

ASSICOOP MODENA & FERRARA

Bilancio di Sostenibilità 2023



Sommario

ASSICOOP MODENA & FERRARA Bilancio di Sostenibilità 2023	1
Lettera agli stakeholder	3
Nota metodologica.....	5
ASSICOOP MODENA & FERRARA 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 Modena & Ferrara.....	9
2.2 Le cariche sociali.....	9
2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale.....	11
3 Performance economica.....	13
3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale	13
3.2 Il comparto assicurativo	13
4 Forza lavoro propria	16
4.1 Le persone di Assicoop.....	16
4.2 Valorizzazione dei collaboratori	17
4.3 Qualità della vita in azienda	18
4.4 Formazione e sviluppo professionale	20
4.5 Salute e sicurezza.....	22
5 Soluzioni innovative per la clientela.....	24
5.1 Qualità del servizio	24
5.2 Innovazione del modello di servizio	24
5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia.....	25
6 Sostegno e collaborazione per il territorio	27
6.1 Relazione con la comunità	27
6.2 I partner per la creazione di valore	29
7 Cambiamento climatico e uso delle risorse	30
7.1 Tutela dell'ambiente	30
7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali	30
Indice dei contenuti GRI Assicoop Modena & Ferrara	32

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 trasformative 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 trasformativi 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 MODENA & FERRARA

Bilancio di Sostenibilità 2023

1 Identità e storia

1.1 Compagine sociale

[GRI 2-1]

Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. è una società per azioni a titolarità privata che opera in Italia con sede legale a Modena in Via Carlo Zucchi 31/H, e con sede secondaria a Ferrara in Via Tognazzi 1.

Le Organizzazioni Socie di Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. rappresentano, a livello locale, il mondo del lavoro dipendente e il mondo dell'imprenditoria, dell'artigianato, del commercio, dell'agricoltura, del turismo e dei servizi (Legacoop, Cia, CNA, Confesercenti, Cescon). Le organizzazioni in questione hanno una propria sede nelle zone limitrofe al territorio modenese e ferrarese. UnipolSai Finance S.p.A. è invece la Società finanziaria del Gruppo Unipol.

Struttura dell'azionariato: quote detenute da ciascun azionista

SOFINCO S.P.A.	46,86%
UNIPOLSAI FINANCE S.P.A.	43,75%
CIA CONF. ITA. AGRIC. Emilia Centro	4,12%
CE.S.CON. SCARL Modena	1,50%
COOPIM SOC.COOP.A R.L.	1,31%
CSC DI VITTORIO SRL	0,92%
ASSICOOP MODENA & FERRARA SPA	0,79%
CIA CONF.IT.AGRIC. Ferrara	0,21%
ASQ MODENA SOC.COOP.	0,04%
CNA Ferrara	0,14%
CGIL Ferrara	0,14%
FED. ESERCENTI Ferrara	0,06%
CNA Modena	0,16%

Dagli anni '70 agli anni '80

Nel 1969, in risposta all'intento di voler trasmettere una nuova visione di Compagnia di Assicurazione e creare uno strumento finanziario coerente con la mission e i valori del movimento cooperativo, nasce Assicoop Modena, all'inizio con il nome di CASA (Cooperativa Assistenza Servizi Assicurativi), diventata poi cooperativa di secondo grado (soci Cooperative della Lega di Modena). Contestualmente, nel 1975, nel territorio ferrarese viene costituita la Società Cooperativa a.r.l. Assicoop che, su mandato dell'Agenzia Unipol di Ferrara (Agente Privato Angelo Padovani), opera in un primo momento in veste di subagenzia, gestendo direttamente il portafoglio del movimento cooperativo ferrarese degli enti oltre che dei privati. Dopo aver assunto il mandato di agenzia speciale, nel 1986 Assicoop Ferrara diventa Agenzia Generale per tutta la Provincia di Ferrara, rilevando il portafoglio dell'Agenzia privata di Angelo Padovani e l'Agenzia di Cento dagli agenti Ruggero Prampolini e Gino Battilana.

Dagli anni '90 agli anni 2000

Nei primi anni Novanta CASA cambia la propria ragione sociale in Assicoop Modena Scarl, divenendo poco dopo formalmente Assicoop Modena. Nel 2005 Assicoop Modena S.p.A. si fonde con ARCO S.p.A. (agenzia Unipol presente sul territorio modenese, partecipata da CNA e CESCO) e SAFIN (Agenzia Unipol operante sul territorio dell'Appennino modenese) partecipata da Assicoop ed ARCO. Per effetto delle fusioni, CNA e CESCO sono diventate azioniste di Assicoop Modena. Lo stesso percorso viene intrapreso da Assicoop Ferrara Scarl con la successiva entrata tra i soci di Assicoop Sicura S.p.A. Nel 2010 i cambiamenti che iniziavano ad interessare il settore assicurativo portano la Compagnia ad ipotizzare un'aggregazione tra Assicoop come strumento per arrivare ad avere strutture con dimensioni tali da poter farvi fronte. Rispettando i legami con il territorio e il mondo di provenienza, nella seconda metà dell'esercizio, Assicoop Modena S.p.A. e Assicoop Ferrara S.p.A. danno forma ad un progetto di fusione che viene poi approvato da entrambi i CdA e convalidato definitivamente dalle Assemblee dei Soci. Il 30 giugno del 2011, con effetto retroattivo all'inizio dell'anno, le due realtà si fondono attraverso un processo di fusione per incorporazione di Assicoop Ferrara S.p.A. in Assicoop Modena S.p.A., formando poi un'unica Società che assume la denominazione di Assicoop Modena & Ferrara S.p.A. La Società si dota quindi di un nuovo assetto organizzativo, distribuisce i territori per competenza (laddove le due province confinano tra di loro), unifica i servizi (amministrazione, paghe, call-center, sviluppo commerciale, Auditing) e la struttura dei grandi Clienti. L'anno successivo viene istituita la figura del Direttore Operativo a sintesi dei due territori, divenuto poi Amministratore Delegato nel 2016. Dalla seconda metà del decennio è iniziata la ricerca e l'acquisizione di portafogli gestiti da Agenti privati interessati a confluire in Assicoop Modena & Ferrara. Da allora sono 4 le realtà agenziali private confluite in Assicoop.

Nel 2021 viene acquisita un'Agenzia della città di Mantova e nel 2022 un'Agenzia di Carpi (MO) con 6 dipendenti e 12 consulenti.

Nel 2023 viene fusa per incorporazione Serena S.r.l., immobiliare di Assicoop Modena & Ferrara Spa.

Uno sguardo verso gli orizzonti futuri

Per quanto riguarda le progettualità a partire dal 2021 e con uno sguardo verso i prossimi anni, Assicoop Modena & Ferrara punta, in primo luogo, ad aumentare e presidiare il livello di servizio offerto, come elemento distintivo rispetto ai competitor territoriali.

Continua la ricerca di Agenzie da acquisire dal mercato, sia esso interno che esterno al Gruppo, al fine di aumentare la massa critica del portafoglio gestito, ottimizzando il peso della struttura tecnica e di supporto.

Secondariamente, si mantiene alta l'attenzione sul percorso di innovazione e digitalizzazione, con particolare riferimento all'accelerazione del processo di omnicanalità dell'offerta.

Si è iniziato un percorso di specializzazione della Rete di Vendita per segmento di utenza servita, mantenendo vivo il progetto di rafforzamento della stessa con inserimento di giovani risorse da avviare alla professione.

