sia informato in maniera completa sul rispetto del mercato di riferimento e che le modalità di distribuzione siano coerenti con le strategie definite da UnipolSai e da UniSalute.

Grazie a queste misure, Assicoop Toscana dimostra ulteriormente il proprio impegno verso una

² Nei casi di inammissibilità o di infondatezza della segnalazione il Gestore ne dichiara l'archiviazione dandone informazione al Presidente, all'A.D., all'O.d.V. ed al Collegio Sindacale.

condotta aziendale etica e trasparente, proteggendo i diritti dei consumatori e prevenendo potenziali conflitti di interesse. Il regolamento IDD, supportato dall'utilizzo di CADICE, diventa così un elemento cruciale per rafforzare l'integrità e il rigore nella conduzione della sua attività.

Organi e Funzioni di Controllo

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di Assicoop Toscana è un organo centrale finalizzato a garantire l'integrità e il rigore nella condotta aziendale, in conformità al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001. L'OdV è composto da un membro non esecutivo del Consiglio di amministrazione, dal Presidente del Collegio Sindacale e dal Responsabile dell'Audit interno, tutti scelti per la loro autonomia, indipendenza e competenza. Questo organo garantisce che tutte le attività aziendali siano condotte in conformità con le normative e secondo i più alti standard etici.

L'OdV ha il compito di monitorare l'efficacia del Modello 231, verificando che venga aggiornato in risposta ai cambiamenti normativi o organizzativi e prevenendo il rischio di comportamenti illeciti. Svolge inoltre un'attività costante di mappatura delle attività sensibili, per assicurare che i controlli siano sufficienti a mitigare i rischi operativi.

Attraverso il sistema di whistleblowing, può essere coinvolto nel percorso di gestione delle segnalazioni di potenziali irregolarità o violazioni del Modello oppure di atti illeciti o omissioni come previste dal D.Lgs. 24/2023. Questo permette di individuare e affrontare tempestivamente eventuali condotte non conformi, favorendo una cultura aziendale basata sulla trasparenza e sulla responsabilità.

L'OdV mantiene un flusso informativo continuo con gli organi sociali, come il Consiglio di amministrazione e il Collegio Sindacale, condividendo i risultati delle verifiche e contribuendo a una gestione responsabile dei rischi.

Inoltre, promuove la formazione continua dei dipendenti, assicurando che siano sempre aggiornati sui requisiti normativi in ambito del D.Lgs. 231/2001 e sugli standard etici, contribuendo a diffondere una cultura aziendale orientata all'integrità e alla conformità normativa.

Funzione Antiriciclaggio

In adempimento a quanto previsto dal Provvedimento IVASS n.111/2021, ai fini della mitigazione del rischio di riciclaggio nell'esercizio dell'attività di intermediazione dei prodotti Vita e sussistendone i requisiti dimensionali riguardo al numero dei collaboratori e di volume di premi, Assicoop Toscana ha provveduto ad istituire a fine 2021 la Funzione Antiriciclaggio procedendo alla nomina del Titolare della funzione il quale, ai sensi della normativa, risulta in possesso dei previsti requisiti di onorabilità, indipendenza e professionalità. I controlli sulla correttezza delle operatività di emissione contrattuale da parte degli intermediari vengono eseguiti dalla struttura di Audit di Assicoop Toscana ai fini di accertare il pieno rispetto delle procedure antiriciclaggio diramate da UnipolSai; il campione delle polizze soggette a controllo è ampio e, soprattutto, avente un focus specifico verso quei rapporti assicurativi che, sia per importo che per altre specifiche caratteristiche, potrebbero maggiormente presentare aree di rischio in tema di riciclaggio. Inoltre, la Funzione monitora sul costante aggiornamento formativo di tutti i soggetti di Assicoop Toscana, anche non intermediari, attraverso i corsi messi a disposizione dalla Compagnia in materia di antiriciclaggio, rafforzando in tal modo l'integrità ed il rigore nella conduzione di tutte le attività da parte dei soggetti in esse coinvolti.

Audit Interno

Assicoop Toscana si è dotata di una Funzione di Audit per il monitoraggio della correttezza delle attività svolte dagli operatori della rete di vendita, compresi quelli aventi operatività gestionali, ai fini del rispetto delle disposizioni emanate da UnipolSai e UniSalute e delle disposizioni da essa stessa emanate.

A tal fine esegue ispezioni, sull'impronta di quelle dell'Audit delle Compagnie Mandanti, sui punti

vendita agenziali e su quelli subagenziali, effettuando controlli che riguardano le Aree di rischio Finanziario, Tecnico-Assuntivo e di Compliance, redigendo appositi verbali sui quali vengono riportate le anomalie e gli scostamenti emersi in fase di controllo; degli esiti delle ispezioni viene data informazione alla Presidenza e all'Alta Direzione aziendale.

Controlli analoghi, anche se limitati rispetto ai precedenti, vengono eseguiti in occasione delle Operazioni di Riconsegna a seguito dell'interruzione delle collaborazioni con i Subagenti.

Attraverso una specifica procedura, monitora sulla correttezza dell'emissione contrattuale da parte dei collaboratori subagenti che svolgono la loro attività nel personale sportello di vendita.

Esegue specifici controlli per l'O.d.V. finalizzati al rispetto della normativa D.Lgs. 231/2001, nonché i controlli richiesti dalla Funzione Antiriciclaggio, questi ultimi ai sensi del Provv. IVASS n.111/2021. Alla Funzione di Audit è assegnata anche la gestione dei reclami ex Provv. IVASS n.46/2016, attraverso la quale è possibile venire a conoscenza di eventuali comportamenti non conformi tenuti dagli intermediari verso i clienti. Alla stessa Funzione è assegnato anche il ruolo di Gestore delle Segnalazioni "Whistleblowing".

Tutte le attività descritte, eseguite in proprio e a supporto degli altri Organi e Funzioni, rappresentano elementi fondamentali in quanto contribuiscono a diffondere una cultura aziendale orientata all'integrità ed alla conformità normativa.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità all'interno di Assicoop Toscana:

Numero casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	I casi in cui ha dovuto pagare sanzioni pecuniarie	0
ii.	I casi in cui è incorsa in sanzioni non pecuniarie	0

Numero sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

Valore monetario delle sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti pagate durante il periodo di rendicontazione:		2023
i.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nell'attuale periodo di rendicontazione	0
ii.	Sanzioni per casi di non conformità a leggi e regolamenti verificatisi nei precedenti periodi di rendicontazione	0

[GRI 205-3]

Non sono stati rilevati episodi di corruzione all'interno di Assicoop Toscana.

I dati provengono dalle verifiche annuali di audit ed i controlli eseguiti per l'Organismo di Vigilanza condotti dall'ufficio di Audit Rete Vendita.

Standard: L'organizzazione si attiene, inoltre, al Codice Etico interno e al Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. 231/2001.

Metodologie: Per identificare eventuali episodi di corruzione, vengono condotti audit regolari e monitoraggio continuo delle attività aziendali. Tutti i dipendenti, i fornitori e i partner sono tenuti a segnalare episodi di corruzione attraverso i canali di whistleblowing aziendali.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità delle performance realizzate da Assicoop Toscana per il triennio di riferimento, si presentano alcuni importanti indicatori economici seguiti dall'analisi dettagliata dei risultati ottenuti nel comparto assicurativo.

Performance economica				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Incassi netti	141.891.794 €	130.866.506 €	138.293.734 €	5,68%
Provvigioni attive	15.085.440 €	14.711.830 €	14.815.455 €	0,70%
Ricavi vendite/prestazioni	18.909.055 €	18.699.777 €	18.714.490 €	0,08%
Totale costi diretti	13.709.009 €	13.286.045 €	13.737.852 €	3,40%
Margine lordo	5.200.047 €	5.413.732 €	4.976.638 €	-8,07%
Totale spese generali	2.840.512 €	3.053.606 €	2.775.015 €	-9,12%
Reddito operativo	2.359.535 €	2.360.126 €	2.201.622 €	-6,72%
Risultato d'esercizio	1.143.616 €	1.187.541 €	915.735 €	-22,89%

Nel 2023, Assicoop Toscana ha affrontato un anno caratterizzato da una ripresa degli incassi netti, che hanno segnato un aumento del 5,68% rispetto al 2022, recuperando parte delle perdite registrate l'anno precedente. Tuttavia, questa ripresa nei ricavi non è stata sufficiente a compensare l'aumento dei costi diretti, cresciuti del 3,40%, dovuto in gran parte alla rivalutazione delle retribuzioni del personale del 6%. Questo ha inciso negativamente sul margine lordo, che ha visto una contrazione dell'8,07% nel 2023.

Le provvigioni attive sono rimaste relativamente stabili, con una lieve crescita dello 0,70%, mentre i ricavi totali hanno mostrato un incremento modesto (+0,08%), riflettendo una stabilità commerciale, nonostante le difficoltà derivanti dal mancato raggiungimento dei Rappel Commerciali Vita. Sul fronte dei costi operativi, l'azienda ha dimostrato un buon controllo delle spese generali, ridotte del 9,12% nel 2023, un fattore positivo che però non è riuscito a bilanciare completamente l'aumento dei costi diretti.

Nonostante il risultato d'esercizio del 2023 abbia subito una riduzione del 22,89%, chiudendo a 915.735 euro rispetto all'anno precedente, il triennio mostra una capacità di mantenere una stabilità generale in un contesto di costi crescenti e sfide commerciali. Pur essendo stato un anno più complesso rispetto al 2022 sul fronte della redditività, la performance dell'azienda nel complesso

conferma una buona resilienza e la capacità di affrontare pressioni sui margini e mantenere solidi i fondamentali del business.

3.2 Il comparto assicurativo

La raccolta premi complessiva dell'esercizio 2023 nei rami Danni è stata pari a € 109,7 milioni, in aumento di circa il 4,3% rispetto al precedente esercizio.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Auto/ Rami elementari				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	74.201.941 €	68.168.214 €	72.224.060 €	5,95%
Rami elementari	36.709.237 €	37.052.610 €	37.469.328 €	1,12%

La raccolta dei premi Auto è stata pari ad euro 72,2 milioni in aumento del 5,95%, con un avanzamento sul budget del 115%. L'incremento degli incassi Auto è dovuto principalmente alla crescita registrata sulle Auto Singole in tutti i Canali Distributivi ed alla maggiore raccolta del Canale Altri Accordi Distributivi per circa € 4,9 milioni.

La raccolta nei rami Elementari si è attestata ad euro 37,4 milioni in incremento del 1,12% circa con un raggiungimento del budget al 99,9% nei Rami Elementari Persone, del 102,3% nel Comparto Salute ed al 95,4% nei Rami Elementari Aziende.

Anche per l'esercizio 2023, come per il precedente, gli importi indicati per il Comparto Auto e Rami Elementari sono calcolati in riferimento alla circolare di Compagnia CIR/UNS/IGM/27-2022 valorizzando con il premio annuo di portafoglio in luogo degli incassi, tutte le polizze emesse con frazionamento mensile.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Vita	30.980.619 €	28.263.946 €	31.828.109 €	12,61%

Nel comparto Vita gli incassi premi 2023 ammontano ad euro 31,8 milioni registrando maggiori incassi rispetto all'esercizio precedente per euro 3,5 milioni. Tale incremento è riconducibile alla maggiore raccolta sul Comparto Investimento per circa euro 5,0 milioni rispetto al 2022.

Raccolta premi Assicoop Toscana – Nuova Produzione Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Nuova Produzione Vita	22.062.592 €	16.549.032 €	20.570.569 €	24,30%

La nuova produzione Vita ha registrato in termini di premi un volume complessivo di euro 20,5 milioni, in aumento del 24,3% rispetto all'anno precedente, tale incremento della raccolta in volumi ha interessato esclusivamente il comparto Investimento che ha beneficiato della possibilità di disporre di prodotti Ramo I collegati alle Gestioni Separate per l'intero anno 2023.

