



# UNIPOL GRUPPO FINANZIARIO

2010

## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

### SINTESI

La versione integrale del Bilancio di Sostenibilità  
è visionabile e scaricabile sul sito [www.unipolgf.it](http://www.unipolgf.it)

---

UNIPOL GRUPPO FINANZIARIO  
RESPONSABILITÀ SOCIALE  
ED ETICA

**Responsabile**  
Walter Dondi

AREA SOSTENIBILITÀ

**Responsabile**  
Marisa Parmigiani

Il Bilancio di Sostenibilità 2010  
di Unipol Gruppo Finanziario  
è stato redatto a cura di:  
Daniela De Marco  
Walter Dondi  
Marisa Parmigiani  
Tiziana Simoni

Alla redazione del Bilancio  
hanno contribuito tutte le  
Direzioni, le strutture e le società  
del Gruppo Unipol

Il Bilancio di Sostenibilità  
è migliorabile anche grazie  
al contributo dei lettori.  
Chi vuole comunicare opinioni  
e suggerimenti può contattare  
la Funzione Responsabilità Sociale  
ed Etica scrivendo  
all'indirizzo e-mail  
**sostenibilita@unipolgf.it**

**Progetto grafico**  
M Studio, Milano

**Stampa**  
Casma Srl, Bologna

Unipol Gruppo Finanziario  
è socio di Impronta Etica



UGF ha scelto di utilizzare per questa pubblicazione carta certificata dal marchio FSC e una tipografia, Casma, che ha ottenuto la certificazione di catena di custodia FSC nel dicembre 2008 con il codice SA-COC-002076.

UNIPOL  
GRUPPO FINANZIARIO

---

2010

**BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ**

---

## LETTERA DEL PRESIDENTE

### FIDUCIA IN UNIPOL E NEL FUTURO LA NOSTRA SCOMMESSA SOSTENIBILE



Questo Bilancio di Sostenibilità costituisce una tappa ulteriore di un percorso che Unipol ha intrapreso fin dalla sua costituzione e che ha trovato lo scorso anno, con l'elaborazione del Piano di Sostenibilità triennale, il suo momento più alto e significativo. Possiamo ben dirlo, in quanto la scelta della sostenibilità – la cui ispirazione fondamentale si ritrova nel nostro impianto valoriale, Carta dei Valori e Codice Etico – è divenuta, con la contestuale approvazione del Piano Industriale, opzione strategica ed elemento caratterizzante delle politiche e della gestione imprenditoriale dell'intero Gruppo Unipol. Scelta in buona misura in controtendenza, ma, riteniamo, assolutamente coerente e lungimirante non solo con la nostra storia, ormai quasi cinquantenaria. Infatti, la scelta della sostenibilità guarda al futuro, alla necessità per l'intero sistema economico mondiale di adottare un approccio e una modalità di gestione dell'attività economica capace di rispondere, anzitutto, ai bisogni delle persone e delle comunità. Abbiamo visto, ne stiamo pagando peraltro tuttora le pesanti conseguenze, come un modello di sviluppo orientato tutto al conseguimento del massimo profitto sul breve e brevissimo periodo, per non dire di carattere essenzialmente speculativo, produca crisi e, in ultima analisi, distruzione di ricchezza: economica, sociale, ambientale. Per questo, abbiamo deciso di ripartire dai valori di fondo che hanno costituito e costituiscono la stessa ragion d'essere di Unipol, recuperando emblematicamente anche il nome originario: il lavoro, l'intraprendenza e la creatività delle persone, la loro competenza e professionalità, il loro impegno e la loro passione. Sia che siano espressi in un'attività di lavoro dipendente come nella gestione di una impresa, piccola e media soprattutto, oppure gestita in quella straordinaria forma di intelligenza collettiva e socialmente motivata che è l'impresa cooperativa. È il contrario di un ritorno al passato: è la volontà di guardare avanti, di impegnarci a dare un contributo alla costruzione di una società moderna, innovativa e culturalmente avanzata. E allo stesso tempo più giusta, con un maggiore e più diffuso benessere e anche più sicura socialmente. Del resto, fare assicurazione significa essenzialmente fornire protezione dai rischi, dalle incertezze che la vita ci pone di fronte. Così come fare banca vuol dire offrire tutela del risparmio e credito a chi vuole costruirsi una casa o avviare un'attività imprenditoriale. Siamo e vogliamo sempre di più essere un soggetto capace di interpretare in chiave di moderna imprenditorialità i bisogni delle persone, delle famiglie e delle imprese. Capace di rispondere a quelle esigenze che, per esempio, il settore pubblico – per un insieme di ragioni – non è più in grado di soddisfare. La crisi della finanza pubblica è emblematica della difficoltà dello Stato a continuare a garantire un livello dei servizi adeguati ai cittadini e soprattutto ai mutamenti demografici e della popolazione. È peraltro più che legittimo il desiderio delle persone di poter scegliere e determinare le modalità di rispondere ai propri bisogni, di "personalizzare", almeno in una certa misura, il "proprio welfare" o quello della famiglia. Se questo è vero, è essenziale poter disporre di soggetti imprenditoriali in grado di offrire soluzioni adeguate, in termini di prodotti e servizi, alle loro specifiche attese ed esigenze. Ancor di più sono indispensabili soggetti, imprese, professionalmente qualificati, ma soprattutto affidabili. La fiducia, infatti, costituisce un bene fondamentale quando si tratta di prestazioni che hanno a che fare con la vita e il futuro delle persone, oltre che con il loro denaro e i loro risparmi. Unipol ha l'ambizione, e allo stesso tempo la certezza, di essere un Gruppo imprenditoriale solido, qualificato, affidabile perché fondato sulla sostenibilità, cioè su una strategia di sviluppo duraturo nel tempo e in quanto tale capace di offrire e di trasmettere fiducia. Fiducia anzitutto nel futuro. La merce più rara che ci sia oggi in circolazione.