Sarà sempre viva l'attenzione all'evoluzione del mercato, con particolare rilievo al segmento RCA, destinato a diventare sempre più utility e sempre meno prodotto assicurativo, monitorando attentamente gli impatti organizzativi che ciò può avere nell'organizzazione aziendale.

2 Governance e cariche sociali

2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara

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 partecipano a sessioni di formazione dedicate alle tematiche della sostenibilità e al quadro normativo ESG.

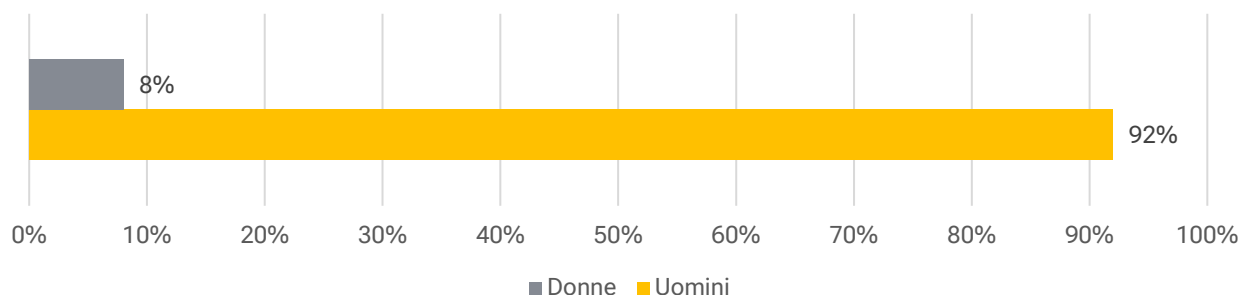
2.2 Le cariche sociali

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

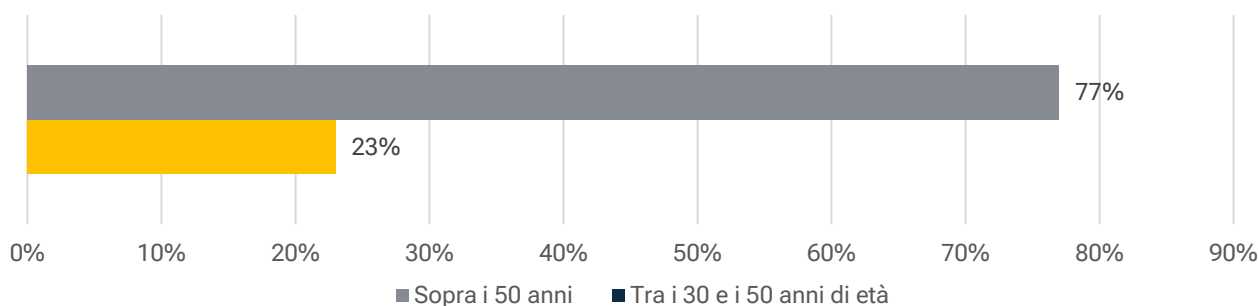
Il Consiglio di Amministrazione, noto come CdA, è composto da 13 membri rappresentativi della compagine societaria, insediatosi il 09/05/2023. In conformità allo Statuto, questi membri includono un Presidente, un Vicepresidente e un Amministratore Delegato. Il Presidente assume il ruolo di rappresentante 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. Dei 13 membri, tre sono esecutivi e dieci sono non esecutivi. Inoltre, dodici membri sono di genere maschile e uno di genere femminile; in termini di età, tre hanno 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.

Membri del CdA per Genere



Membri del CdA per età



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



[GRI 2-10]

Al termine del mandato del CdA, i soci rappresentanti della società presentano le candidature per i nuovi membri del Consiglio di amministrazione. Durante l'ultima assemblea, dopo l'approvazione del bilancio, vengono annunciati i nuovi candidati, il nuovo CdA viene nominato, e durante la prima riunione esso elegge il Presidente, il Vicepresidente e l'Amministratore Delegato, assegnando anche incarichi e retribuzioni. La nomina degli amministratori avviene direttamente durante l'Assemblea dei Soci, basandosi sulle proposte dei candidati presentate dai soci.

2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale

[GRI 3-3]

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.

A partire dall'adozione della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol, Assicoop Modena & Ferrara 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.

In coerenza con le proprie politiche aziendali, ravvisando nella correttezza e trasparenza dei valori da perseguire nella conduzione di tutte le attività, Assicoop Modena & Ferrara ha adottato sin dal 2007 un "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo" (MOG) che, oltre a rappresentare la volontà di adeguarsi alle normative del D.lgs. 231/2001, costituisce un efficace sistema di informazione e sensibilizzazione di tutti gli operatori. Il MOG viene periodicamente aggiornato, con l'aiuto dei consulenti di SCS Consulting, per adeguarsi alle modifiche normative in vigore.

[GRI 2-26]

Assicoop Modena & Ferrara Spa ha adottato il MOG e il Codice Etico, un sistema di gestione preventiva dei rischi per la prevenzione dei reati e la diffusione di informazioni, valori, principi etici e responsabilità dei singoli soggetti.

L'Organismo di Vigilanza è l'attuale organismo volto a fornire chiarimenti in merito alle politiche di condotta responsabile, insieme al DPO e Responsabile della sicurezza della Società.

Whistleblowing

La procedura Whistleblowing è disponibile all'interno del Modello di gestione e controllo di Assicoop Modena & Ferrara. Il MOG è pubblicato su Assieme ed è consultabile da tutti i dipendenti e collaboratori; nel sito www.assicoop.com è invece accessibile da tutti i soggetti esterni all'organizzazione.

[GRI 2-27]

Non sono presenti casi di non conformità all'interno di Assicoop Modena & Ferrara:

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 si sono rilevati incidenti di corruzione, azioni disciplinari, risoluzioni di contratti con partner aziendali durante il periodo di rendicontazione.

3 Performance economica

3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale

[GRI 3-3]

Per fornire un quadro completo circa l'entità della performance realizzate da Assicoop Modena & Ferrara per l'anno 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	133.609.317 €	199.138.153 €	140.740.296,00 €	-29,33%
Provvigioni attive	18.106.567 €	19.665.428 €	20.708.926,00 €	5,31%
Ricavi vendite/prestazioni	21.517.685 €	23.158.170 €	25.786.696,00 €	7,94%
Totale costi diretti	14.538.225 €	15.725.110 €	16.909.393,00 €	7,53%
Margine lordo	7.554.469 €	8.165.066 €	8.877.303,00 €	8,72%
Totale spese generali	4.137.423 €	4.350.416 €	4.420.775,00 €	1,62%
Reddito operativo	3.417.046 €	3.814.650 €	4.456.528,00 €	16,83%
Risultato d'esercizio	2.261.302 €	2.921.645 €	2.857.895,00 €	-2,18%

Il risultato d'esercizio del 2023, in diminuzione rispetto al 2022, evidenzia comunque una buona capacità di generare redditività e di mantenere un buon livello di sostenibilità economica del business.