Raccolta premi Assicoop Toscana - Retail/corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	75.448.044 €	70.316.281 €	77.695.021 €	10,49 %
Corporate	66.443.753 €	60.550.225 €	63.826.476 €	5,41 %

La raccolta premi suddivisa fra Corporate e Retail evidenzia una crescita per entrambe le divisioni, con un ritmo più marcato nel Retail. Questo incremento è determinato dal consolidamento delle modifiche organizzative introdotte nel 2021, che hanno migliorato sia i processi operativi interni sia le performance commerciali.

Vendita prodotti bancari standardizzati

Nel 2023 si è migliorata l'attività organizzativa tra Agenzie e Filiali Bper, riducendo le criticità riscontrate nei precedenti esercizi, questo ha consentito di migliorare la produzione Conti Correnti e di migliorare il risultato ottenuto riguardando il 70% del budget Conti Correnti.

Vendita pezzi noleggio a lungo termine

Nel 2023 l'attività organizzativa e le iniziative commerciali su questo comparto sono decisamente migliorate e incrementate nel corso del primo semestre dell'anno. Le attività degli Specialist sono state maggiormente efficaci e l'acquisizione di maggiori competenze ha reso più proattive un maggior numero di risorse. Nel corso del secondo semestre, le difficoltà organizzative, gestionali e logistiche palesate da UnipolRental, hanno notevolmente rallentato l'operatività e le attività commerciali in particolar modo nel mercato flotte aziendali. Nonostante queste difficoltà sono stati comunque sottoscritti 113 contratti, realizzando un avanzamento pari al 62,8% del Budget assegnato.

Vendita Telepedaggio

A partire dal marzo 2022 UnipolSai ha lanciato il servizio di Telepedaggio UnipolMove. Nel 2023 una serie di difficoltà organizzative non ha consentito ad Assicoop Toscana di essere efficace nelle attività di collocamento dei dispositivi. Sono stati sottoscritti 2.523 contratti di telepedaggio riguardando un avanzamento sul budget assegnato pari al 61,4%.

I clienti e il portafoglio

Dal 2022 al 2023 si registra una leggera riduzione del numero di clienti persone fisiche, passando da 71.475 a 70.737. La diminuzione è particolarmente evidente nella fascia di età tra i 30 e i 50 anni, che scende da 17.183 a 16.377 clienti. Le altre fasce d'età mostrano variazioni minime, con un leggero aumento dei clienti sotto i 30 anni e una sostanziale stabilità per quelli sopra i 50 anni.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età			
	2021	2022	2023
Totale	74.051	71.475	70.737
- di cui sotto i 30 anni	1.367	1.700	1.786
- di cui tra i 30 e 50 anni	17.524	17.183	16.377
- di cui sopra i 50 anni	55.160	52.592	52.574

L'attenzione di Assicoop Toscana nel suo ruolo di partner per la tutela del rischio è inoltre confermata dall'indice di Cross Selling che evidenzia il buon livello di fidelizzazione dei clienti. L'indice mostra una leggera diminuzione, passando da 1,91 nel 2022 a 1,88 nel 2023. Questo calo è principalmente legato all'acquisizione di clienti mono-polizza provenienti da business specifici, acquisiti tramite i canali Altri Accordi Distributivi e PMI. A causa di accordi commerciali vincolanti, non è possibile effettuare ulteriori attività di vendita su questi clienti, limitando così le opportunità di cross selling e incidendo negativamente sull'indice complessivo.

Indice di Cross selling

	2021	2022	2023
Indice di Cross-selling (media)	1,91	1,91	1,88
Indice di Cross-selling (persona)		1,80	1,76
Indice di Cross-selling (azienda)		2,23	2,16

4 Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

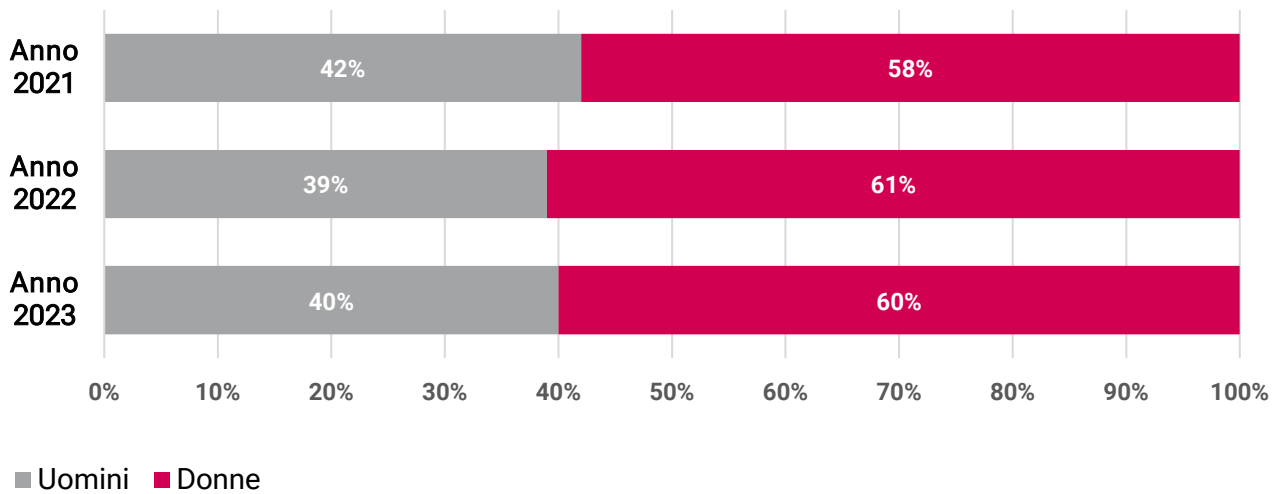
[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Toscana è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori). In particolare, le politiche degli ultimi anni hanno posto al centro la tutela della stabilità occupazionale e l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2023, le persone impiegate in Assicoop Toscana sono state 250, di cui 147 dipendenti e 103 collaboratori in libera professione. Questo rappresenta un incremento di 6 unità nelle figure libero professioniste rispetto al 2022, passando da 97 a 103, nell'ottica di potenziare ulteriormente la rete vendita e la capacità di presidio del territorio.

Le risorse umane di Assicoop Toscana			
	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	146	98	244
2022	148	97	245
2023	147	103	250

Il metodo di calcolo per la rendicontazione dei dati è basato sul numero di persone, prendendo in considerazione la tipologia contrattuale (tempo pieno o parziale), il genere e la natura del contratto (tempo indeterminato e determinato). Ogni dipendente è conteggiato individualmente, specificando se ha un contratto a tempo pieno o parziale, e suddiviso per sesso. Questo approccio consente una rappresentazione dettagliata della forza lavoro, facilitando l'analisi delle dinamiche occupazionali e assicurando che le informazioni siano in linea con i criteri di equità e diversità dell'organizzazione. Tutti i dati riportati provengono da report interni aggiornati dall'Ufficio Risorse Umane, che raccoglie tutte le informazioni necessarie. Nessun dato è stato stimato: ogni informazione riflette esattamente la situazione reale del personale, garantendo così precisione e affidabilità nella rendicontazione.

Dipendenti di Assicoop Toscana per genere



Le tabelle forniscono una panoramica dettagliata della forza lavoro di Assicoop Toscana per l'anno 2023, con una suddivisione per genere e tipologia contrattuale.

Nel 2023, il numero totale di dipendenti è 147, con una distribuzione di genere che mostra il 60% di donne e il 40% di uomini. Sebbene vi sia una prevalenza femminile, la differenza non è particolarmente marcata, suggerendo una composizione relativamente bilanciata della forza lavoro.

Per quanto riguarda i dipendenti a tempo indeterminato, il numero totale è 139, con una ripartizione analoga: 60% donne e 40% uomini. Tuttavia, va notato che i contratti a tempo indeterminato rappresentano la maggior parte della forza lavoro, mentre i contratti a tempo determinato sono presenti in misura minima rispetto a quelli stabili. Anche in questo caso, la differenza di genere è moderata e in linea con la distribuzione complessiva della forza lavoro.

Questi dati evidenziano una buona rappresentanza di entrambi i generi, con una composizione equilibrata che riflette le politiche aziendali di inclusione e diversità. Il monitoraggio costante della suddivisione per genere e tipologia contrattuale è essenziale per garantire che l'azienda continui a promuovere un ambiente di lavoro equo e inclusivo.

Nel 2023 non si evidenziano variazioni notevoli nel numero complessivo di dipendenti rispetto agli anni precedenti, suggerendo una continuità nella forza lavoro.

Dal confronto con i dati degli anni precedenti, si osserva una leggera fluttuazione, ma il numero totale di dipendenti è rimasto relativamente stabile. Per esempio, nel 2022 il numero era di 148 dipendenti, con una lieve riduzione di una unità nel 2023. Questo cambiamento è minimo e non costituisce una variazione significativa nel periodo di rendicontazione.

Per quanto riguarda i contratti a tempo indeterminato, il numero è di 139 nel 2023, evidenziando una tendenza alla stabilizzazione della forza lavoro con una predominanza di contratti stabili. Anche qui, le variazioni sono minime rispetto agli anni precedenti.

In sintesi, non sono state riscontrate variazioni significative nel numero di dipendenti durante il 2023, né tra un periodo di rendicontazione e l'altro.

La figura più comune tra i collaboratori in libera professione è il subagente, il cui rapporto contrattuale con l'azienda è formalizzato attraverso un Mandato di Subagente. In questa categoria rientrano anche i collaboratori dei subagenti. La principale responsabilità del subagente è la raccolta di proposte assicurative nei rami gestiti da UnipolSai Assicurazioni S.p.A. o da altre società affiliate al Gruppo UnipolSai, le quali sono rappresentate dall'Agenzia Assicoop Toscana S.p.A. Questa attività deve essere svolta in piena conformità e nel rispetto delle disposizioni tecniche, amministrative, tariffarie e assuntive stabilite sia dall'Agenzia che da UnipolSai Assicurazioni S.p.A.

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Stipendio lordo medio annuo per categoria di impiego)

	Rapporto %
Impiegati	92%

Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (Remunerazione totale per categoria di impiego)

	Rapporto %
Impiegati	94%

Non è presente la voce dei dirigenti in quanto non sono presenti dirigenti donna e il rapporto fra i due generi non sarebbe possibile.

Non è presente la voce relativa ai quadri in quanto la discrepanza in termini di rappresentazione fra i due generi non permette una rappresentazione veritiera del dato.

I dati riportati nelle tabelle sono stati raccolti sulla base della Retribuzione Annuale Lorda (RAL), che rappresenta lo stipendio lordo annuale comprensivo delle voci fisse della retribuzione. Nella prima tabella, il valore medio della RAL è stato calcolato suddividendo i dipendenti per categorie di impiego e per genere, per fornire un'analisi più dettagliata delle differenze salariali.

Per la seconda tabella, è stata utilizzata una metodologia che tiene conto della remunerazione totale, comprendente la RAL e le componenti variabili della retribuzione, come benefit, premi e altre forme di incentivo. I dati relativi ai benefit e premi sono stati raccolti utilizzando il sistema di gestione interna delle risorse umane e sono stati aggregati per calcolare una media ponderata per ciascuna categoria di impiego e genere.

Le metodologie di calcolo seguono gli standard comunemente adottati in ambito retributivo e gli strumenti di calcolo includono software HR dedicati all'analisi delle retribuzioni, garantendo l'accuratezza e la trasparenza delle informazioni fornite.