Pierluigi Stefanini

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

**IL NOSTRO  
CONTRIBUTO AD UNA  
SOCIETÀ SOSTENIBILE  
A PARTIRE DAL  
WELFARE**



Presentiamo questo Bilancio di Sostenibilità 2010, insieme a quelli civilistico e consolidato, in un contesto economico e sociale del nostro Paese che rimane particolarmente difficile e, per tanti versi, critico. Se, infatti, lo scenario internazionale è caratterizzato da importanti segnali di ripresa – pur con significative differenze e squilibri – l'Italia non è ancora riuscita a imboccare un sentiero di sviluppo solido e duraturo. Crescono la disoccupazione, specie giovanile e il lavoro precario, mentre le imprese, soprattutto piccole e medie, continuano ad arrancare in assenza di politiche e di stimoli adeguati a rilanciare la produzione e ad accrescere la produttività. Per altro verso, la finanza pubblica – con il peso del suo enorme debito – non è in grado di svolgere un ruolo di spinta e innovazione e, anzi, è sempre più in difficoltà a garantire livelli adeguati di prestazioni e servizi ai cittadini e al mondo produttivo. In questo quadro, tutt'altro che facile, il nostro Gruppo ha cercato e sta cercando di fare fino in fondo la propria parte nei confronti di tutti gli stakeholder. Nel 2010 la scelta di rafforzamento patrimoniale della società è stata premiata dagli azionisti di riferimento e dal mercato, con la piena adesione all'aumento di capitale. A dimostrazione che, quando si definiscono e si prospettano obiettivi chiari, trasparenti, responsabili e credibili, così come abbiamo fatto con il Piano Industriale 2010-2012, si ottiene la fiducia degli investitori. I primi risultati che presentiamo sono in linea con gli obiettivi attesi e quindi soddisfacenti, tenendo conto del difficile contesto. Certo, ne siamo consapevoli, il cammino è ancora lungo e richiede l'impegno e la determinazione di tutti i nostri dipendenti, degli agenti di tutti coloro che lavorano per e con il Gruppo Unipol. Siamo tuttavia guidati da un progetto di lungo periodo, che guarda al futuro, alla capacità di generare risultati nel tempo, tanto per gli azionisti che per i lavoratori, per i clienti come per gli agenti, per l'intera comunità nella quale operiamo. È questa, del resto, l'idea di Sostenibilità che ci guida: una strategia e delle politiche strettamente connesse ai nostri business caratteristici. Prodotti e servizi che forniscono prevenzione e protezione dai rischi, sicurezza e tutela. Nella vita quotidiana, come nella prospettiva del ciclo di vita delle persone, in campo previdenziale, della salute e dell'assistenza. Le persone, le famiglie, professionisti e imprese, le piccole e le medie in particolare, così come quelle cooperative, propongono