3.2 Il comparto assicurativo

Raccolta premi Assicoop Modena & Ferrara – Auto/ Rami elementari / Vita				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Auto	39.100.455 €	40.285.491 €	39.106.342	-2,92%
Rami elementari	44.340.925 €	47.399.181 €	49.066.694	2,39%
Vita	50.167.938 €	111.453.481 €	52.567.260	-53%
Vita (nuova produzione)	35.898.555 €	46.381.442 €	38.924.699,00	-16,07%

La politica commerciale orientata verso un ruolo di “tutela della persona” è evidente nel periodo in esame. Sul finire del 2022 si sono verificati diversi eventi che hanno fortemente caratterizzato il 2023. Dapprima una marcata ripresa dell'economia locale, poi l'esplosione del conflitto Russo-Ucraino con le ripercussioni devastanti per imprese e famiglie sui costi dell'energia ed infine un'inflazione

repentinamente arrivata a registrare tassi a due cifre, come ormai da decenni non si vedeva più. Tutti elementi che hanno fortemente caratterizzato la vita delle famiglie, soprattutto quelle appartenenti alle fasce più deboli, ovvero quelle mono reddito o con occupazioni saltuarie.

La nostra attività non poteva non risentirne. E proprio in questo senso è stato un importante strumento il poter offrire ai ns. Clienti il pagamento con rateizzazione mensile a costo zero.

Nel 2023 il comparto Vita ha risentito della mancata ripetibilità di operazioni straordinarie verificatesi nel 2022.

La competitività dei prodotti assicurativo/finanziari della mandante, in uno scenario ove i tassi di rendimento dei titoli di stato sono repentinamente saliti è fortemente diminuita rispetto all'esercizio precedente e ciò non ha permesso di ottenere gli importanti risultati attesi anche nell'area Retail.

La competitività dei prodotti assicurativo/finanziari della mandante, in uno scenario ove i tassi di rendimento dei titoli di stato sono repentinamente saliti è fortemente diminuita rispetto all'esercizio precedente e ciò non ha permesso di ottenere gli importanti risultati attesi anche nell'area Retail.

Per quanto riguarda la raccolta premi Danni si è acuito ulteriormente il cambiamento di dinamiche del triennio precedente che ha portato all'inversione dei pesi nel mix di prodotti: il portafoglio Rami Elementari nel 2023 arriva a pesare oltre il 54.6% del portafoglio danni grazie a una variazione percentuale positiva, nell'esercizio, del +3.70%, cui corrisponde una variazione, sempre nell'esercizio, gli incassi Auto del + 0,5%.

Va senza dubbio ricordato che il mercato del comparto Auto nel 2023 ha vissuto un periodo di profonda crisi. L'inflazione arrivata a livelli così elevati ha provocato un repentino peggioramento del conto economico del ramo, a causa dell'aumento dei costi correlati ai sinistri.

L'impellente necessità di riequilibrare l'andamento tecnico del ramo Auto ha fatto sì che tutto il mercato iniziasse un percorso di riallineamento delle tariffe. In questo scenario l'utenza si è fatta più attenta a valutare le proposte del mercato al fine di trovare il miglior prezzo disponibile con l'effetto di aumentare il tasso di churning tra le compagnie. Nel tentativo di offrire una opportunità ai Clienti non disponibili ad accettare aumenti consistenti abbiamo attivato il mandato con Linear Next, compagnia del gruppo che in talune situazioni poteva essere più conveniente.

Nel periodo preso in esame, nel segmento Retail, l'offerta di prodotti a difesa del risparmio e di prodotti previdenziali ha trovato un largo consenso ed apprezzamento da parte della Clientela, nonostante la concorrenza dei titoli di stato permettendo di consuntivare una raccolta ugualmente importante anche se non ai livelli degli esercizi precedenti.

Raccolta premi Assicoop Modena & Ferrara - Retail/corporate				
	2021	2022	2023	Variazioni % 2022-2023
Retail	109.526.651 €	112.576.661 €	109.810.627	- 2,45 %
Corporate	24.082.667 €	86.561.492 €	30.929.669	- 64,2%

La raccolta premi nell'esercizio 2023 ha registrato un decremento del -28.5%, dovuta alla non ripetibilità di un versamento straordinario su una polizza Vita di un Cliente dell'area Corporate di 50 Mln effettuata nel 2022. Gli incassi nel comparto Corporate, al netto del ramo Vita, sono incrementati di oltre il 0,8%. Nel comparto Retail gli incassi nell'esercizio sono diminuiti del 2,5%.

L'andamento incassi del Comparto Corporate nel triennio è stato caratterizzato da un buon sviluppo nei rami elementari (+3.2%), grazie anche all'incremento di attività dei primari Clienti.

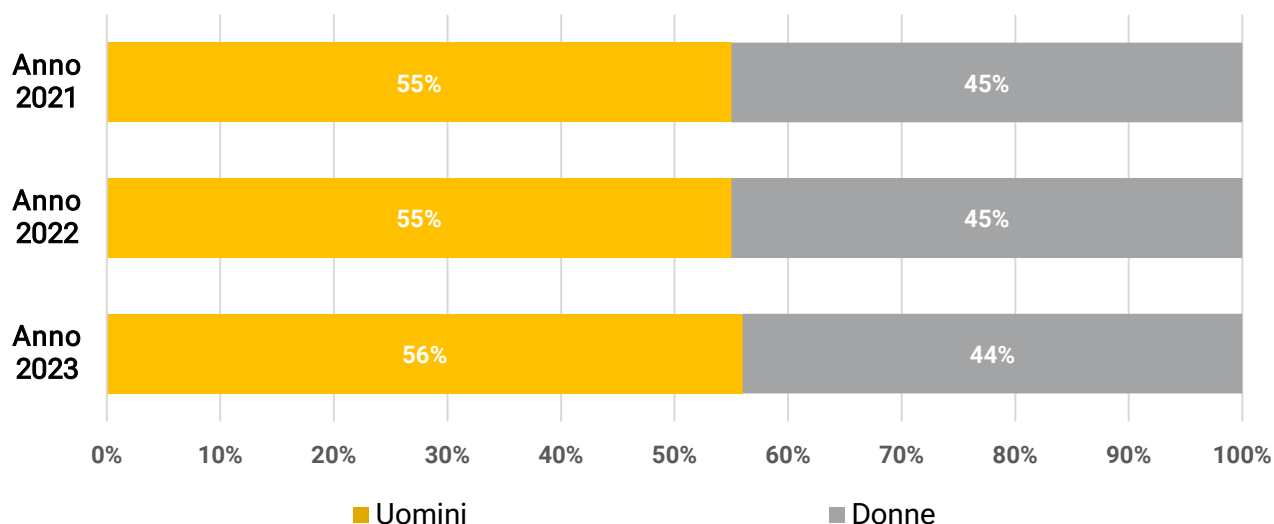
I clienti e il portafoglio

Nel 2023 è rimasto sostanzialmente invariato il numero di clienti persone fisiche.

Tipologia della clientela (persone fisiche) - Scorporazione per classi d'età
--

	2021	2022	2023
Totale	92.026	89.341	89.481
- di cui sotto i 30 anni	2.507	3.386	2.816
- di cui tra i 30 e 50 anni	22.919	22.290	20.104
- di cui sopra i 50 anni	66.600	63.665	66.561

Tipologia della clientela (persone fisiche) – scorporazione per genere



L'attenzione di Assicoop Modena & Ferrara 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.