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

Nella lettura dei dati relativi ai dipendenti suddivisi per inquadramento secondo i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e per genere, nel 2023 l'insieme del personale risulta comporsi di 1 dirigente (1 uomo), 15 quadri (14 uomini) e 130 impiegati (44 uomini e 87 donne). Tutto il personale dipendente e dirigente di Assicoop Toscana è coperto dai rispettivi CCNL. La composizione dei dipendenti quadri non ha riguardato particolari cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2022 – 2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 60% del totale dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette³ sono pari a 10 (5 uomini e 5 donne).

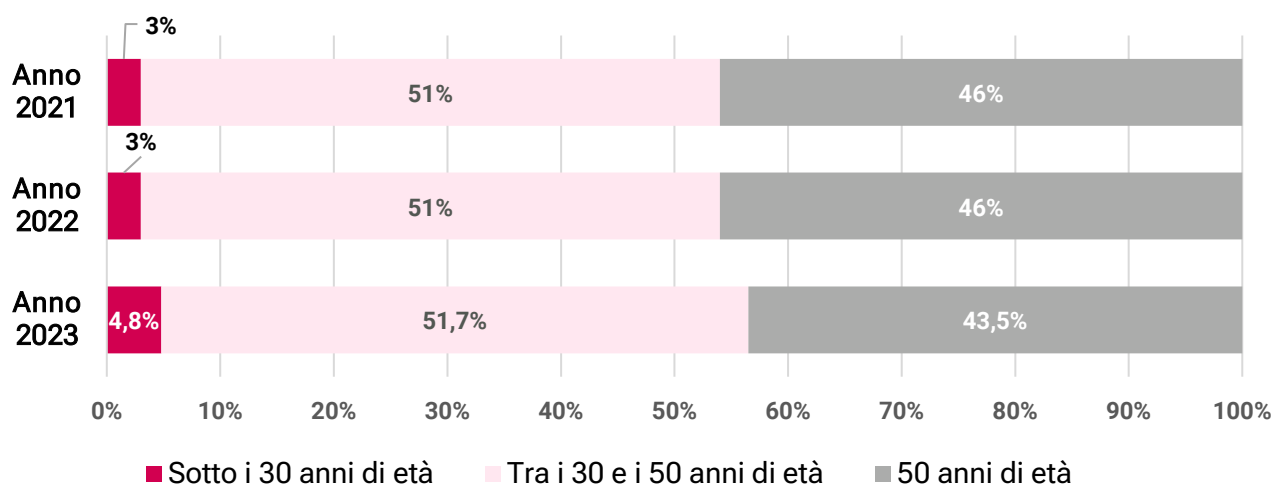
In base ai dati riportati nella tabella, il 100% dei dipendenti di Assicoop Toscana è inquadrato in contratti collettivi di lavoro. Questo risultato sottolinea l'impegno dell'azienda nel rispettare le normative nazionali e settoriali riguardanti i diritti dei lavoratori, garantendo che tutti i dipendenti beneficino delle tutele e delle condizioni previste dai contratti collettivi.

³ 27 Ai sensi della Legge 68/99, le categorie protette considerate riguardano i soggetti affetti da disabilità fisiche o sensoriali e altre categorie quali orfani, coniugi superstiti e profughi (italiani rimpatriati).

Totale dipendenti per inquadramento e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	60	86	146
- di cui dirigenti	2	-	2
- di cui quadri	16	-	16
- di cui impiegati	42	86	128
Totale dipendenti 2022	58	90	148
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	16	1	17
- di cui impiegati	41	89	130
Totale dipendenti 2023	59	88	147
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	1	15
- di cui impiegati	44	87	131

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 51,7% di questi (76 persone) ha un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 43,5% (64 persone) ha più di 50 anni e il 4,8% (7 persone) ha un'età inferiore ai 30 anni. In generale, la distribuzione per fasce d'età non mostra cambiamenti drastici, indicando una certa stabilità nel mix demografico dell'organico. Il leggero incremento nella fascia tra i 30 e i 50 anni indica una maggiore focalizzazione nel consolidamento di dipendenti con esperienza professionale. Tuttavia, si osserva un lieve decremento nella fascia sotto i 30 anni, che riflette un maggiore turnover in questo segmento.

Dipendenti di Assicoop Toscana per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una particolare attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse ad instaurare un rapporto stabile e duraturo con i dipendenti. A riguardo, nel 2023 la quasi totalità dei dipendenti (139) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Assicoop Toscana, oltre a prevedere un orario settimanale di 38 ore distribuito su 4,5 giornate lavorative, mette a disposizione attraverso il Contratto Integrativo Aziendale permessi retribuiti al fine di favorire la conciliazione vita-lavoro.

Nel corso del 2023 Assicoop Toscana è stata convenuta in una controversia legale promossa dalla Consigliera di Parità Regionale della Toscana, finalizzata a contestare all'azienda la portata discriminatoria del vigente orario di lavoro, istituito nell'anno 2018. In particolare, l'azione avversa, instaurata ai sensi dell'art.37 C.P.O., ha interessato le n.4 lavoratrici dell'Ufficio Amministrazione di Firenze. Nel primo grado di giudizio, il Tribunale del Lavoro aveva completamente accolto la posizione dell'azienda, affermando che non esisteva alcun presupposto per ritenere discriminatoria la struttura oraria adottata. L'organizzazione aziendale prevedeva un orario antimeridiano dalle 08:45 alle 13:00 e un orario pomeridiano dalle 14:30 alle 18:30 dal lunedì al giovedì, mentre il venerdì l'orario era continuato dalle 08:45 alle 13:45. Questo modello organizzativo si configurava come una soluzione studiata per garantire la migliore compatibilità tra esigenze lavorative e personali dell'intero personale. L'orario adottato, uniformemente applicato a tutti i dipendenti (tra cui quelli in forze all'Ufficio Amministrazione di Firenze) rappresentava ad avviso del datore un equilibrio ottimale tra produttività aziendale ed esigenze di conciliazione vita-lavoro, assicurando al contempo equità ed efficienza operativa. La sentenza di primo grado aveva pienamente riconosciuto la legittimità delle politiche aziendali, sottolineando che l'orario adottato risultava essere una scelta equilibrata e inclusiva, capace di rispondere alle necessità lavorative senza compromettere i diritti individuali. Il Tribunale del Lavoro aveva quindi concluso che non vi fosse stata alcuna violazione dei diritti delle lavoratrici coinvolte.

Tuttavia, in seguito all'appello presentato dalla Consigliera di Parità, la Corte d'Appello di Firenze, con sentenza ad oggi non passata in giudicato, ha riformato in senso negativo la decisione di primo grado, stabilendo che la struttura oraria vigente risulti indirettamente discriminatoria nel caso di lavoratrici madri di figli minori o con familiari bisognosi di assistenza in forze all'Ufficio Amministrazione di Firenze, in relazione al quale è stato instaurato il contenzioso. La sentenza ha richiesto l'adozione di una misura specifica, consistente nella riduzione della pausa pranzo di un'ora, al fine di consentire alle lavoratrici per cui sussistano i presupposti sopra descritti, di terminare il turno pomeridiano alle 17:30 anziché alle 18:30. Sebbene l'azienda abbia implementato tale misura in conformità al pronunciamento della Corte d'Appello, è opportuno sottolineare che essa rappresenta una facoltà e non un obbligo per le lavoratrici. Di fatto, la misura adottata dall'azienda a seguito della sentenza della Corte d'Appello ha trovato al momento solo parziale adesione da parte delle quattro lavoratrici interessate, considerato che per alcune non sussistono i presupposti indicati dalla Corte di Appello e che, in particolare, una delle lavoratrici, seppur madre di un figlio minore, ha scelto comunque di avvalersene esclusivamente per due giorni su quattro.

L'azienda, al momento della redazione dell'attuale Bilancio di Sostenibilità, è ancora in attesa delle motivazioni della sentenza della Corte d'Appello. In base alle valutazioni che emergeranno dall'analisi delle suddette motivazioni, Assicoop Toscana deciderà se ricorrere o meno alla Corte di Cassazione, in quanto ritiene fondamentale garantire un trattamento equo e non discriminatorio per tutti i dipendenti, evitando che interventi mirati possano creare ulteriori disparità o compromettere l'efficienza aziendale. Inoltre, proprio nell'ambito "orario di lavoro", come concordato con le rappresentanze sindacali in calce al rinnovo del C.I.A. 2024, nel corso del 2025 Assicoop Toscana ha previsto un tavolo di lavoro per negoziare la possibilità di attuare una turnazione, per tutti i lavoratori dipendenti, al fine di mantenere invariati gli orari di apertura al pubblico e contemporaneamente prevedere a turno e per alcuni giorni della settimana il termine dell'orario di lavoro alle 17.30.

È importante sottolineare che non sono stati contestati altri episodi di discriminazione nel periodo di rendicontazione, né in tutti gli anni di attività di Assicoop Toscana. Tutto ciò dimostra il costante impegno dell'organizzazione nel garantire un ambiente di lavoro equo e inclusivo, sensibile ai temi legati alle discriminazioni.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	60	86	146
- di cui a tempo indeterminato	57	81	138
- di cui a tempo determinato	3	5	8
- di cui a tempo pieno	60	71	131
- di cui a tempo parziale	-	15	15
Totale dipendenti 2022	58	90	148
- di cui a tempo indeterminato	56	84	140
- di cui a tempo determinato	2	6	8
- di cui a tempo pieno	58	77	135
- di cui a tempo parziale	-	13	13
Totale dipendenti 2023	59	88	147
- di cui a tempo indeterminato	56	83	139
- di cui a tempo determinato	3	5	8
- di cui a tempo pieno	59	77	136
- di cui a tempo parziale	-	11	11

Nel 2023, l'azienda ha assunto 9 nuovi dipendenti, mostrando una leggera riduzione rispetto alle 12 assunzioni del 2022. La distribuzione delle assunzioni è stata prevalentemente tra la fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, con 6 nuove persone assunte in questa categoria (4 uomini e 2 donne). Le assunzioni di giovani sotto i 30 anni sono state solo 3, di cui 2 uomini e 1 donna, in diminuzione rispetto alle 6 del 2022. Ancora una volta, non ci sono state assunzioni nella fascia d'età sopra i 50 anni, mantenendo un trend simile all'anno precedente.

Per quanto riguarda le cessazioni, nel 2023 l'azienda ha registrato 11 dipendenti che hanno lasciato l'organizzazione, rispetto ai 9 del 2022. Le motivazioni delle cessazioni sono dovute a 5 dimissioni volontarie e 6 a pensionamento. Un dato interessante è la riduzione delle cessazioni nella fascia sotto i 30 anni, scesa a 1 sola persona (un uomo) rispetto ai 3 dell'anno precedente. Nella fascia d'età tra i 30 e i 50 anni, il numero di cessazioni è aumentato leggermente da 1 a 2 (di cui entrambi uomini). Per i dipendenti sopra i 50 anni, il numero di cessazioni è rimasto invariato, con 6 persone che hanno lasciato l'azienda, di cui 4 donne e 2 uomini, come nel 2022.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	12	12	9
Sotto i 30 anni	2	6	3
- di cui uomini	2	1	1
- di cui donne	-	5	2
Tra i 30 e 50 anni	8	6	6
- di cui uomini	2	2	3
- di cui donne	6	4	3
Sopra i 50 anni	2	-	-

- di cui uomini	2	-	-
- di cui donne	-	-	-
Totale dipendenti cessati	5	9	11
Sotto i 30 anni	-	3	1
- di cui uomini	-	2	-
- di cui donne	-	1	1
Tra i 30 e 50 anni	1	1	4
- di cui uomini	-	1	1
- di cui donne	1	-	3
Sopra i 50 anni	4	5	6
- di cui uomini	2	1	2
- di cui donne	2	4	4

Il tasso di turnover nel 2023, come riportato nella tabella, mostra significative variazioni rispetto al 2022, ma è importante notare che queste percentuali si riferiscono a numeri assoluti di poche unità, rendendo i cambiamenti apparentemente rilevanti meno incisivi in termini reali.