nuove e più impegnative domande per fare fronte a crescenti bisogni e inedite esigenze poste dai cambiamenti demografici, della struttura e dell'organizzazione sociale. I sistemi di intervento e protezione del pubblico – che sono e rimangono fondamentali – non sono più in grado, da soli, di rispondere efficacemente a questi bisogni e alle nuove domande dei cittadini. I quali, perciò, sono chiamati ad affrontare una vera e propria nuova fase per quel che riguarda il sistema del Welfare, che deve vederli protagonisti diretti, singolarmente e, soprattutto, in forma associata e collettiva. Anche per questo, Unipol ha dato vita a "Welfare, Italia": un'iniziativa di ampio respiro basata sul confronto tra addetti ai lavori, istituzioni, rappresentanze e volta, da un lato, ad accrescere la conoscenza dei problemi del Welfare e, dall'altra, ad individuare le migliori soluzioni per dare risposte ai nuovi bisogni dei cittadini e della comunità. Un Gruppo assicurativo e bancario come Unipol è un soggetto imprenditoriale che, nel mercato, gioca un ruolo di primissimo piano nel configurare i prodotti e i servizi necessari a questa nuova fase che si apre per l'intero sistema del Welfare e per i cittadini. Una grande parte dei quali, in quanto lavoratori dipendenti o autonomi, professionisti, piccoli e medi imprenditori, cooperatori, sono già oggi nostri interlocutori e clienti. A loro, direttamente o attraverso le loro organizzazioni di categoria, ci rivolgiamo da quasi cinquant'anni, consapevoli di rappresentare il soggetto che, per ispirazione valoriale e radicamento sociale e territoriale, meglio è in grado di interpretare le loro necessità e di trasformarle in soluzioni adeguate ai loro progetti di vita.

**Carlo Cimbrì**

## L'IDENTITÀ

Con l'elaborazione del Piano Industriale 2010-2012 e la contestuale predisposizione del Piano di Sostenibilità triennale si è aperta, di fatto, una nuova fase nella vita di Unipol Gruppo Finanziario caratterizzata da innovazione e, insieme, recupero e attualizzazione dei valori fondanti. Coerente con questo è anche la ripresa della denominazione "Unipol" che contrassegna la Compagnia di assicurazione dall'inizio degli anni Sessanta, quando fu acquisita e resa protagonista nel mercato da parte delle imprese cooperative di Legacoop.

### MISSION

Essere responsabili del miglioramento della qualità della vita dei nostri Clienti mediante soluzioni per la tutela, il supporto e la sicurezza dei loro progetti.  
Attuare una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri collaboratori.

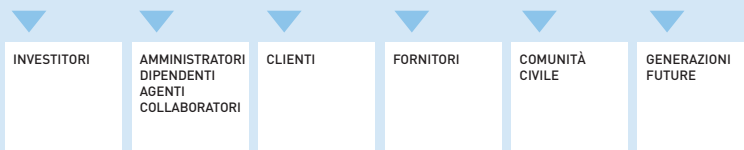
### CARTA DEI VALORI

Partendo dalla Mission, definisce e declina i cinque valori su cui si ispirano i comportamenti del Gruppo. Si tratta di:



### CODICE ETICO

È lo strumento con cui il Gruppo declina i Valori identificati nella Carta in principi volti ad orientare i comportamenti dell'impresa nei confronti dei propri stakeholder. I destinatari del Codice, quindi, sono tutti coloro che influenzano o sono influenzati, direttamente o indirettamente, dall'attività del Gruppo, ovvero:



---

Tra gli elementi che contribuiscono a definire l'identità del Gruppo, la centralità della persona e dei suoi bisogni e la sostenibilità come visione imprenditoriale rappresentano il tratto originale con cui Unipol intende operare nel mercato. Nella consapevolezza che per perseguire efficienza gestionale e redditività insieme a solidità patrimoniale, il miglior modo è garantire l'interesse degli stakeholder.

Durante il 2010 sono state definite alcune operazioni che hanno permesso al **Gruppo Unipol** di assumere la fisionomia indicata dal Piano Industriale: un assetto coerente e funzionale che va a completare un processo iniziato nel 2006, e mira a semplificare una struttura societaria assai articolata a seguito delle acquisizioni avvenute nel corso degli anni precedenti. In pratica, il nuovo assetto si concretizza in un Gruppo che ha al vertice una holding di partecipazioni, con compiti di indirizzo e controllo, articolato in società operative.

La principale è **UGF Assicurazioni** – frutto della fusione tra le compagnie Unipol e Aurora nel 2009 – nella quale, dal gennaio 2011, è confluita anche Navale Assicurazioni. La “nuova” Compagnia costituisce quindi la società trainante e caratterizzante, dal punto di vista assicurativo, l'intero Gruppo. Ad esso fanno poi capo due società specializzate: **Linear** – costituita nel 1996 – attiva nella commercializzazione diretta di polizze Danni e da qualche mese anche Vita con Linear Life attraverso i canali web e telefonico; **UniSalute**, nata nel 1995, specializzata nella realizzazione e vendita di prodotti e servizi in ambito sanitario e assistenziale.

Il Gruppo Unipol controlla poi un comparto di bancassicurazione, che nel 2010 ha visto l'acquisizione del 60% del **Gruppo Arca** (consolidato a partire dall'1 luglio), che sarà il perno dell'attività di vendita ai clienti di Banche Popolari (che detengono il restante 40% della società) e segnatamente di Banca Popolare dell'Emilia Romagna e Banca Popolare di Sondrio, principalmente dei prodotti Vita, ma anche Danni, attraverso una rete di oltre duemila filiali. L'operazione relativa ad Arca si collega, per quanto riguarda l'attività di bancassicurazione, all'accordo – intervenuto sempre nel 2010 – tra Unipol e Bnl-Bnp Paribas per la cessione a quest'ultima del 51% di Bnl Vita, che diventerà operativo entro il 2011.