Indice di Cross selling			
	2021	2022	2023
Indice di Cross selling	2,04	2,15	2,10

4 Forza lavoro propria

4.1 Le persone di Assicoop

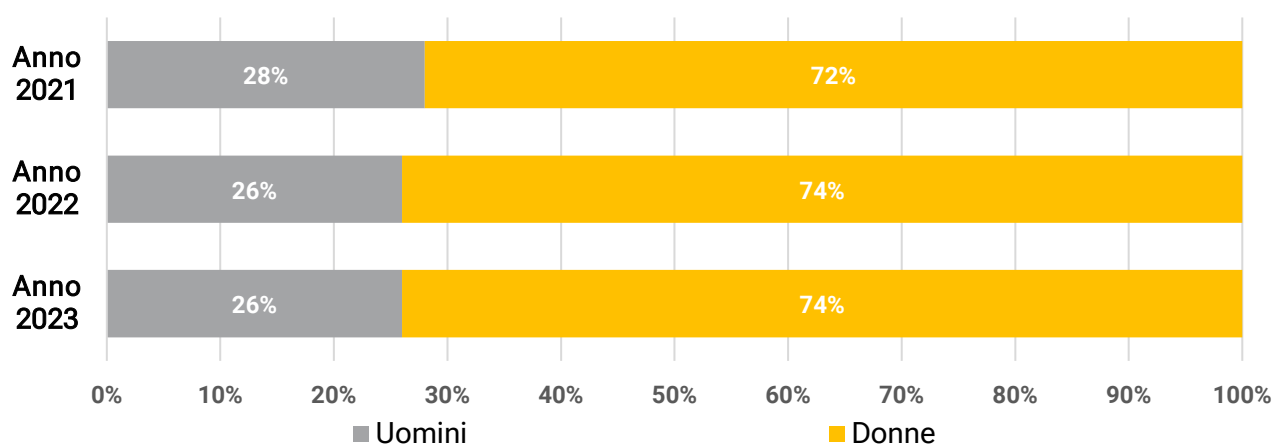
[GRI 2-7, 2-8]

Per Assicoop Modena & Ferrara è molto importante investire sulle proprie risorse umane, personale dipendente e rete indiretta di vendita (subagenti, produttori e promotori), cercando di tutelare una certa stabilità occupazionale e di promuovere l'inserimento lavorativo dei giovani. Nel 2023 le persone impiegate in Assicoop Modena & Ferrara sono state 275, di cui 189 dipendenti (140 donne, 49 uomini) e 86 collaboratori in libera professione e tirocinanti.

Le risorse umane di Assicoop Modena & Ferrara 2021-2022-2023

	Dipendenti	Collaboratori in libera professione	Totale
2021	172	79	251
2022	178	88	266
2023	189	86	275

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per genere



La figura più comune tra i collaboratori in libera professione è il subagente con e senza portafoglio e tirocinanti con contratto di sub-agenzia e tirocinio, totale anno 2023 n. 86. 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 Modena & Ferrara 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.

I tipi di mansioni svolte sono Consulenza assicurativa per i sub-agenti; attività di back office per i tirocinanti.

[GRI 405-2]

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

	Rapporto %
Quadri	79%
Impiegati	96%

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

	Rapporto %
Quadri	90%
Impiegati	87%

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

4.2 Valorizzazione dei collaboratori

[GRI 2-30, 3-3, 405-1]

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 di Assicoop Modena & Ferrara è composto da 1 dirigente (uomo), 19 quadri (12 uomini e 7 donne) e 169 impiegati (36 uomini e 133 donne). La composizione dei dipendenti non ha riguardato importanti cambiamenti dimensionali avvenuti nel periodo di rendicontazione considerato (2023). Quanto alla suddivisione per genere, le donne presenti in azienda rappresentano il 74% dei dipendenti. Nel corso del 2023 i dipendenti appartenenti alle categorie protette¹ sono pari a 11 (6 uomini e 5 donne).

Totale dipendenti per inquadramento e genere

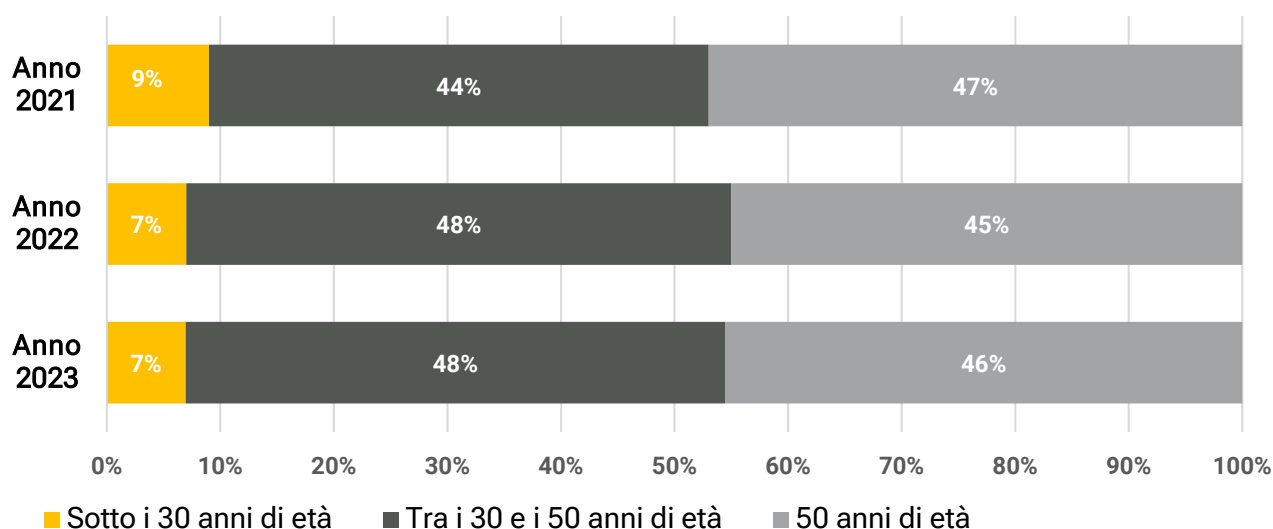
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	49	123	172
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	15	4	19
- di cui impiegati	33	119	152
Totale dipendenti 2022	47	131	178
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	14	4	18
- di cui impiegati	32	127	159
Totale dipendenti 2023	49	140	189
- di cui dirigenti	1	-	1
- di cui quadri	12	7	19
- di cui impiegati	36	133	169

Per quanto riguarda la suddivisione dei dipendenti per fasce di età, il 48% di questi (86 persone) ha

¹ 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).

un'età compresa fra 30 e 50 anni, il 45% (80 persone) ha più di 50 anni e il 7% (12 persone) un'età inferiore ai 30 anni.

Dipendenti di Assicoop Modena & Ferrara per fasce d'età



4.3 Qualità della vita in azienda

[GRI 3-3, 406-1]

Un altro aspetto che risulta di fondamentale importanza per l'organizzazione è una forte attenzione nei confronti della stabilità occupazionale e l'interesse nell'instaurare un rapporto stabile e di lungo periodo con i dipendenti. A riguardo, nel 2023 la quasi totalità dei dipendenti (168) intrattiene un rapporto regolato da contratto a tempo indeterminato. Per favorire la conciliazione vita-lavoro il Gruppo offre anche soluzioni come il part time: il 18% dei dipendenti ha un contratto part-time.

Nessun episodio di discriminazione è stato rilevato nel 2023.