Turnover per genere:

- Uomini: Il tasso di turnover per gli uomini è passato da un valore negativo nel 2022 (-1,70%) a un tasso positivo del 1,70% nel 2023. Questo aumento percentuale rappresenta una crescita nel numero di uscite tra gli uomini, ma va considerato che il cambiamento si riferisce a un numero limitato di dipendenti.
- Donne: Il turnover tra le donne ha visto una diminuzione significativa, dal 4,40% del 2022 al -3,40% nel 2023, indicando che molte meno donne hanno lasciato l'azienda rispetto all'anno precedente.

Turnover per fasce di età:

- Sotto i 30 anni: Il tasso di turnover in questa fascia, pur restando elevato, è diminuito dal 37,50% nel 2022 al 28,60% nel 2023. Questo indica che, sebbene ci sia stato ancora un numero significativo di giovani dipendenti che hanno lasciato l'azienda, la situazione è migliorata rispetto all'anno precedente.
- Tra i 30 e i 50 anni: In questa fascia, il turnover è sceso dal 6,80% al 2,60%, segnalando una maggiore stabilità tra i dipendenti di età intermedia.
- Sopra i 50 anni: Il turnover è rimasto negativo, passando dal -7,60% nel 2022 al -9,40% nel 2023, il che indica una riduzione ulteriore delle uscite tra i dipendenti più anziani, prevalentemente dovuta alla prossimità al pensionamento.

Nel complesso, il 2023 ha visto un miglioramento nella ritenzione del personale, soprattutto tra le donne e i dipendenti sopra i 50 anni, mentre c'è stato un lieve aumento del turnover tra gli uomini e una riduzione delle uscite tra i giovani sotto i 30 anni, anche se questa fascia rimane ancora critica. Questo trend è in linea con il mercato del lavoro, dove i giovani sotto i 30 anni tendono ad avere una maggiore mobilità, influenzata da fattori come l'opportunità di crescita, la ricerca di migliori condizioni lavorative e la competizione tra aziende.

Turnover dei dipendenti per età e genere ⁴			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	8,2%	8,1%	6,1%

⁴ Le percentuali del tasso di assunzione e cessazione riportate all'interno della tabella sono il risultato del rapporto con il numero totale di dipendenti suddivisi per genere e fasce d'età al 31 dicembre. Le percentuali del tasso di turnover sono il risultato del rapporto tra la somma dei dipendenti entrati e usciti con il numero totale di dipendenti al 31 dicembre

- uomini	10%	5,2%	6,8%
- donne	7%	10,0%	5,7%
Tasso di cessazioni per genere	3,4%	6,1%	7,5%
- uomini	3,3%	6,9%	5,1%
- donne	3,5%	5,6%	9,1%
Tasso di turnover per genere	4,8%	2,0%	-1,4%
- uomini	6,7%	1,7%	1,7%
- donne	3,5%	4,4%	-3,4%
Tasso di assunzione per fasce d'età	8,2%	8,1%	6,1%
- sotto i 30 anni di età	40%	75%	42,9%
- tra i 30 e 50 anni di età	10,8%	8,1%	7,9%
- sopra i 50 anni di età	3%	-	-
Tasso di cessazioni per fasce d'età	3,4%	6,1%	7,5%
- sotto i 30 anni di età	-	37,5%	14,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	1,4%	1,4%	5,3%
- sopra i 50 anni di età	6%	7,6%	9,4%
Tasso di turnover per fasce d'età	4,8%	2,0%	-1,4%
- sotto i 30 anni di età	40%	37,5%	28,6%
- tra i 30 e 50 anni di età	9,5%	6,8%	2,6%
- sopra i 50 anni di età	-3%	-7,6%	-9,4%

Il 30 novembre 2023 è stato raggiunto un accordo tra l'Associazione Agenzie Societarie UnipolSai, FISAC CGIL e UILCA UIL per il rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il triennio 2023-2025. Di seguito una sintesi dei punti dell'accordo:

- **Aumento della Paga Base:** L'accordo prevede un aumento della paga base dell'11%, distribuito in tre tranches: 6% dal 1° gennaio 2023, 3% dal 1° gennaio 2024 e 2% dal 1° gennaio 2025.
- **Scatti di Anzianità:** Gli scatti di anzianità sono confermati, con norme specifiche per i neoassunti dopo il 19 luglio 2004.
- **Revisione dei Profili Professionali:** È stata istituita una commissione paritetica per rivedere e aggiornare i profili professionali e le declaratorie, con l'obiettivo di migliorare la struttura organizzativa.
- **Tutele per Malattia e Infortuni:** Il posto di lavoro sarà garantito per 12 mesi in caso di malattia o infortunio non professionale. In caso di patologie gravi, questo periodo sarà esteso a 18 mesi.
- **Permessi per Genitori e Visite Mediche:** Vengono introdotti permessi per genitori con figli affetti da DSA o BES, oltre a un aumento delle ore di permesso retribuito per visite mediche specialistiche.
- **Istituto delle Ferie Solidali:** Introdotto in via sperimentale l'istituto delle ferie solidali, che permette ai dipendenti di cedere parte delle loro ferie a colleghi che necessitano di tempo aggiuntivo per assistere familiari con gravi problemi di salute.
- **Pari Opportunità e Inclusione di Genere:** L'accordo include misure specifiche per promuovere l'inclusione di genere e garantire pari opportunità. Viene sottolineata l'importanza di eliminare ogni forma di discriminazione basata su genere, età, etnia, disabilità, orientamento sessuale, religioso o politico. Inoltre, l'accordo prevede permessi retribuiti aggiuntivi per i dipendenti che assistono familiari con disabilità, favorendo un maggiore equilibrio tra vita lavorativa e privata e promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo.

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

Nel corso dell'esercizio è proseguita un'intensa attività formativa che ha coinvolto la quasi totalità dei dipendenti e dei collaboratori libero professionisti della società. Le persone iscritte nel Registro Unico degli Intermediari Assicurativi, nelle sezioni A ed E, hanno completato le 30 ore annue obbligatorie di formazione, frequentando i corsi previsti sia in aula che in modalità FAD. Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a circa 9.025. È continuata anche l'attività di formazione per le risorse gestionali degli uffici Amministrazione, Contabilità, Bilancio, Controllo di Gestione Economico, Audit, Segreteria, Risorse Umane, e del personale tecnico dei rami danni, con un corso avanzato di Excel della durata di 8 ore. L'intervento formativo, condotto da consulenti esterni, si è svolto nel novembre 2023.

Nel 2023, inoltre, il progetto denominato "Change Management" è stato trasformato e adattato, assumendo la nuova denominazione di S.P.O.C. (Supporto, Processi, Omnicinale, Commerciali). Questo progetto mira a supportare la rete distributiva nel modificare i propri comportamenti, adeguandoli alle procedure e ai processi di Assicoop Toscana, e a migliorare sia l'uniformità nella metodologia di lavoro sia la proposizione commerciale. Si tratta di un vero e proprio "percorso formativo permanente" che, attraverso personale dedicato, supporta dipendenti e collaboratori nell'adozione dei sistemi di innovazione e nell'implementazione dei processi commerciali omnicinale della Compagnia e delle modalità di vendita orientate ai bisogni del Cliente.

Sono state anche organizzate 48 giornate formative rivolte a collaboratori e dipendenti sul nuovo prodotto "Unica" della Compagnia, inserendo inoltre due nuovi formatori certificati di Assicoop Toscana. Particolare attenzione è stata dedicata al percorso "New Generation", realizzato in collaborazione con la Compagnia e le altre Assicoop, che ha permesso di inserire quattro giovani collaboratori, i quali stanno affrontando con successo i loro primi passi nel mondo assicurativo.

In accordo con UnipolSai, hanno assunto particolare rilevanza i seguenti percorsi di formazione tecnica e commerciale:

- Family Welfare Specialist;
- Business Specialist.

Queste attività formative hanno coinvolto in particolare i lavoratori dipendenti addetti ai front office e alla relazione con i clienti, nonché alcuni liberi professionisti operanti nei punti vendita Diretti e in Appalto. Inoltre, nel corso del 2023, Assicoop Toscana ha organizzato, in collaborazione con UnipolSai e Unisalute, alcune giornate formative dedicate al welfare aziendale, alla protezione e all'innovazione digitale.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.518	4.607	4.837
- ai dipendenti uomini	1.862	1.827	1.984
- ai dipendenti donne	2.656	2.780	2.853
Ore medie di formazione per dipendente⁵	31	31	33
Ore medie di formazione uomini	31	32	34
Ore medie di formazione donne	31	31	32

⁵ Il numero medio di ore di formazione per dipendente è il risultato del rapporto tra il numero totale di ore di formazione erogate ai dipendenti e il numero totale di dipendenti al 31 dicembre

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.518	4.607	4.837
- Dirigenti	30	30	34
- Quadri	501	529	466
- Impiegati	3.987	4.048	4.337
Ore medie di formazione per dipendente	31	31	33
Ore medie di formazione dirigenti	15	30	34
Ore medie di formazione quadri	31	31	31
Ore medie di formazione impiegati	31	31	33

Come avvenuto nel corso del 2022, è proseguita l'attività di formazione per le 3 delle 5 risorse della sede di Firenze Via Benedetto Dei, dell'Ufficio Amministrazione, Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione Economico. Tale percorso ha previsto l'erogazione di formazione in ambito contabile e fiscale e, in condivisione con la Responsabile della Funzione, ha contribuito alla definizione e alla programmazione delle attività e dei controlli contabili. L'intervento formativo, condotto da consulenti esterni, si è svolto da gennaio a giugno 2023.

PROGETTO NEW GENERATION

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito con successo nello sviluppo del progetto "New Generation", un'iniziativa strategica finalizzata a valorizzare i talenti giovanili e rinnovare la propria rete commerciale. Questo progetto, frutto di una sinergia tra le cinque Assicoop e in collaborazione con UnipolSai, ha rappresentato un passo importante nel processo di recruiting e inserimento di nuove figure professionali, contribuendo a una revisione significativa della nostra struttura.

Il dettagliato processo di selezione ha portato all'individuazione e reclutamento di cinque neo-consulenti assicurativi attraverso una campagna di recruitment multicanale. Questi nuovi membri hanno avviato un programma di on-boarding progettato per facilitare la loro integrazione nelle filiali e nell'ambiente organizzativo di Assicoop Toscana. L'approccio educativo comprende un learning journey strutturato e diversificato, permettendo ai consulenti di specializzarsi in tematiche critiche del settore assicurativo.

Le attività previste dal programma includono sessioni di Team Building e corsi di formazione focalizzati su competenze digitali e approcci commerciali, oltre a specifici approfondimenti tecnici. Questo consente ai consulenti di costruire rapporti più solidi con il mondo assicurativo, adottando una prospettiva omnicanale nella relazione con i clienti, in un mercato in continua evoluzione. Degno di nota è che, tra i sei professionisti inizialmente reclutati, cinque sono attualmente attivi e hanno già raggiunto risultati commerciali di rilievo, contribuendo in modo significativo agli obiettivi di crescita di Assicoop Toscana.

Il programma di on-boarding si è articolato su sei mesi di stage, durante i quali i consulenti hanno partecipato a quattro eventi di Team Building e a diciassette giornate formative, di cui quattro in presenza e le restanti in videoconferenza. Inoltre, è stata prevista l'inclusione di circa 60 ore di formazione per l'iscrizione all'IVASS, accompagnata da un'adeguata attività di affiancamento sul territorio da parte del personale di Assicoop Toscana. Questo ha evidenziato l'impegno nel preparare i neo-consulenti a diventare professionisti competenti e pronti ad affrontare le sfide del mercato.

Il progetto "New Generation" ha mirato anche a rafforzare la collaborazione tra Assicoop e i territori, ponendo l'accento sulle persone e sulle relazioni. È stata quindi istituita una community di neo-consulenti, caratterizzata da incontri e occasioni di confronto che favoriscono la costante contaminazione di idee e best practices.