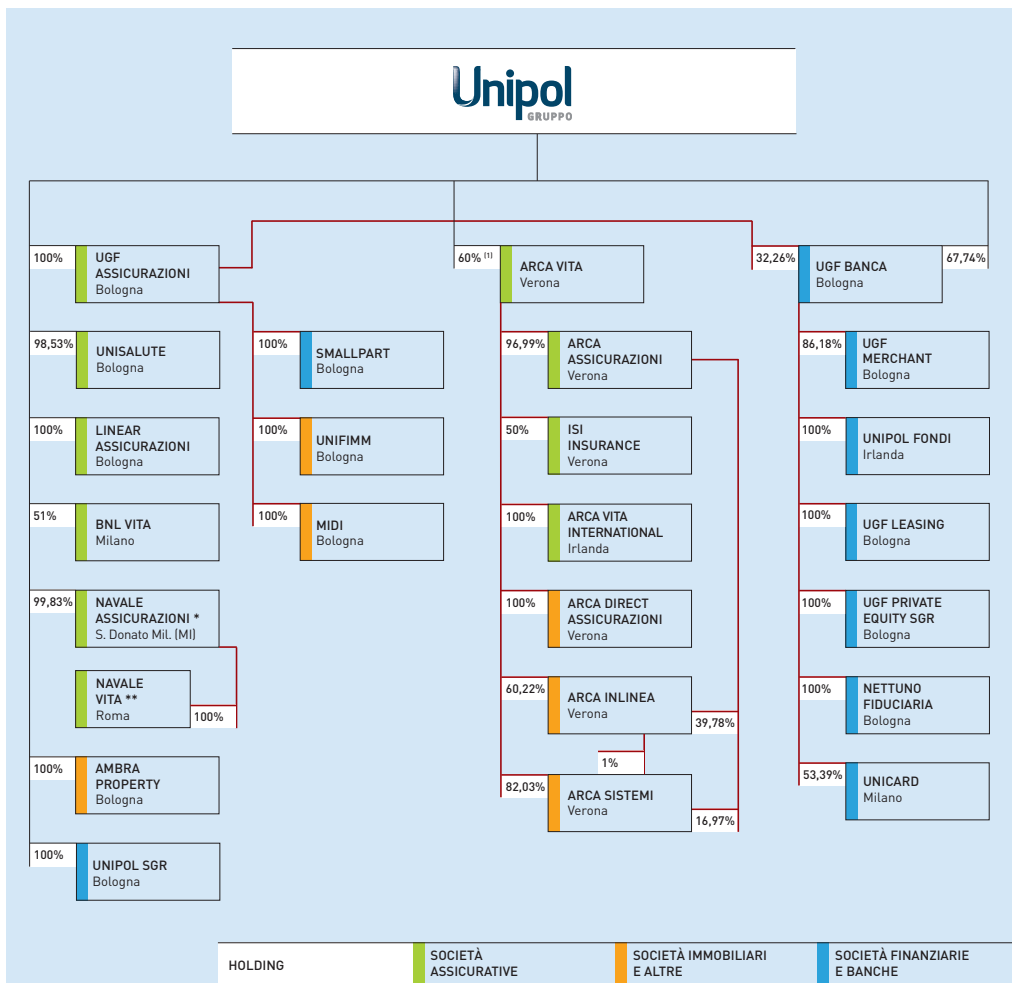
Terzo comparto di attività di Unipol è quello bancario, attraverso il Gruppo **UGF Banca**, che controlla la rete delle 300 filiali bancarie e alcune società specializzate, di cui **UGF Merchant** è la più rilevante. Significativo il ruolo svolto da UGF Merchant nella collocazione in Borsa di Vita, gruppo editoriale attivo nel settore della comunicazione, dell'informazione sul mondo non profit, sulla responsabilità sociale e sulla sostenibilità ambientale. L'operazione di valorizzazione nel mercato tradizionale di una società con più della metà del capitale in mano a enti non profit e che per statuto non distribuisce dividendi, rappresenta un'importante esperienza, che ha visto UGF Merchant coordinare la fase di preparazione alla quotazione e fornire il supporto informativo necessario a comprendere ogni aspetto dell'offerta.

## L'attuale struttura del Gruppo

AL 31 DICEMBRE 2010

## AREA DI CONSOLIDAMENTO

METODO INTEGRALE

<sup>(1)</sup> Considerando le azioni proprie in portafoglio detenute da Arca Vita Spa la percentuale è pari al 61,17%.

\* Con effetto dal primo gennaio 2011 hanno assunto efficacia civilistica, contabile e fiscale l'atto di conferimento dell'azienda assicurativa di Navale Assicurazione Spa in favore di UGF Assicurazioni Spa, e l'atto di fusione per incorporazione di Navale Assicurazione, post conferimento, in UGF Spa.

\*\* Con effetto dal primo gennaio 2011 Navale Vita Spa ha cambiato la denominazione sociale in Linear Life Spa e trasferito la sede legale da Roma a Bologna.