[GRI 2-7]

Totale dipendenti per tipo di contratto e genere			
	Uomini	Donne	Totale
Totale dipendenti 2021	49	123	172
- di cui a tempo indeterminato	48	117	165
- di cui a tempo determinato	1	6	7
- di cui a tempo pieno	47	94	141
- di cui a tempo parziale	2	29	31
Totale dipendenti 2022	47	131	178
- di cui a tempo indeterminato	44	124	168
- di cui a tempo determinato	3	7	10
- di cui a tempo pieno	45	104	149
- di cui a tempo parziale	2	27	29
Totale dipendenti 2023	49	140	189
- di cui a tempo indeterminato	46	132	178
- di cui a tempo determinato	3	8	11
- di cui a tempo pieno	47	108	155
- di cui a tempo parziale	2	32	34

Nel 2023 Assicoop Modena & Ferrara ha assunto 19 nuove persone, di cui 10 di età inferiore ai 30 anni e 8 tra i 30 e i 50 anni.

[GRI 401-1]

Dipendenti assunti e cessati per età e genere			
	2021	2022	2023
Totale dipendenti assunti	13	20	19
Sotto i 30 anni	3	5	10
- di cui uomini	1	1	2
- di cui donne	2	4	8
Tra i 30 e 50 anni	8	12	8
- di cui uomini	1	1	4
- di cui donne	7	11	4
Sopra i 50 anni	2	3	1
- di cui uomini	0	1	0
- di cui donne	2	2	1
Totale dipendenti cessati	7	12	8
Sotto i 30 anni	0	3	3
- di cui uomini	0	1	0
- di cui donne	0	2	3
Tra i 30 e 50 anni	2	3	2
- di cui uomini	0	0	1
- di cui donne	2	3	1
Sopra i 50 anni	5	6	3
- di cui uomini	0	5	2
- di cui donne	5	1	1

Un altro aspetto rilevante in termini di stabilità legata alla gestione del personale è rappresentato dal tasso di turnover che si attesta al 4,5% nel 2022 e al 5,8% nel 2023 non influenzando quindi la continuità produttiva e la stabilità organizzativa.

Turnover dei dipendenti per età e genere ²			
	2021	2022	2023
Tasso di assunzione per genere	7,6%	11,2%	10,1%
- uomini	4,1%	6,4%	12,2%
- donne	8,9%	13,0%	9,3%
Tasso di cessazioni per genere	4,1%	6,7%	4,2%
- uomini	0,0%	12,8%	6,1%
- donne	5,7%	4,6%	3,6%
Tasso di turnover per genere	3,5%	4,5%	5,8%
- uomini	4,1%	-6,4%	6,1%
- donne	3,3%	8,4%	5,7
Tasso di assunzione per fasce d'età	7,6%	11,2%	10,1%
- sotto i 30 anni di età	18,8%	41,7%	47,6%
- tra i 30 e 50 anni di età	10,5%	14,0%	9,3%
- sopra i 50 anni di età	2,5%	3,8%	1,2%
Tasso di cessazioni per fasce d'età	4,1%	6,7%	4,2%
- sotto i 30 anni di età	0,0%	25,0%	14,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	2,6%	3,5%	2,3%
- sopra i 50 anni di età	6,3%	7,5%	3,7%
Tasso di turnover per fasce d'età	3,5%	4,5%	5,8%
- sotto i 30 anni di età	18,8%	16,7%	33,3%
- tra i 30 e 50 anni di età	7,9%	10,5%	7,0%
- sopra i 50 anni di età	-3,8%	-3,8%	-2,4%

4.4 Formazione e sviluppo professionale

[GRI 3-3, 404-2]

La valorizzazione delle competenze individuali e la realizzazione di una crescita professionale dei propri dipendenti rappresentano una leva imprescindibile per raggiungere standard di qualità eccellenti per il cliente, a garanzia di un servizio flessibile ed affidabile.

La formazione e l'armonizzazione contrattuale diventano quindi dei drivers fondamentali non solo per garantire l'efficienza di una realtà presente sul territorio in maniera capillare, ma anche una risposta che permetta di meglio affrontare i trend di cambiamento che stanno caratterizzando il settore assicurativo. La politica di gestione delle risorse umane di Assicoop Modena & Ferrara prevede sia il rispetto degli obblighi di formazione per aggiornamento professionale riguardante la sicurezza, la privacy, l'antiriciclaggio e la normativa IVASS previsti dal D.L. n 209/2005 e

² 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.

Regolamento ISVAP n. 5/2006, che l'erogazione continuativa di formazione specifica di carattere tecnico e commerciale.

Assicoop Modena & Ferrara è un'azienda commerciale, perciò l'impegno maggiore è concentrato sulla formazione tecnica e commerciale e in particolare sullo studio dei prodotti specifici. Gli obblighi annuali di aggiornamento previsti dall'organo di controllo (IVASS) sono stringenti ed obbligano gli operatori a misurarsi attendibilmente sulle competenze acquisite. L'azienda al fine di premiare e consolidare il senso di appartenenza dei dipendenti prevede annualmente momenti di socializzazione con diversi eventi di aggregazione. Nel periodo preso in considerazione e a tutt'oggi, la politica dell'azienda per i dipendenti che si avvicinano al termine del percorso lavorativo è quello di trovare un accordo con il lavoratore per un impiego condiviso con mansioni a minor pressione emotiva (es. passaggio da front-office a back office) e utilizzare al meglio le esperienze acquisite. Assicoop Modena & Ferrara non è orientata a favorire delle uscite anticipate, ma su richiesta del lavoratore le prende in esame.

Per l'anno 2023, le ore di formazione erogate ammontano a circa 6.700, in crescita rispetto al 2022. La formazione alla rete si è focalizzata sull'individuazione dei bisogni assicurativi di persone ed imprese, sul potenziamento degli strumenti di analisi e valutazione del rischio e sulla elaborazione di soluzioni assicurative sempre più efficaci e personalizzate.

Le ore di formazione ai fini IVASS svolte nel 2023 sono state pari a 6.370 per i dipendenti e 2.975 per i collaboratori, per un totale di 9.345 ore.

[GRI 404-1]

Ore medie di formazione ai dipendenti per genere			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.981	5.715	6.694
- ai dipendenti uomini	1.382	1.651	1.762
- ai dipendenti donne	3.599	4.064	4.932
Ore medie di formazione per dipendente ¹⁹³	29	33	36
Ore medie di formazione uomini	28	36	36
Ore medie di formazione donne	29	31	36

Ore medie di formazione ai dipendenti per categoria di inquadramento			
	2021	2022	2023
Ore totali di formazione	4.981	5.715	6.694
- Dirigenti	30	36	35
- Quadri	570	606	665
- Impiegati	4.381	5.073	5.994
Ore medie di formazione per dipendente	29	34	35
Ore medie di formazione dirigenti	30	36	35
Ore medie di formazione quadri	30	34	35
Ore medie di formazione impiegati	29	32	35

Dal 2018 sta continuando un intenso programma di inserimento di nuove risorse commerciali giovani, in prevalenza neolaureati, per garantire una sempre maggiore cifra tecnica della Rete di Vendita ed un passaggio generazionale della forza vendita.

³ 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.

PROGETTO NEW GENERATION

Assicoop ha lanciato, già nel 2020, il progetto New Generation, progetto che vuole investire su giovani di talento per rafforzare la propria rete commerciale. Il progetto nasce dall'intento comune e dalla sinergia delle cinque Assicoop e prevede per i neo-consulenti un intenso percorso di formazione e sviluppo.