In sintesi, il progetto "New Generation" si è confermato come un'opportunità formativa e professionale di grande valore, in grado di rispondere alle esigenze di un mercato dinamico e ha contribuito alla costruzione di una rete di consulenti sempre più qualificata. Questo approccio integrato valorizza le competenze relazionali e affronta le sfide digitali e commerciali, sottolineando l'importanza di appartenere a un'organizzazione unica come Assicoop Toscana.

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1]

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone rappresenta una priorità per Assicoop Toscana.

All'interno di Assicoop Toscana è attivo un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme al D.Lgs. 81/08, gestito da una società esterna specializzata nella consulenza e assistenza per l'adempimento degli obblighi normativi in materia di salute e sicurezza. Tale società si occupa anche della redazione periodica dei principali documenti di valutazione dei rischi, tra cui il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), la Valutazione dei Rischi da Vibrazione Meccanica (VRI)

e la Valutazione preliminare dei Rischi da Stress Lavoro Correlato.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) è un consulente esterno fornito dalla stessa società specializzata, che collabora con il Datore di Lavoro per garantire l'implementazione delle misure di sicurezza. Inoltre, l'azienda ha designato figure specifiche per gestire le emergenze, come gli Addetti al Primo Soccorso e gli Addetti Antincendio, presenti in tutte le sedi dove è presente personale dipendente.

Struttura e Responsabilità

L'organigramma della sicurezza di Assicoop Toscana prevede una chiara suddivisione delle responsabilità:

- Il Datore di Lavoro è il responsabile della sicurezza e della protezione dei lavoratori, supportato dall'RSPP esterno e dall'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) interno.
- Il Dirigente sulla Sicurezza supervisiona le attività legate alla sicurezza e attua le direttive del datore di lavoro.
- Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), esterno, garantisce l'efficace implementazione del sistema di gestione della sicurezza e coordina le esercitazioni di evacuazione.
- L'Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP), interno, supporta l'RSPP nella gestione delle operazioni quotidiane relative alla sicurezza.
- Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è una figura interna che rappresenta i lavoratori e partecipa attivamente alle decisioni riguardanti la salute e sicurezza sul lavoro.
- Il Medico Competente, esterno, esegue visite periodiche e sopralluoghi negli ambienti di lavoro per garantire il monitoraggio delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.
- I Preposti supervisionano le attività lavorative, verificano che le norme di sicurezza vengano rispettate, segnalano eventuali situazioni di rischio e forniscono indicazioni operative ai lavoratori per evitare incidenti e garantire un ambiente sicuro.

Riunioni di Prevenzione e Protezione

Una volta all'anno si svolge la Riunione Periodica di Prevenzione e Protezione, a cui partecipano il Datore di Lavoro, l'RSPP, l'RLS, il Medico Competente e l'ASPP. In questa sede, vengono esaminati i risultati delle valutazioni dei rischi, i rapporti sulle esercitazioni e si discute degli eventuali miglioramenti da apportare al sistema di gestione della sicurezza.

Mansioni dei Lavoratori

I dipendenti di Assicoop Toscana svolgono mansioni di videoterminalisti. Queste attività si svolgono principalmente in ambienti d'ufficio, distribuiti nelle varie sedi aziendali, e rientrano integralmente nel Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) implementato dall'azienda. Questo include sia i lavoratori a tempo indeterminato che quelli a tempo determinato, i quali operano nelle diverse sedi aziendali distribuite sul territorio.

Non tutti i lavoratori e i luoghi di lavoro rientrano sotto il controllo diretto del Datore di Lavoro, in quanto l'azienda si avvale anche di liberi professionisti.

[GRI 403-2]

Assicoop Toscana ha implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro conforme alle normative italiane, in particolare al D. lgs. 81/08. I pericoli presenti nell'ambiente di lavoro vengono individuati attraverso il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), redatto in ottemperanza alle disposizioni di legge. Tale documento viene periodicamente aggiornato per riflettere le condizioni attuali degli ambienti di lavoro, ed è supportato da una serie di valutazioni specifiche, tra cui la Valutazione dei Rischi da Vibrazione Meccanica, Valutazione dei rischi Incendio e la Valutazione dei Rischi da Stress Lavoro Correlato.

In aggiunta al DVR, l'azienda si avvale di sopralluoghi periodici condotti dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) e dal Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), con l'obiettivo di monitorare continuamente le condizioni degli ambienti di lavoro, identificare eventuali pericoli e segnalare criticità. Questa attività di vigilanza permette di affrontare prontamente le problematiche riscontrate e implementare misure correttive dove necessario.

In caso di incidenti o infortuni sul lavoro, viene attivato un protocollo di indagine interna, guidato dall'RSPP. L'indagine prevede un'analisi dettagliata dell'accaduto per individuare le cause principali e proporre eventuali azioni correttive o miglioramenti nelle procedure operative, con l'obiettivo di prevenire il ripetersi di simili incidenti. Tuttavia, è importante sottolineare che nel corso del 2023 non si sono verificati infortuni sul lavoro in tutta Assicoop Toscana. Questo risultato positivo deriva non solo dall'efficacia delle misure preventive, ma anche dal basso livello di rischio connesso alle mansioni svolte dai dipendenti, prevalentemente videoterminalisti.

Per garantire la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni, l'azienda ha reso disponibile sulla Intranet aziendale una sezione dedicata alla sicurezza, dove i lavoratori possono consultare l'Organigramma Aziendale per la Sicurezza. In questo documento sono indicate le principali figure coinvolte nella gestione della sicurezza, inclusi il Datore di Lavoro, il Dirigente, l'RSPP, l'RLS, l'ASPP, il Medico Competente, i Preposti, e gli Addetti Antincendio e Primo Soccorso. L'organigramma fornisce un quadro chiaro delle responsabilità e dei ruoli chiave nella prevenzione e gestione della salute e sicurezza in azienda.

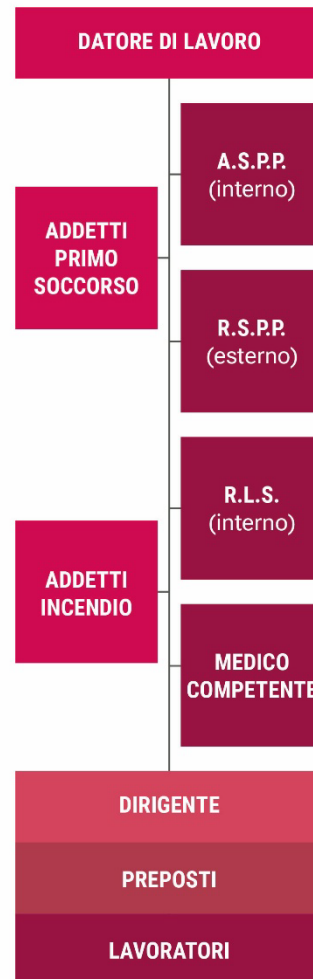
Inoltre, i Preposti svolgono un ruolo essenziale nella supervisione delle attività lavorative, verificando l'applicazione delle norme di sicurezza e segnalando eventuali situazioni di rischio. Essi forniscono anche istruzioni operative ai lavoratori per evitare incidenti e garantire la sicurezza nell'ambiente di lavoro.

L'approccio adottato dall'azienda, che combina la valutazione dei rischi formale attraverso il DVR e le verifiche continue da parte delle figure di sicurezza designate, assicura un monitoraggio costante delle condizioni di lavoro e la pronta risoluzione di criticità. Questa gestione attenta e partecipata dei rischi contribuisce a creare un ambiente di lavoro sicuro e conforme agli standard previsti dalle normative in vigore.

[GRI 403-5]

La gestione della formazione è affidata a una società esterna, che garantisce il rispetto degli adempimenti normativi previsti dal D. Lgs. 81/08, mentre il coordinamento interno è svolto dall'ASPP. Questo modello di gestione consente una copertura capillare e strutturata della formazione, includendo sia i nuovi assunti attraverso un percorso obbligatorio, sia gli aggiornamenti periodici richiesti.

La formazione specifica, destinata alle figure indicate nell'Organigramma Aziendale per la Sicurezza, viene fornita secondo i requisiti del D. Lgs. 81/08 e senza oneri per i lavoratori, poiché avviene a titolo gratuito e durante l'orario di lavoro. Questo approccio non solo agevola la partecipazione, ma



rafforza anche l'importanza attribuita dall'azienda alla sicurezza sul lavoro.

L'uso della formazione a distanza (FAD), gestita tramite piattaforma da una società esterna, rappresenta una soluzione efficace per ottimizzare il tempo e le risorse. Tuttavia, per le aree che richiedono competenze pratiche, come l'Antincendio e il Primo Soccorso, si conferma la necessità di sessioni in aula per garantire un adeguato addestramento pratico.

La seguente tabella riepilogativa delle ore di formazione erogate nel 2023 conferma la conformità agli obblighi di legge e dimostra l'impegno dell'azienda nel mantenere un ambiente di lavoro sicuro e preparato, tramite una formazione puntuale e ben strutturata per i propri dipendenti:

Argomento	Tipologia corso	Tipo formazione	Ore Totali	Tot. Dipendenti coinvolti
Corso Base	1° Formazione	Corso FAD	56	7
Primo Soccorso	1° Formazione	Aula	1	12
Preposto	1° Formazione	Corso FAD	2	16
Dirigente	1° Formazione	Corso FAD	1	16
RLS	Aggiornamento	Corso FAD	1	8
ASPP	Aggiornamento	Corso FAD	1	4

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito il suo percorso di evoluzione del servizio al cliente, basato sui sistemi di omnicanalità di UnipolSai e sull'organizzazione dei processi commerciali interni. Questo percorso è stato guidato da tre direttrici strategiche, perfettamente allineate agli obiettivi di sviluppo sostenibile e orientate a migliorare l'esperienza del cliente:

- 1. Evoluzione della qualità della relazione con i clienti e innovazione del modello di servizio:** Assicoop Toscana ha continuato a perfezionare il proprio modello di interazione con i clienti, utilizzando tecnologie avanzate per personalizzare l'esperienza e semplificare i processi. Inoltre, l'azienda ha avviato un percorso di specializzazione delle proprie risorse interne, valorizzando figure come i Business Specialist e i Family Welfare Specialist, capaci di rispondere in modo mirato alle nuove esigenze delle imprese e delle famiglie. Queste figure specialistiche sono state formate per offrire consulenze personalizzate, garantendo soluzioni adeguate alle specifiche necessità della clientela, rafforzando ulteriormente la relazione con i clienti.
- 2. Efficientamento dei processi commerciali e gestionali interni:** L'introduzione di innovazioni digitali ha ottimizzato i processi interni, riducendo i tempi di risposta e minimizzando gli errori, con una conseguente riduzione dei costi operativi. Questo efficientamento ha avuto un impatto positivo sull'esperienza del cliente, che ha potuto beneficiare di servizi più rapidi e accurati. Inoltre, il risparmio di tempo e risorse derivante dall'ottimizzazione dei processi è stato reinvestito nello sviluppo di ulteriori innovazioni e nel miglioramento continuo dei servizi offerti.

- 3. Promozione dello sviluppo sostenibile:** Assicoop Toscana ha integrato la sostenibilità nel proprio percorso di innovazione, adottando pratiche aziendali mirate a ridurre l'impatto ambientale attraverso la digitalizzazione dei processi. Questa sinergia tra innovazione e sostenibilità riflette l'impegno dell'azienda verso un modello di business responsabile e orientato al futuro.

Grazie a queste direttrici strategiche e al percorso di specializzazione delle risorse interne, Assicoop Toscana ha continuato a rispondere efficacemente alle mutevoli esigenze dei clienti. Il risultato è un'esperienza cliente sempre più coerente e fluida su tutti i touchpoint, supportata da un ecosistema digitale che valorizza efficienza, sostenibilità e centralità del cliente.