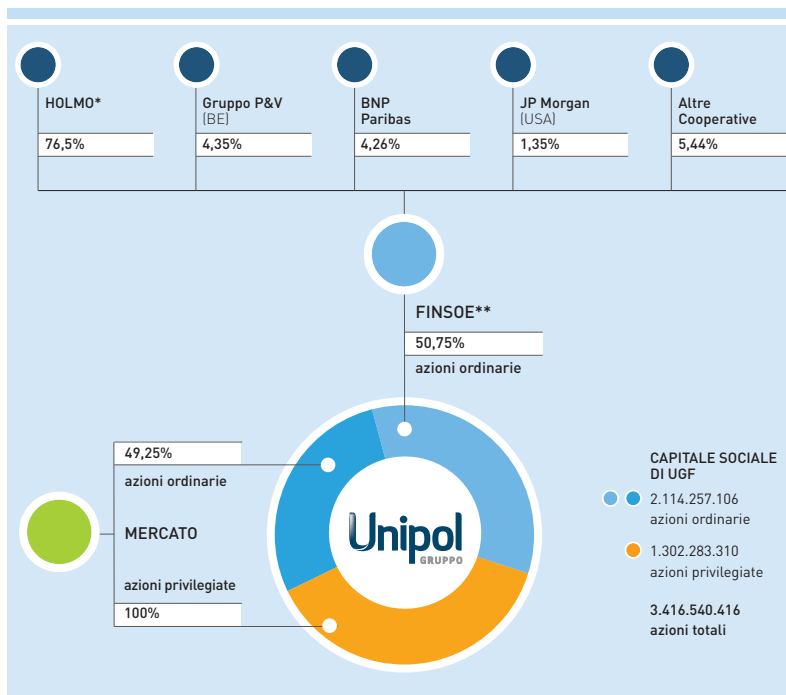
La composizione del **capitale sociale** vede Unipol Gruppo Finanziario Spa controllato da Finsoe Spa, che a febbraio 2011 deteneva stabilmente il 50,75% del capitale ordinario (con una quota sul capitale totale del 31,40%).

La maggioranza del capitale di Finsoe Spa (76,5%) è detenuta da Holmo Spa, società di partecipazioni controllata da 41 aziende appartenenti al movimento cooperativo operanti principalmente nella grande distribuzione e nell'edilizia. Alla data del 9 febbraio 2011 gli azionisti rilevanti di Unipol Gruppo Finanziario erano, oltre a Finsoe, Lima Srl (con una quota del 3,08% sul capitale ordinario e del 3,12% sul capitale totale) e P&V Assurances (con il 4,46% del capitale ordinario e il 2,79% del capitale totale).

Al mese di maggio 2010 (secondo una rilevazione effettuata da una società esterna), oltre il 70% del capitale totale (compresa Finsoe) era in mano ad azionisti istituzionali e retail italiani, mentre l'11% circa era detenuto da azionisti stranieri (la restante quota del 15% circa è in mano ad investitori non identificati).

La maggioranza dell'azionariato straniero era rappresentata da investitori istituzionali ubicati negli Stati Uniti e in Canada, quindi nel Regno Unito e in Irlanda e, a seguire, in altri paesi europei e del mondo.

## LA STRUTTURA DELL'AZIONARIATO



\* Holmo è una società finanziaria che raggruppa le principali imprese cooperative nazionali.

\*\* Finsoe detiene l'8,11% del capitale di azioni proprie

---

Il capitale sociale di Unipol Gruppo Finanziario al mese di febbraio 2011 era costituito da 3.416.540.416 azioni, di cui 2.114.257.106 ordinarie e 1.302.283.310 privilegiate.

La **governance di Unipol Gruppo Finanziario** si fonda su una totale distinzione tra le funzioni di gestione e quelle di indirizzo e controllo. Il Consiglio è articolato al proprio interno, per una maggiore incisività ed efficienza, in sei Comitati aventi funzioni consultive e propositive: il Comitato di Presidenza; il Comitato Nomine e Corporate Governance; il Comitato Remunerazione; il Comitato per il Controllo Interno; il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate; il Comitato per la Responsabilità Sociale/Comitato Etico.