Il progetto New Generation fondava le sue ragioni di essere non solo dalla necessità di incrementare la rete di vendita, necessità comune a tutte le Assicoop, ma anche dalla sempre maggiore difficoltà nel trovare giovani interessati a percorrere ed apprendere l'attività assicurativa.

Nel dettaglio, attraverso una campagna di recruitment multicanale, sono stati selezionati i 6 neo-consulenti assicurativi nel 2023, che hanno subito intrapreso un percorso di on-boarding per supportare il loro ingresso all'interno delle Agenzie e del contesto organizzativo Assicoop. L'on-boarding prevede un learning journey (percorso di apprendimento) strutturato e multi-metodo che permetterà ai consulenti di approfondire e specializzarsi rispetto alle tematiche che riguardano il settore assicurativo.

In particolare, il progetto New Generation vuole sviluppare sempre più la sinergia tra le Assicoop e i territori a partire dalle persone. È per questo che è stata creata una community di cui proprio i neo-consulenti sono i protagonisti, caratterizzata da una serie di spazi e momenti che permettono il confronto e la contaminazione continua.

Per inaugurare il percorso di on-boarding, i consulenti hanno partecipato ad un'attività di Digital Team Building, con l'obiettivo di dare avvio alla Community inter-Assicoop sperimentando quelli che ne sono gli aspetti e i valori caratterizzanti. Infatti, questo evento ha permesso non solo di approfondire la conoscenza reciproca tra consulenti, ma anche e soprattutto di mettere alla prova le competenze relazionali che saranno l'ossatura del profilo del consulente e di cimentarsi attivamente con alcune sfide, toccando con mano il valore della collaborazione e il senso profondo di operare in un'organizzazione unica come è il mondo Assicoop.

Nel corso del 2021 e del 2022 il progetto è stato seguito e supportato dall'esperienza di un partner consulenziale che è riuscito a mettere a fattor comune metodologie innovative assieme alle competenze Assicoop.

Sul finire dell'esercizio le Assicoop hanno deciso di continuare il percorso comune, ma di portarsi la gestione in house, gestendo dall'inizio alla fine il progetto attraverso il lavoro congiunto, articolato in due edizioni annuali, collaborando e facendosi carico ognuna di svolgere una parte delle attività previste.

4.5 Salute e sicurezza

[GRI 403-1, 403-2, 403-5]

Il rispetto della normativa sulla Sicurezza dei luoghi di lavoro e la tutela della salute delle persone rappresenta una priorità per Assicoop Modena & Ferrara. Coerentemente con il sistema di regolazione e controllo, è presente un Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS), un Medico Competente, un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza ed un Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) per la rilevazione dei fattori di rischio dell'attività svolta, l'elaborazione di un piano contenente le misure di sicurezza preventive e correttive da applicare per la tutela dei lavoratori e lo sviluppo di programmi di formazione e informazione dei lavoratori (soprattutto video terminalisti) sui rischi specifici dell'attività.

In particolare, in azienda è presente un RSPP esterno che ha redatto, ed aggiorna in caso di

necessità, il DVR (documento di valutazione dei rischi). Il rischio della nostra attività imprenditoriale è definibile BASSO. I dipendenti hanno la possibilità di fare segnalazioni al RLS (Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) ed ai preposti e dirigenti. Gli infortuni registrati in azienda sono soprattutto in itinere durante il tragitto casa/lavoro. Il RSPP è coadiuvato da un ASPP (addetto al servizio di prevenzione e protezione). I dipendenti ed i tirocinanti vengono formati sulla sicurezza, con una parte generale ed una specifica per rischio basso, ed aggiornati ogni 5 anni. Nella scala gerarchica della sicurezza sono presenti e formati adeguatamente i preposti ed i dirigenti per la sicurezza. Sono presenti in ogni sede di lavoro almeno 1 addetto di primo soccorso ed 1 addetto alla prevenzione incendi. I dipendenti ed i tirocinanti vengono visitati periodicamente dal medico competente aziendale per rischio Videoterminalisti.

Per tutti i dipendenti e tirocinanti è prevista una formazione generale di 4 ore ed una formazione specifica sul rischio basso di 4 ore; i corsi di aggiornamento della durata di 4 ore vengono svolti ogni 5 anni. Per i Preposti invece è prevista una formazione iniziale di 8 ore ed un aggiornamento di 6 ore e per i Dirigenti una formazione iniziale di 16 ore e di aggiornamento di 6 ore. Gli Addetti al primo soccorso (azienda gruppo B) svolgono una formazione iniziale di 12 ore ed un aggiornamento di 4 ore, mentre gli Addetti alla prevenzione incendio (rischio medio) svolgono una formazione iniziale di 8 ore ed un aggiornamento di 5 ore. L'ASPP svolge una formazione iniziale di 28 ore ed un aggiornamento di 20 ore. Tutta la formazione viene erogata a titolo gratuito e durante l'orario lavorativo. La formazione viene organizzata dall'ASPP ed erogata dal RSPP, oppure da aziende specializzate esterne. Alla fine di ogni corso la formazione viene valutata con la predisposizione di test.

5 Soluzioni innovative per la clientela

5.1 Qualità del servizio

[GRI 3-3, 418-1]

In riferimento al processo di innovazione organizzativa sono stati attivati diversi cantieri per massimizzare la dimensione di prossimità nei confronti del cliente. In particolare, il recente cantiere sull'evoluzione del portafoglio clienti pone le basi per creare un servizio che permetta di formulare soluzioni adeguate alle diverse categorie di clienti retail.

Il cantiere prevede l'individuazione di "archetipi" di clienti basato sui criteri di "attrattività" e "fedeltà". Con la specializzazione della rete distributiva su target di clientela o di prodotto e con la definizione di processi commerciali basati per "archetipo" di cliente, le Agenzie mettono in atto un monitoraggio efficace delle caratteristiche del cliente tipo, delle sue esigenze, e delle sue richieste e assicurano un alto livello di qualità del servizio.

Ciò permette di mantenere fermi la vocazione al cliente e al territorio, e al tempo stesso risponde ad esigenze normative dettate dalla Insurance Distribution Directive (IDD).

Grazie a questa strategia Assicoop Modena & Ferrara sarà in grado di proporre soluzioni personalizzate e flessibili e servizi/prodotti che ben rispondono alle diverse esigenze dei clienti, compreso il cluster giovani che oggi risulta in crescita. Ad oggi, la classificazione per classi d'età della clientela persone fisiche mette in evidenza un peso consistente dei clienti più maturi.

Rispetto a quanto emerso dall'analisi di materialità d'impatto, con riguardo alla protezione della Privacy dei clienti, non sono pervenute nel 2023 denunce comprovate riguardo a violazioni della privacy dei clienti, come non si sono verificati episodi identificati di fuga, furto o perdita di dati dei clienti.

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 e 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, Assicoop Modena & Ferrara e 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.

È stato realizzato un importante investimento per la semplificazione e digitalizzazione dei processi commerciali e amministrativi mediante l'implementazione di elementi legati alla omnicanalità. La

risposta della rete Assicoop e dei clienti a tale innovazione di servizio è stata positiva come dimostrato dalla dinamica delle movimentazioni F.E.A., in continua crescita.