Questa integrazione sottolinea l'importanza del percorso di specializzazione del personale e il suo impatto nell'offrire una consulenza più mirata e di alta qualità ai clienti.

Nel corso del 2023, Assicoop Toscana non ha registrato alcun episodio di violazione della privacy dei clienti né perdita di dati personali. Questo risultato positivo è stato possibile grazie a un rigoroso sistema di sicurezza informatica e a procedure interne ben strutturate, mantenendo un alto livello di protezione dei dati personali in linea con le normative vigenti e le direttrici imposte dal Gruppo Unipol. L'azienda ha implementato misure di sicurezza che includono l'assegnazione controllata e la gestione responsabile degli strumenti tecnologici, come stabilito nella Regola Operativa (ROP) sottoscritta da tutti i lavoratori al momento dell'assegnazione delle dotazioni informatiche, in conformità con le politiche del Gruppo Unipol.

Le disposizioni della ROP, in accordo con le linee guida del Gruppo Unipol, chiariscono le responsabilità dei dipendenti nella protezione del patrimonio informativo di Assicoop Toscana, includendo l'uso appropriato di posta elettronica e accesso a Internet, il che riduce significativamente i rischi di violazioni della privacy e di perdita di dati. Questa regolamentazione enfatizza l'importanza di un uso corretto e consapevole delle tecnologie affidate ai dipendenti, essenziali per l'adempimento delle loro mansioni lavorative. Inoltre, la ROP regola il comportamento dei dipendenti con dettagliate istruzioni su come evitare l'uso improprio che potrebbe compromettere la sicurezza dei dati personali trattati e l'immagine della società. Non essendo stati segnalati incidenti di sicurezza o non conformità, non sono stati necessari piani di rimedio specifici. Assicoop Toscana continua a monitorare e rafforzare le proprie misure di sicurezza per assicurare che la privacy e l'integrità dei dati dei clienti siano sempre salvaguardate. L'azienda riconferma il suo impegno a costruire e mantenere la fiducia dei suoi clienti attraverso la trasparenza e la responsabilità nella gestione delle informazioni sensibili, in pieno accordo con le politiche del Gruppo Unipol e le regolamentazioni vigenti come il GDPR.

5.2 Innovazione del modello di servizio

[GRI 3-3]

In un periodo di cambiamento caratterizzato dall'incertezza, la risposta concreta per affrontare le sfide di ogni giorno è la capacità di innovare e innovarsi. L'attenzione verso i nuovi bisogni delle persone e la necessità di creare risposte originali ed adeguate, rappresentano due variabili importanti per il successo di un servizio di qualità.

Consapevoli del fatto che il concetto di innovazione è in continua evoluzione e necessita un certo livello di sperimentazione, le singole Agenzie hanno avviato una graduale integrazione di elementi moderni nel modello di servizio. Partendo dalle diverse tipologie di progetti che UnipolSai e le Assicoop hanno portato avanti negli anni, si è cercato di mettere a sistema le varie "sperimentazioni" avvenute sui territori per uniformare l'approccio e gli strumenti a disposizione.

Oltre al rafforzamento della rete tradizionale e del front-office, è stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati alla multicanalità.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	48.625	40.886	46.000
Adesione clienti (%)	61,6%	52,6%	59,2%
Movimentazione F.E.A. (n.)	84.268	98.772	91.047
Movimentazione F.E.A. (%.)	-	53,6%	57,5%
Agenzie attivate	21	22	22
Punti vendita attivati	56	56	56

Nel 2023, Assicoop Toscana ha proseguito il suo percorso di digitalizzazione e miglioramento dei servizi in linea con le attese elaborate da UnipolSai sui principali indicatori digitali, raggiungendo performance eccellenti, specialmente rispetto alla media nazionale. Gli sforzi della società hanno portato a risultati concreti e misurabili, che riflettono il continuo impegno nell'evoluzione del modello di servizio e nell'ottimizzazione delle operazioni.

- **Firma Elettronica Avanzata:** La penetrazione della FEA ha raggiunto il 57,5%, ben al di sopra della media nazionale del 48,7%. Questo dimostra che Assicoop Toscana ha adottato con successo tecnologie digitali che facilitano processi più efficienti e sicuri, migliorando l'esperienza del cliente e riducendo i tempi di elaborazione. L'adozione della FEA era già stata rilevante nel 2022 e continua a crescere, diventando una componente essenziale della digitalizzazione.
- **Indice Digitale:** Nel 2023, l'Indice Digitale ha raggiunto il 65,0%, rispetto alla media nazionale del 51,8%. Questo risultato evidenzia un consolidamento delle misure per digitalizzare i servizi, rendendo più comoda l'esperienza del cliente e migliorando l'efficienza operativa. L'indice digitale, introdotto nel 2021 per monitorare l'utilizzo di tecnologie come FEA, incassi tramite app e quietanze da remoto, ha visto una progressione costante, passando dal 55,7% nel 2022 al 65,0% nel 2023.
- **Multicanalità Clienti e Rinnovi:** Assicoop Toscana ha mostrato eccellenti performance nel trattamento delle richieste digitali, con una media di meno di un giorno lavorativo rispetto a una media nazionale significativamente più alta. Questo livello di efficienza è fondamentale per mantenere elevati standard di soddisfazione del cliente. La multicanalità preventivi, già implementata nel 2022 con prodotti come R.C. Auto, ha continuato a espandersi, permettendo ai clienti di consultare e acquistare polizze in autonomia tramite app o area riservata.
- **Vendita Omnicanale:** Nel 2023, la vendita omnicanale ha continuato a crescere. La percentuale di preventivi caricati sui sistemi di multicanalità è salita al 24,4% rispetto al 16,1% della media nazionale. Allo stesso modo, la conversione delle quotazioni in vendite effettive ha raggiunto il 15,4%, contro il 13,5% della media nazionale. Questa tendenza riflette una preferenza crescente da parte dei clienti per le soluzioni digitali, offrendo loro maggiore comodità e flessibilità. L'adozione di questo modello, introdotto già nel 2022 con i prodotti Pet, Viaggi e Abitazione, ha aperto nuove opportunità di vendita e una maggiore autonomia per i clienti.
- **Contattabilità:** Sebbene si sia osservato un leggero calo nella contattabilità, dal 81,3% nel 2022 all'80,1% nel 2023, dovuto principalmente all'aumento dei clienti acquisiti tramite Canali PMI e Altri Accordi Distributivi, per i quali non è sempre possibile raccogliere i dati di contatto, l'azienda continua a impegnarsi per mantenere una relazione diretta e personalizzata con i propri clienti.

Supporto Processi Commerciali Omnicanale

La funzione Supporto Processi Commerciali Omnicanale gioca un ruolo cruciale nel contesto attuale, dove le nuove tecnologie digitali stanno ridefinendo le aspettative e le modalità di interazione dei clienti. Questa funzione si è dedicata attivamente al sostegno della rete vendita, mirando a un continuo aggiornamento e adeguamento del modello di servizio in risposta alle mutevoli esigenze del mercato e dei consumatori. La funzione è essenziale per garantire che la rete vendita non solo tenga il passo con le evoluzioni tecnologiche, ma le sfrutti anche per migliorare il servizio offerto, rispondere in modo più efficace alle esigenze dei clienti e mantenere una posizione competitiva sul

mercato.

Efficientamento dei processi interni

Nel 2022, Assicoop Toscana ha realizzato una serie di strumenti per l'automazione e l'efficientamento delle attività, in particolare per supportare l'Ufficio Amministrazione, l'Ufficio Back Office Centrale e la Rete Commerciale. Nel 2023, questi strumenti sono stati ulteriormente potenziati, con nuovi strumenti dedicati alla gestione delle campagne di vendita e delle attività commerciali legate al quietanzamento. L'Ufficio Processi di Business e Marketing ha continuato a sviluppare applicazioni per ottimizzare le operazioni interne, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi.

Agenzia Digitale

L'Agenzia Digitale, avviata nel 2022 dopo un progetto sperimentale di tre anni, ha continuato a crescere e a innovare nel 2023. Questa struttura è dedicata all'innovazione costante del modello di servizio e mira a intercettare la clientela più giovane e orientata ai canali digitali. Grazie all'implementazione di tecnologie avanzate e strumenti interattivi, l'Agenzia Digitale ha raggiunto una penetrazione della FEA pari al 73,4% e un Indice Digitale dell'85,3%, superando nettamente sia la media nazionale sia quella di Assicoop Toscana. L'efficacia della strategia digitale ha portato a una significativa crescita nella capacità dell'azienda di attrarre e fidelizzare clienti digitalmente avanzati.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La relazione tra Assicoop Toscana e UnipolSai si distingue per la capacità di Assicoop di recepire e adattare le strategie di distribuzione della Compagnia alle proprie caratteristiche strutturali e alle esigenze specifiche del mercato locale. In questo contesto, Assicoop Toscana si impegna a perseguire le strategie di UnipolSai, mantenendo come priorità la tutela e la cura delle persone e delle aziende del territorio. Tale approccio si basa su tre fattori chiave di distintività:

1. **Presidio del territorio:** La vicinanza con le realtà locali e la presenza radicata sul territorio sono centrali per offrire un servizio capillare e personalizzato ai clienti.
2. **Alto livello di specializzazione:** La rete di vendita è composta da professionisti altamente specializzati, formati per rispondere in modo mirato alle esigenze delle famiglie e delle aziende.
3. **Consulenza personalizzata:** Ogni cliente riceve una consulenza su misura, in base alle proprie necessità e alla propria situazione, garantendo un servizio di alto valore aggiunto.

Specializzazione della rete di vendita

Nel triennio in osservazione, Assicoop Toscana ha continuato ad aderire ai processi di specializzazione della rete di vendita proposti da UnipolSai. L'obiettivo è stato quello di adeguare e migliorare le competenze delle risorse attive in Agenzia, attraverso percorsi formativi mirati che consentissero di ottenere livelli di specializzazione ben definiti e riconoscibili.

Oltre alla continuità dei corsi di formazione precedentemente avviati, nel 2022 e 2023 sono stati intrapresi nuovi percorsi formativi volti a incrementare la presenza di figure professionali specializzate, in particolare nei seguenti segmenti:

- **Famiglie:** Attraverso la figura dei Family Welfare Specialist, specializzati nel fornire consulenza completa nell'ambito della protezione, del risparmio, degli investimenti, della previdenza e del welfare familiare. Queste figure professionali seguono un percorso formativo della durata di quattro anni, articolato in tre livelli con step intermedi per verificare le competenze acquisite e garantire una crescita professionale progressiva.
- **Aziende/PMI:** Grazie ai Business Specialist, figure specializzate nel fornire alle aziende la miglior consulenza assicurativa, capace di garantire una protezione totale dell'attività aziendale e delle persone che vi lavorano. Anche in questo caso, la formazione continua è centrale per mantenere alto il livello di competenza e rispondere alle esigenze del mercato in modo sempre più efficiente.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

La caratteristica distintiva di Assicoop Toscana è l'ancoraggio territoriale, la diffusione capillare della rete di distribuzione e la chiarezza delle proposte assicurative. Assicoop Toscana opera nei territori di Firenze, Grosseto e Siena, in cui ha radicate e solide reti territoriali e da sempre si impegna nella promozione dello sviluppo locale attraverso iniziative sociali, culturali, artistiche e ambientali. Essendo attori attivi nella comunità, Assicoop Toscana ha la sua forza nel rapporto diretto con il territorio, combinando tradizione e innovazione, e mantenendo una stretta vicinanza con i clienti grazie all'esperienza nel fornire servizi nel corso degli anni.