L'Assemblea di Unipol Gruppo Finanziario Spa del 29 aprile 2010 ha provveduto al rinnovo del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

La successiva riunione del Consiglio di Amministrazione ha poi confermato Pierluigi Stefanini nella carica di Presidente e nominato Carlo Cimbrì Amministratore Delegato e Direttore Generale del Gruppo.

A seguito della riorganizzazione societaria e funzionale del Gruppo, il **sistema dei controlli interni**, che comprende regole, procedure e strutture organizzative e che coinvolge tutte le strutture dell'azienda e ogni risorsa, ciascuna per il proprio livello di competenza e responsabilità, è stato revisionato.

Per il **Modello di Organizzazione e Gestione della Capogruppo** la revisione ha comportato una nuova mappatura di rischi e controlli del Gruppo e l'individuazione dei relativi processi sensibili, recependo le nuove fattispecie di reato inserite nel decreto legislativo n.231/2001 (in particolare, reati informatici e reati contro la salute e la sicurezza sul lavoro) e riconfermando l'**Organismo di Vigilanza** composto da cinque membri per i prossimi due esercizi dal Consiglio di Amministrazione.

I componenti dell'Odv sono i tre membri del Comitato di Controllo Interno, il Responsabile della Direzione Legale, Societario e Compliance e il Responsabile della Funzione Audit.

La Funzione di **Internal Audit** è a capo di un sistema di controlli articolato su tre livelli di cui è tenuta a verificare completezza, funzionalità e adeguatezza. I controlli di linea sono effettuati dalle strutture produttive o incorporati nelle procedure automatizzate, oppure eseguiti nell'ambito delle attività di back-office. Un ulteriore livello è costituito dalle attività specifiche di gestione dei rischi affidate a strutture diverse da quelle operative e in grado di definire metodologie di misurazione dei rischi, di verifica del rispetto dei limiti assegnati alle varie funzioni operative e di controllo della coerenza dell'operatività con gli obiettivi e i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali.

Nel corso del 2010, la Funzione di Internal Audit ha emesso 50 relazioni di audit sui processi delle varie società del Gruppo (23 nel 2009) di cui 8 su interventi svolti dalla Funzione Internal Audit di Arca.

A queste attività si aggiungono le verifiche ispettive e di compliance sulle reti commerciali e liquidative: 235 sulla rete agenziale (161 nel 2009), di cui 68 a distanza (7 nel 2009), 135 sulla rete delle filiali bancarie (115 nel 2009), di cui 10 a distanza, 16 sui centri impresa, 6 su aree commerciali, 21 sulla rete dei promotori finanziari e 68 verifiche accentrate.

L'incremento delle verifiche a distanza sulla rete agenziale assicurativa è dovuto all'entrata pienamente a regime del progetto di ispezioni in remoto, con l'utilizzo di un applicativo dedicato, che ha dato risultati positivi sia in termini di capacità predittiva degli indicatori, sia in termini di una maggior copertura dei controlli. È proseguito il progetto di implementazione dell'audit elettronico finalizzato alla realizzazione di indicatori di potenziali anomalie per un'efficace ed efficiente azione di controllo sulle reti commerciali e liquidative del Gruppo e allo sviluppo di un software per l'automazione delle ispezioni in loco e a distanza. Per la parte agenzie e filiali bancarie, il progetto è concluso e l'applicativo viene correntemente utilizzato nelle ispezioni su tali reti, mentre è in fase di test per quanto riguarda la rete dei promotori finanziari e la rete delle strutture liquidative territoriali della Compagnia.

La Direzione **Risk Management**, da parte sua, assicura il coordinamento delle attività svolte dalle diverse strutture aziendali legate alla gestione dei rischi, in linea con le best practice di mercato e nel rispetto della normativa imposta dagli organi di vigilanza. La Direzione è autonoma, anche gerarchicamente, rispetto alle strutture operative e a quelle di controllo; informa semestralmente del suo operato il Consiglio di Amministrazione e l'Alta Direzione; è responsabile della valutazione dell'efficacia del sistema di risk management e ne riporta le conclusioni al Consiglio di Amministrazione, evidenziando eventuali carenze e suggerendo le modalità con cui risolverle.