Firma Elettronica Avanzata (F.E.A.)			
	2021	2022	2023
Adesione clienti (n.)	38.053	50.325	58.501
Adesione clienti (%)	38,7%	51,1%	59,4%
Movimentazione F.E.A. (n.)	92.195	132.479	135.552
Movimentazione F.E.A. (%)	34,3%	48,7%	56,8%
Agenzie attivate	26	27	26
Punti vendita attivati	47	49	36

Anche in relazione alla penetrazione della F.E.A. si osserva una crescita, con tassi largamente superiori di quelli registrati nelle agenzie private nello stesso periodo. Nel 2023 Assicoop ha emesso con F.E.A. oltre il 56,8% delle polizze.

In aggiunta, sono state avviate iniziative quali la vendita in mobilità (dalla preventivazione all'emissione ed incasso), ed oggi tutta la rete Assicoop è dotata di PC portatile o tablet.

Da diversi anni Assicoop ha inoltre intrapreso un percorso finalizzato alla semplificazione della struttura organizzativa che ha identificato nella razionalizzazione delle strutture di coordinamento, nella costituzione di Aree Tecniche e di Back Office accentrati, nella creazione di specifiche funzioni aziendali a presidio dei processi di innovazione, leve funzionali ad aumentare l'efficacia e l'efficienza del proprio modello di servizio.

5.3 Relazione della rete distributiva con la Compagnia

[GRI 3-3]

La base del successo e del riconoscimento della professionalità delle Assicoop è la continua ricerca di soluzioni che rispondono all'esigenza di tutela e di cura delle persone. Una ricerca che fa leva su tre fattori di distintività:

- Presidio del territorio;
- Alto livello di specializzazione;
- Consulenza personalizzata.

Specializzazione della rete di vendita

Dal 2020, le Assicoop hanno aderito ai processi di Specializzazione della Rete di Vendita della Compagnia con l'obiettivo di creazione di una rete distributiva attiva in agenzia e nelle strutture Assicoop che possa essere strutturata attraverso percorsi formativi omogenei e livelli di competenza ben identificabili.

A tal proposito, si sono intrapresi due percorsi per creare figure professionali specificatamente dedicate a seguire due tipologie di clientela:

- Il segmento Famiglie: tramite i Family Welfare Specialist
- Il segmento Aziende/PMI: tramite Business Specialist.

La specializzazione della rete distributiva su target di clientela diventa dunque lo strumento per raggiungere maggiori livelli di efficienza, per soddisfare le esigenze specifiche della clientela proponendo soluzioni su misura per ogni cliente e per gestire consapevolmente la leva prezzo e la

customer satisfaction.

I Family Welfare Specialist sono figure specializzate che operano in Agenzia per fornire consulenza alle Famiglie negli ambiti della protezione, risparmio, investimento, previdenza e welfare. La loro specializzazione è realizzata attraverso un percorso formativo della durata complessiva di 4 anni che prevede step intermedi finalizzati alla verifica delle competenze acquisite, oltre ad un percorso di progressiva crescita professionale su tre livelli.

I Business Specialist sono, invece, figure di Agenzia specializzate e formate specificatamente per fornire alle Aziende la miglior consulenza assicurativa capace di garantire la sicurezza completa dell'attività, ma anche la tutela delle persone che in Azienda lavorano.

Del team di Assicoop Modena & Ferrara fanno parte 7 Family Welfare Specialist e 19 Business Specialist.

6 Sostegno e collaborazione per il territorio

6.1 Relazione con la comunità

[GRI 3-3, 2-6]

Assicoop Modena & Ferrara in qualità di realtà imprenditoriale molto presente sul territorio, è da anni impegnata alla promozione e al sostegno dello sviluppo locale.

Assicoop Modena & Ferrara opera, attraverso 36 **punti vendita**, nei territori di Modena, Ferrara e Mantova, 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 Modena & Ferrara 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.

Particolarmente attiva nel campo dell'arte e della cultura attraverso il collezionismo d'impresa, Assicoop Modena & Ferrara contribuisce alla tutela del patrimonio locale e cura un'importante raccolta di opere di pittura, incisione scultura e grafica. Attraverso la collaborazione pluriennale con le **Gallerie Estensi**, di cui fanno parte il Museo civico d'arte di Modena e la Pinacoteca Nazionale di Ferrara, ed il **Museo Archeologico Nazionale di Ferrara**, l'attività collezionistica di Assicoop si è nel tempo focalizzata sul recupero di opere artistiche del XIX e del XX secolo disperse in diverse collezioni private e realizzate da artisti modenesi e ferraresi per nascita, formazione o ambito di attività. La Raccolta ospita oggi più di ottocento opere tra dipinti, sculture, disegni e stampe, conservate presso le proprie sedi a Modena & Ferrara. Tutte le opere acquisite da Assicoop vengono periodicamente schedate e presentate in un sito web dedicato, a favore di un'ampia diffusione della Raccolta.

Sta continuando la collaborazione tra pubblico e privato per la valorizzazione del patrimonio culturale di Assicoop. Anche nel 2023 continua il progetto espositivo triennale "**SINTONIE. Tra Visioni e Racconti**"; con un nucleo di 37 opere della Raccolta Assicoop Modena & Ferrara nelle sedi del Museo di Casa Romei e del Museo Archeologico Nazionale di Ferrara. L'esposizione è promossa nell'ambito di SINTONIE, progetto di collaborazione pubblico-privato tra la Direzione Regionale Musei Emilia-Romagna, Assicoop Modena & Ferrara e Legacoop Estense.

Per quanto riguarda i progetti di solidarietà, anche nel 2023 sono stati sostenuti progetti di associazioni del territorio, tra le quali **ASEOP** (Associazione sostegno ematologia oncologica pediatrica Onlus) e **ADMO** (Associazione donatori midollo osseo) che si occupano rispettivamente dell'assistenza nel settore dell'ematologia oncologica pediatrica e della donazione del midollo osseo. Come tutti gli anni, è stato anche erogato un contributo in occasione della Festa della Donna, suddiviso tra **Casa delle Donne** di Modena e **UDI** di Ferrara. Assicoop Modena & Ferrara è socio sostenitore del **Teatro Comunale Luciano Pavarotti** e del **Teatro Storchi di Modena**, oltre che del **Teatro Comunale di Ferrara**, e Socio della Fondazione Barberini.

Annualmente sono inoltre promosse iniziative di particolare richiamo a livello nazionale come il **“Festival internazionale di Ferrara”**, una manifestazione che promuove incontri e dibattiti con i rappresentanti più significativi del giornalismo mondiale insieme a scrittori, economisti e fumettisti; il festival musicale **“Ferrara sotto le stelle”** e il **“Festival della filosofia di Modena”**, una manifestazione culturale italiana che dal 2001 si svolge annualmente a Modena, Carpi e Sassuolo. È continuato il sostegno al **“Memoria Festival di Mirandola”**, comune fortemente colpito dal sisma del 2012.

Assicoop Modena & Ferrara ha poi elargito, nel corso del 2023, un contributo in qualità socio aderente dal 2014, al **“Museo Casa Natale Enzo Ferrari a Modena”**. Altri contributi minimi sono infine stanziati nei confronti di associazioni sportive e circoli culturali oltre al contributo per le attività della Commissione attività Sociali, le quali riscontrano sempre un particolare apprezzamento.