Assicoop Toscana si pone verso il territorio di riferimento con la volontà di contribuire e valorizzare l'intera collettività e promuovere lo sviluppo locale: dal sostegno ad enti ed associazioni impegnate nel volontariato e nel sociale, agli investimenti nella cultura, nella valorizzazione e nella promozione della tradizione e del territorio, fino alla realizzazione di specifiche iniziative atte a sensibilizzare le comunità su temi ad alto impatto ed interesse sociale. Nel 2023 sono state rendicontate liberalità e sponsorizzazioni per un valore complessivo di € 97.837.

[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	34.799 €	128.412 €	97.837 €
Liberalità	907 €	1.483 €	2.954 €
Sponsorizzazioni	33.892 €	126.929 €	94.883 €

Assicoop Toscana dal 2013 organizza un servizio gratuito per le persone sorde, prevedendo in giorni predeterminati la presenza di interpreti LIS che affiancano i consulenti e dipendenti al fine di spiegare termini tecnici e giuridici dei contratti assicurativi.

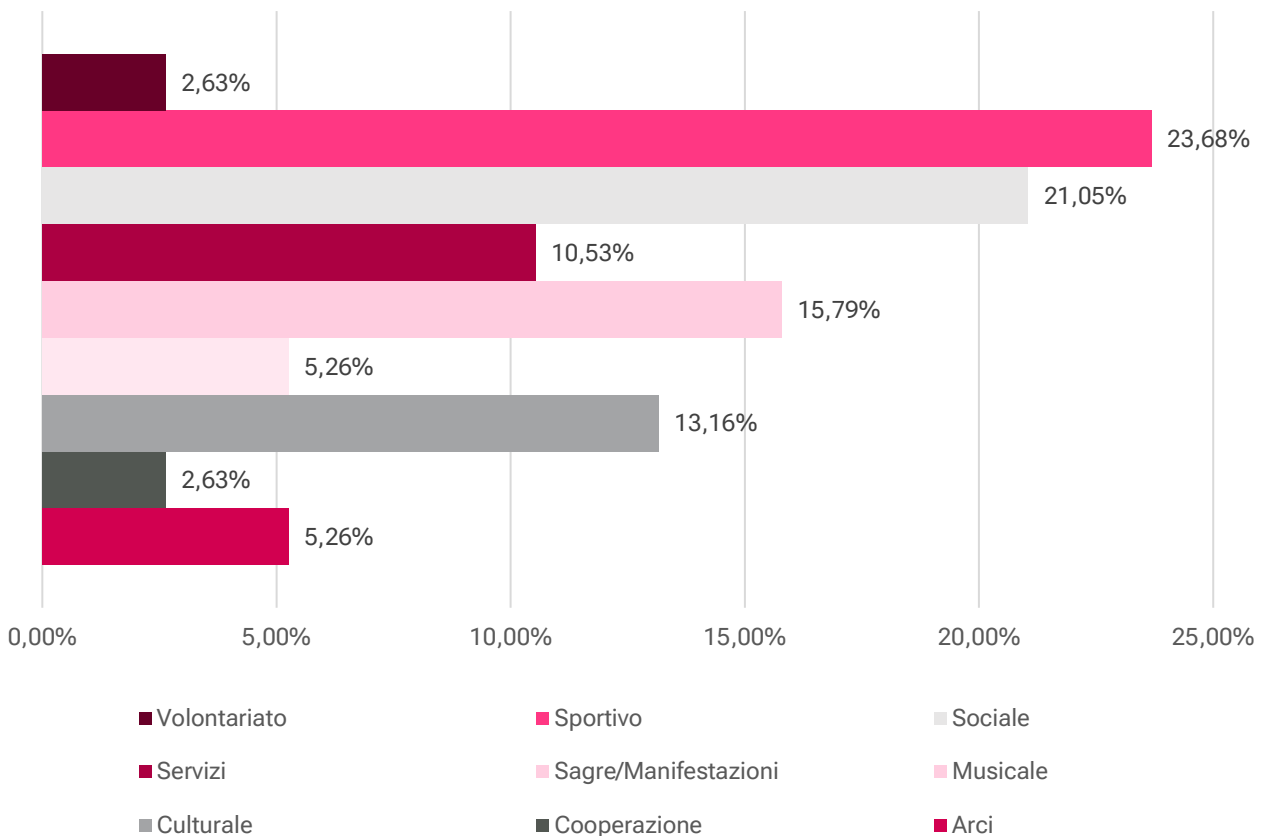
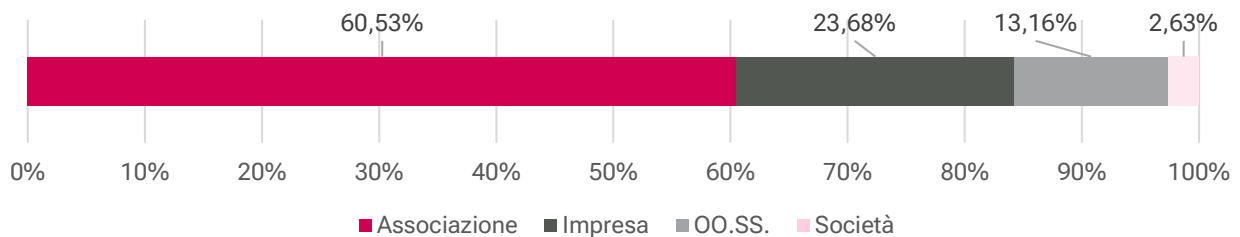
Non sono mancate le iniziative progettate con le Organizzazioni Socie, con cui sono state progressivamente sviluppate iniziative di collaborazione tese a promuovere i servizi assicurativi e bancari del Gruppo Unipol presso gli iscritti ed associati. Le principali iniziative hanno riguardato la sponsorizzazione di congressi e/o convegni, inserzioni su periodici e la presenza di personale Assicoop presso le principali sedi di tali Organizzazioni.

La tabella e i grafici allegati mostrano una panoramica delle sponsorizzazioni per l'anno 2023, suddivise per tipologia di organizzazione e contesto di intervento. Dal punto di vista delle tipologie, emerge chiaramente che la maggior parte delle sponsorizzazioni (60,53%) è rivolta alle associazioni, seguite da imprese (23,68%), organizzazioni sindacali (OO.SS.) al 13,16% e società con una quota

minima del 2,63%. Questo evidenzia un forte impegno verso il supporto di realtà associative, che sono solitamente legate a obiettivi di impatto sociale e comunitario.

Nel contesto delle aree di intervento, la distribuzione mostra una chiara priorità verso il sociale (21,05%) e il settore sportivo (21,05%), sottolineando l'importanza attribuita al sostegno di attività che favoriscano il benessere e l'inclusione delle persone. Le sagre e manifestazioni (15,79%) rappresentano un'altra area di rilievo, supportando eventi che celebrano la cultura locale e le tradizioni comunitarie. Seguono il contesto culturale (13,16%) e i servizi (10,53%), che completano il quadro delle aree maggiormente sostenute.

Tipologia	Nr	Contesto	Nr
Associazione	23	Arci	2
Impresa	9	Cooperazione	1
OO.SS.	5	Culturale	5
Società	1	Musicale	2
		Sagre/Manifestazioni	6
		Servizi	4
		Sociale	8
		Sportivo	9
		Volontariato	1



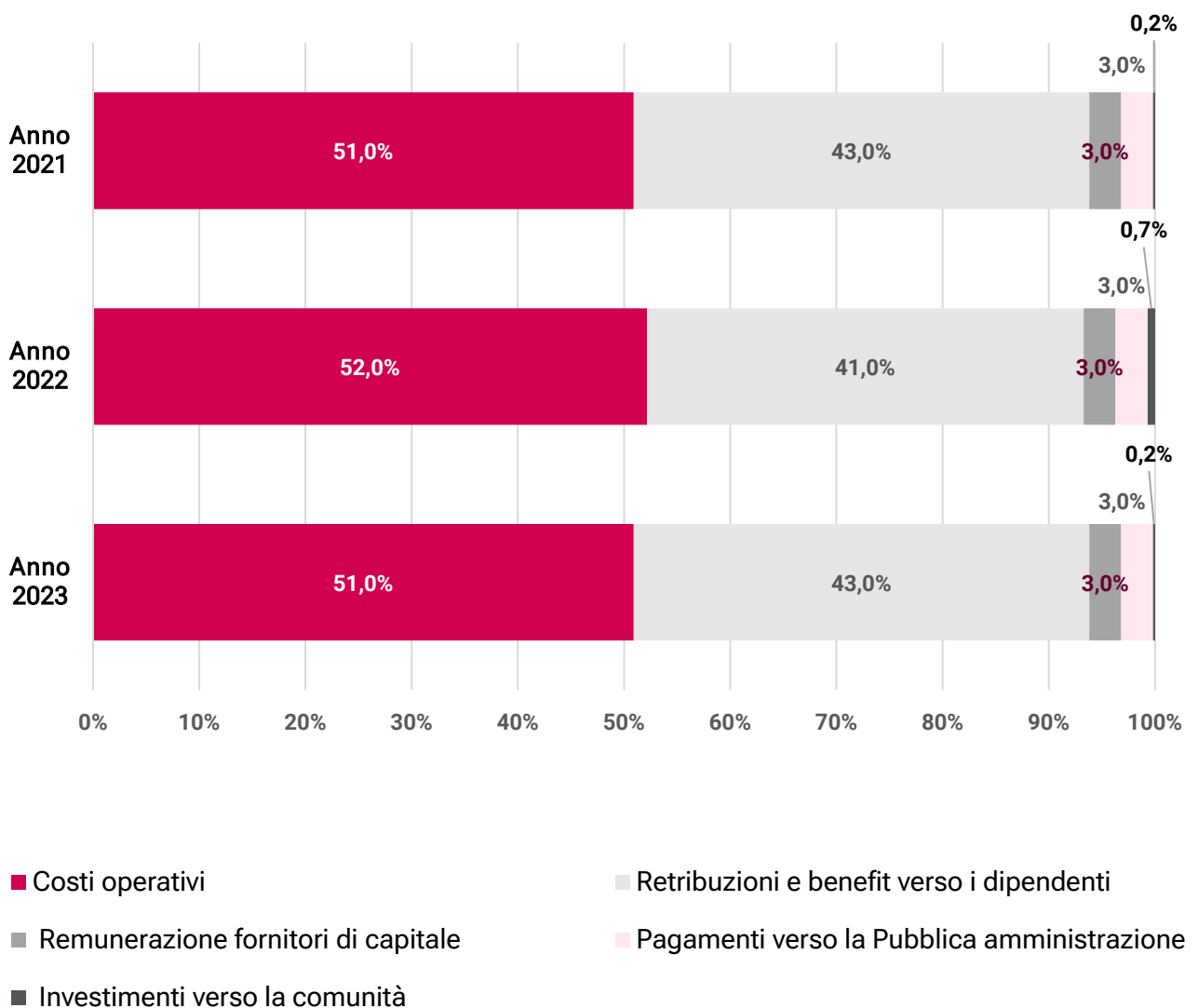
Questa distribuzione appare coerente con gli obiettivi di una relazione solida con la comunità poiché riflette l'impegno a supportare vari ambiti del tessuto sociale, culturale e sportivo locale. L'attenzione particolare verso il settore sociale e sportivo evidenzia un focus sui bisogni primari della comunità e sul miglioramento della qualità della vita, mentre il sostegno a eventi culturali e manifestazioni locali mostra una valorizzazione delle tradizioni e del patrimonio culturale.

[GRI 201-1]

Assicoop Toscana si impegna inoltre a generare valore per i propri stakeholder. Il calcolo e la distribuzione del valore aggiunto è una metodologia che permette di quantificare la ricchezza che viene creata da Assicoop nello svolgimento delle attività, come è stata prodotta e in che modo viene distribuita tra le varie categorie di soggetti che, con i loro differenti apporti, hanno concorso a produrla. Il calcolo del Valore economico generato e distribuito è stato impostato seguendo la metodologia indicata dalle linee guida contenute negli Standard GRI.

Il valore economico generato da Assicoop nel 2023 ammonta a € 18.932.746 (in linea con quanto generato nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione del dato relativo al Valore distribuito, che ammonta a € 17.824.351 (in linea con il 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.108.395 (circa 1,2 mln nel 2022).

Valore economico distribuito



6.2 I partner per la creazione di valore

I fornitori supportano quotidianamente le Assicoop nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel 2023, Assicoop Toscana ha in attivo la collaborazione con 36 maggiori fornitori che erogano servizi di pulizia, manutenzione e riparazione, forniture di cancelleria e stampati, utenze, servizi postali e telefonici, apparecchiature elettroniche e impianti tecnologici.

I partner per la creazione di valore			
	2021	2022	2023
Fornitura di utenze	13	13	12
Servizi di pulizia	6	6	6
Servizi postali e telefonici	12	11	10
Locazione e apparecchiature	4	4	4
Cancelleria, stampanti ed altro	8	5	4

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono le Organizzazioni Socie, i broker, le coassicuratrici (servizi di intermediazione) e i professionisti per incarichi specifici. In aggiunta, Assicoop Toscana ha stabilito un rapporto di business per la distribuzione di servizi assicurativi complementari attraverso reti indirette di Findomestic Banca che hanno nel loro core business prodotti primari o strumentali.

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Toscana si impegna a diffondere e consolidare una cultura di tutela dell'ambiente, promuovendo la tutela del territorio di appartenenza e manifestando il suo impegno verso la costante riduzione dei dispendi energetici ed il contenimento dei consumi riguardanti i materiali impiegati.

Nel 2023 tutta la carta fornita dal Gruppo Unipol per le operazioni di Assicoop Toscana è riciclata al 100%. Inoltre, la carta consumata è certificata Angelo Blu ed Ecolabel UE.

DASHBOARD INTERNA DI SOSTENIBILITÀ

Assicoop Toscana ha costruito, grazie al crescente utilizzo della F.E.A. (Firma Elettronica Avanzata e OTP), un processo di monitoraggio dei benefici ambientali che derivano dall'adozione di tali sistemi di digitalizzazione e di sensibilizzazione dei dipendenti e collaboratori, grazie alla pubblicazione sulla Intranet aziendale "Assieme" di una reportistica dedicata alla comunicazione dei benefici raggiunti per singolo punto vendita.

In particolare, con cadenza giornaliera, viene pubblicata sull'Intranet aziendale "Assieme" una reportistica di sintesi che esprime il contributo di Assicoop Toscana a favore dell'ambiente (in relazione, come anticipato, all'adozione di sistemi di digitalizzazione quale F.E.A. e F.E.A./OTP), in riferimento ai seguenti indicatori:

- "Impegno Green": rappresenta il livello di impegno del Punto vendita in termini di contributo alla sostenibilità. I criteri di attribuzione prevedono Foglia Verde in caso di F.E.A. uguale o superiore al 41%; Gialla in caso di F.E.A. tra il 30% e il 41% e Rossa in caso di F.E.A. inferiore al 30%;
- Giorni Lavorativi: computa il totale di giorni lavorativi derivanti dalla somma del tempo/lavoro recuperato tramite il processo F.E.A. Il calcolo è frutto di una stima valutata in 3 minuti di tempo/lavoro per ciascuna operazione F.E.A. La stima è un valore medio, determinato con il contributo dei colleghi Assicoop, che tiene conto delle attività connesse alla stampa del titolo, la gestione dell'archivio e tutto ciò che ruota intorno alla gestione cartacea.
- Risme Carta: calcola il numero di risme di carta (1 risma = 500 fogli) non utilizzate grazie all'utilizzo della F.E.A. Il calcolo tiene conto di una media di 15 fogli per stampa cartacea (comprehensive di copia Cliente, Agenzia, e Direzione) per attività di emissione, sostituzione o quietanza. La scatola fornita alle Agenzie contiene 2.500 fogli, l'equivalente di 5 risme.
- Toner: esprime il numero di cartucce di toner risparmiate. Una cartuccia di toner permette di stampare un numero di pagine pari a 10.000 fogli A4. Il risparmio nell'utilizzo del toner aiuta anche a prevenire l'emissione di polveri nell'aria.
- Kilowatt: il calcolo dei Kilowatt computa il consumo di kilowatt/ora risparmiato grazie alla minore tenuta in funzione delle stampanti. Il calcolo è effettuato sulla base delle specifiche tecniche delle stampanti Lexmark ms821, Lexmark mx511, Lexmark 810.
- CO₂ (Kg eq.): rappresenta il totale di chilogrammi di CO₂eq. non prodotta grazie all'utilizzo del processo F.E.A. La produzione di CO₂eq., principale responsabile dell'effetto serra, è determinata dalla somma dei seguenti fattori:
 - Produzione di carta: la fabbricazione di 1 foglio A4 corrisponde a 3,4 grammi di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di toner: la fabbricazione di 1 cartuccia di toner corrisponde a 4,8 kg di CO₂eq. prodotta;
 - Produzione di Kilowatt: per produrre 1 Kilowatt occorrono 0,4332 kg di CO₂eq.
- Alberi: l'indicatore evidenzia il numero di alberi che idealmente "recuperiamo" attraverso la mancata produzione di CO₂eq. dovuta all'adozione del processo F.E.A. Ogni nuovo albero piantato è in grado di assorbire l'equivalente di 25 kg di CO₂eq. per anno.

Assicoop Toscana, grazie a tale processo di misurazione, monitoraggio e sensibilizzazione ha notevolmente ridotto nel corso del tempo l'utilizzo di carta, toner ed emissioni di CO₂eq.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Considerato che Assicoop Toscana opera nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, gli impatti ambientali diretti più significativi riguardano il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	26.369 Kg	23.732 kg	13.053 Kg
- di cui carta riciclata	99%	100%	100%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	17	4	267
Drum	n.d.	n.d.	80

La significativa riduzione nell'uso dei materiali di consumo è stata resa possibile grazie all'adozione sempre più diffusa della Firma Elettronica Avanzata, che consente di gestire i contratti in formato completamente digitale. Inoltre, l'introduzione nel 2023 da parte della Compagnia della funzione di stampa del quietanzamento direttamente in formato PDF ha ulteriormente contribuito a ridurre la necessità di supporti cartacei.

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ) ⁶			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.858	3.462	3.276
Gas naturale	1.075	943	662
Energia elettrica acquistata	1.841	1.490	1.584
- di cui da fonti non rinnovabili	1.841	1.490	1.584
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a benzina	43	43	173
Auto aziendali a gasolio	898	986	857

L'aumento del consumo di energia elettrica nel 2023 rispetto all'anno precedente è attribuibile principalmente a fattori organizzativi e operativi. Nel corso del 2023, una delle nostre principali sedi, che ospita circa 30 persone, è stata trasferita in una sede provvisoria dotata di condizionatori singoli anziché di un sistema centralizzato, comportando un maggiore consumo di energia per la climatizzazione. Inoltre, durante il periodo estivo del 2023, l'azienda ha deciso di aprire un maggior numero di sedi, implementando un sistema di turnazione del personale. Questa scelta ha comportato un incremento dell'uso dei sistemi di climatizzazione e delle apparecchiature nel periodo estivo, aumentando il consumo di energia.

La riduzione del consumo di gas naturale è principalmente attribuibile a un inverno particolarmente mite nel 2023, che ha comportato una minore necessità di riscaldamento e, di conseguenza, un consumo di gas naturale significativamente inferiore rispetto agli anni precedenti. In particolare, in

⁶ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno.

Toscana, l'inverno 2023-2024 è stato il più caldo degli ultimi 70 anni, con temperature medie superiori di 2,4°C rispetto alla norma degli ultimi 30 anni (rif. <https://www.lamma.toscana.it/news/un-altro-inverno-con-valori-record-scarica-il-report>). Questo clima eccezionalmente mite ha ridotto notevolmente le esigenze di riscaldamento, contribuendo così alla diminuzione complessiva nei consumi di gas naturale.

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,50	0,46	0,43

Assicoop Toscana ha avviato il monitoraggio dei propri consumi e delle relative emissioni secondo la classificazione internazionale proposta dallo standard GHG Protocol e suggerita dal GRI Standards, con l'obiettivo di garantire la comparabilità del dato anche in confronto con le altre organizzazioni. In dettaglio, Assicoop Toscana misura:

- Scope 1: emissioni dirette di GHG provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione.
- Scope 2: emissioni indirette di GHG, derivanti dalla generazione di energia elettrica, energia a vapore, da riscaldamento e raffreddamento, importata e consumata all'interno dell'organizzazione.

[GRI 305-1, 305-2]

Emissioni di Scope 1 e 2 (tCO₂eq.)⁷			
	2021	2022	2023
Scope 1	141,31	131,30	115,29
Scope 2 (location-based)	142,79	108,14	118,44
Scope 2 (market-based)			202,8

Per il calcolo delle emissioni dirette di gas serra provenienti da installazioni di proprietà o controllate dall'organizzazione (scope 1) i consumi di energia rendicontati all'interno dello standard GRI 302-1 vengono automaticamente convertiti dal foglio di calcolo in emissioni di gas serra (esprese in CO₂eq) in base ai fattori di emissione e del potenziale di riscaldamento globale (GWP) indicati dalla linea guida sull'applicazione in banca degli Indicatori Ambiente del GRI (Global Reporting Initiative) [versione GRI Standards, Versione dicembre 2018], elaborata da ABI - Associazione Bancaria Italiana, nella versione del 14 dicembre 2023. I Gas inclusi nel calcolo - e specificati all'interno della guida - sono CO₂, CH₄, N₂O.

⁷ Fonti dei fattori di conversione "Linee guida sull'applicazione in banca degli standards GRI (Global Reporting Initiative) in materia ambientale" pubblicata da ABI Lab a dicembre di ogni anno

Indice dei contenuti GRI

Assicoop Toscana

Dichiarazione d'uso	Assicoop Toscana ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo 1° Gennaio 2023 – 31 Dicembre 2023 con riferimento agli Standard GRI.
Utilizzato GRI 1	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

STANDARD GRI	INFORMATIVA	UBICAZIONE/NOTE
GRI 2: Informativa Generale 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Compagine sociale
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.1 Compagine sociale <ul style="list-style-type: none"> • Relazione con la comunità • I partner per la creazione del valore
	2-7 Dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop 4.3 Qualità della vita in azienda
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4.1 Le persone di Assicoop
	2-9 Struttura e composizione della governance	2.2 Le cariche sociali
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	2.2 Le cariche sociali
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2.1 La governance di Assicoop Toscana
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Toscana
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 3: Temi Materiali 2021	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale <ul style="list-style-type: none"> • Valorizzazione dei collaboratori • Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio

		<ul style="list-style-type: none"> • Relazione della rete distributiva con la Compagnia
		6.1 Relazione con la comunità 7.1 Tutela dell'ambiente
GRI 201: Performance Economica 2016	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	6.1 Relazione con la comunità
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6.1 Relazione con la comunità
	205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale
GRI 301: Materiali 2016	301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 302: Energia 2016	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	302-3 Intensità energetica	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 305: Emissioni 2016	305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
	305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali
GRI 401: Occupazione 2016	401-1 Nuove assunzioni e turnover	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	4.5 Salute e sicurezza
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	4.5 Salute e sicurezza
GRI 404: Formazione ed istruzione 2016	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	4.4 Formazione e sviluppo professionale
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	4.4 Formazione e sviluppo professionale
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2 Le cariche sociali 4.2 Valorizzazione dei collaboratori
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	4.1 Le persone di Assicoop
GRI 405: Non discriminazione 2016	406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4.3 Qualità della vita in azienda
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	5.1 Qualità del servizio