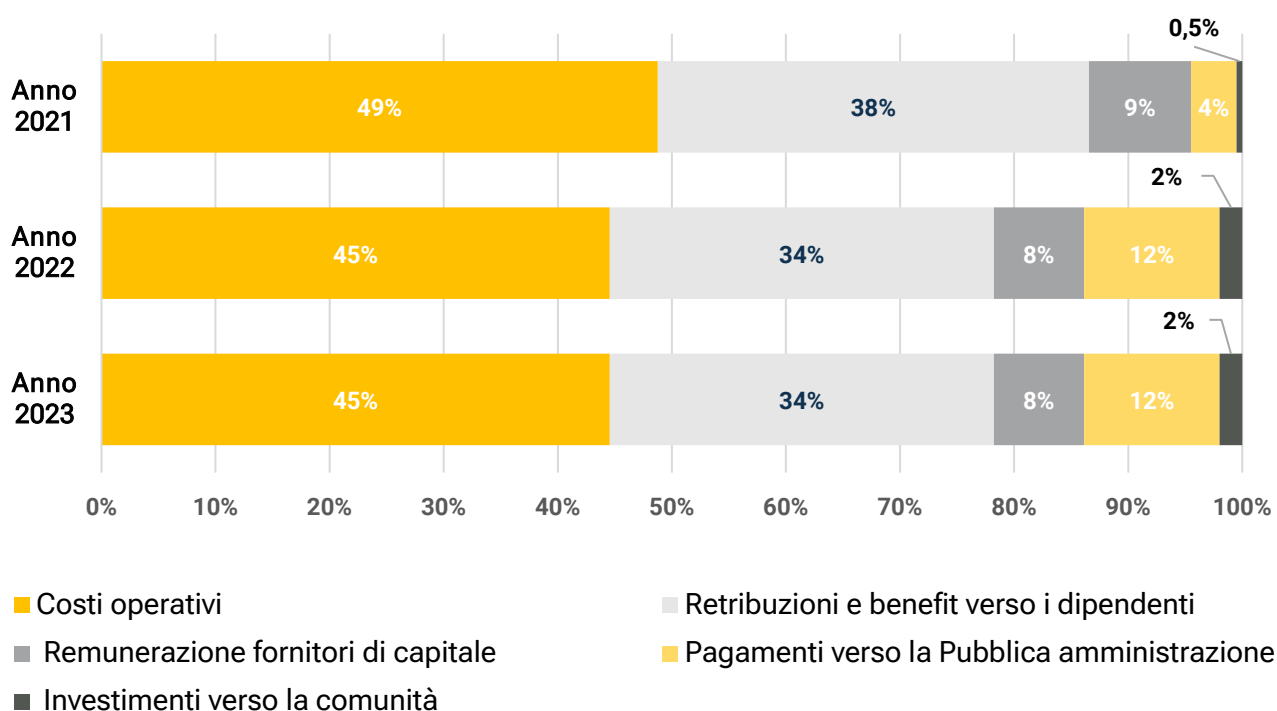
[GRI 203-1]

Investimenti nella comunità			
	2021	2022	2023
Totale	271.721 €	218.956 €	299.156,00 €
Liberalità	20.547 €	41.692 €	42.288,00 €
Sponsorizzazioni	251.174 €	177.264 €	256.868,00 €

[GRI 201-1]

Assicoop Modena & Ferrara 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 Modena & Ferrara nel 2023 ammonta a € **26.498.984,00** (24 mln nel 2022). Di seguito è presentata la disaggregazione dal dato relativo al valore distribuito, che ammonta a € 24.626.065 (circa 23,1 mln nel 2022). Ne deriva che la quota trattenuta da Assicoop è pari a € 1.872.919 (1,3 mln nel 2022).



6.2 I partner per la creazione di valore

[GRI 2-6]

I fornitori supportano quotidianamente Assicoop Modena & Ferrara nell'erogazione di servizi di qualità e sono costituiti da tutte le società di servizi e fornitori di beni di consumo. Nel 2023 Assicoop Modena & Ferrara ha in attivo la collaborazione con 90 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	18	18	19
Servizi di pulizia	5	5	5
Servizi postali e telefonici	7	8	7
Locazione e apparecchiature	42	34	49
Cancelleria, stampanti ed altro	12	13	10

Accanto ai fornitori, altri stakeholder di primaria importanza per il successo di Assicoop sono tutti i broker e coassicuratrici (servizi di intermediazione) e professionisti per incarichi specifici (per esempio consulenze tecniche su privacy, qualità, formazione, riorganizzazione aziendale).

7 Cambiamento climatico e uso delle risorse

7.1 Tutela dell'ambiente

[GRI 3-3]

Assicoop Modena & Ferrara si impegna a diffondere e consolidare una cultura di **tutela dell'ambiente**, promuovendo la salvaguardia 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.

A partire da novembre 2020, tutta la **carta fornita dal Gruppo Unipol** per le operazioni di Assicoop Modena & Ferrara è **riciclata al 100%**. Inoltre, la carta consumata è certificata **Angelo Blu** ed **Ecolabel UE**.

7.2 I consumi di energia e gli impatti ambientali

Operando prevalentemente nell'ambito di attività commerciali, finanziarie ed amministrative, Assicoop Modena & Ferrara presenta come impatti ambientali diretti più significativi il consumo di energia elettrica per l'illuminazione ed il riscaldamento degli uffici ed il consumo dei materiali nell'ambito delle attività d'ufficio. Di seguito sono riportati i principali dati riguardanti l'utilizzo di alcuni materiali specifici come toner e carta e il consumo delle risorse energetiche nel periodo di rendicontazione considerato.

[GRI 301-1]

Principali materiali consumati			
	2021	2022	2023
Totale carta utilizzata	41.157 kg	35.616 kg	15.405 kg
- di cui carta riciclata	86%	87%	64%
Toner e cartucce (pezzi acquistati)	118	77	342
Drum	n.d.	n.d.	69

[GRI 302-1]

Consumo totale di energia (GJ)⁴			
	2021	2022	2023
Totale energia consumata	3.587	3.260	3.108,58
Gas naturale	1.163	910	709,86
Energia elettrica acquistata	1.966	1.849	1.905,23
- di cui da fonti non rinnovabili	1.966	1.849	1.905,23
- di cui da fonti rinnovabili	-	-	-
Auto aziendali a gasolio	458	501	-

[GRI 302-3]

Intensità energetica			
	2021	2022	2023
Intensità energetica per mq (GJ/mq)	0,44	0,39	0,32
Intensità energetica per dipendente (GJ/dip.)	20,85	18,31	16,42

Assicoop Modena & Ferrara 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 Modena & Ferrara 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.)⁵			
	2021	2022	2023
Scope 1	101,4	90,2	78,05
Scope 2 (location-based)	142,7	134,2	142,44
Scope 2 (market-based)			243,02

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.

⁴ 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.

⁵ 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 Modena & Ferrara

Dichiarazione d'uso	Assicoop Modena & Ferrara 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 • 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 Modena & Ferrara
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	2.1 La governance di Assicoop Modena & Ferrara
	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
	2-30 Contratti collettivi	4.2 Valorizzazione dei collaboratori
GRI 3: Temi Materiali 2021	3-3 Gestione del tema materiale	2.3 Integrità e rigore nella condotta aziendale 3.1 Tutela della solidità e redditività aziendale • Valorizzazione dei collaboratori

		• Qualità della vita in azienda • Formazione e sviluppo professionale • Qualità del servizio • Innovazione del modello di servizio • 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