Con il duplice obiettivo di rafforzare il sistema di risk management all'interno del Gruppo e di coinvolgere, a livello di Gruppo, tutti i referenti in materia di rischio, sono stati istituiti specifici Comitati Rischi. I Comitati rappresentano, pertanto, momenti istituzionalizzati di interazione tra i principali organi dei processi di gestione dei rischi (*Own Risk Solvency Assessment* per il comparto assicurativo e *Internal Capital Adequacy Assessment* per il comparto bancario).

La **misurazione dei rischi**, che consiste nella loro valutazione e nell'identificazione dell'incidenza di un evento potenziale sul conseguimento degli obiettivi aziendali, avviene attraverso l'utilizzo congiunto di più metodologie: Solvency I, Stress test, Solvency II (per il settore assicurativo) e Basilea II per la misurazione del requisito di capitale (settor bancario). Tali metodologie consentono, quindi, di ottenere informazioni aggiuntive rispetto alla propria effettiva esposizione a diversi fattori

---

di rischio, contribuendo a formare una più esaustiva valutazione dell'adeguatezza delle risorse patrimoniali, nonché a suggerire strategie e modalità di risposta. Solvency II rappresenta una riforma radicale, che investe l'intero sistema di vigilanza prudenziale e comporta una sostanziale rivisitazione del modo di funzionamento delle principali strutture operative aziendali. Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato di perseguire la strada del modello interno per la determinazione del requisito di solvibilità, che la Direzione Risk Management ha iniziato a sviluppare per la valutazione e misurazione dei rischi individuati, poi integrati per ottenere una valutazione complessiva dei rischi aziendali.

Infine il Gruppo Unipol ha adottato gli **strumenti normativo-valoriali** funzionali alla definizione e adozione condivisa di un'identità e di una cultura di Gruppo orientate all'etica e alla sostenibilità. Nel corso del 2010, in parallelo con la definizione del Piano Industriale 2010-2012, l'Azienda si è dotata di un **Piano di Sostenibilità triennale**, costituito da progetti e prodotti innovativi e di consolidamento di politiche già in atto, che evidenziano un preciso approccio strategico volto a integrare la sostenibilità nel business. Per la sua attuazione è stato definito un sistema di monitoraggio trimestrale, che coinvolge le Direzioni legate al core business, alle attività gestionali e al business delle singole entità del Gruppo. Sulla base del Piano di Sostenibilità è stato messo a punto il Preventivo di Sostenibilità, redatto come strumento gestionale e che nel tempo adotterà anche una funzione di comunicazione e gestione del rapporto con gli stakeholder.

## LA PERFORMANCE ECONOMICA

Le linee strategiche del 2010 sono state definite accuratamente nel Piano Industriale 2010-2012: redditività, mercati di riferimento, efficienza operativa, solidità patrimoniale, sostenibilità. In merito alla redditività l'azienda si pone l'obiettivo di recuperare una marginalità "strutturale" nel comparto Danni, di incrementare il margine del ramo Vita, e di consolidare quello del comparto Bancario.

Nel corso dell'esercizio 2010 sono stati raggiunti i seguenti risultati:

- nel **comparto Danni**, per UGF Assicurazioni è stato riqualificato il portafoglio e sono stati revisionati i processi assuntivi, rafforzandone il controllo del rischio, in particolare per le polizze cumulative e gli enti pubblici. Contestualmente, nell'area dei sinistri, sono stati potenziati i processi di controllo dei costi e di prevenzione delle frodi. Relativamente alle società specialistiche, in UniSalute è stata realizzata una più puntuale segmentazione dei fornitori ai fini del contenimento del costo della prestazione in rete, mentre in Linear sono stati rivisti i processi, riorganizzati i call center ed innovata la piattaforma web;
- nel **comparto Vita**, in UGF Assicurazioni sono state riviste le strutture tariffarie e di garanzia dei prodotti esistenti, sono stati predisposti nuovi prodotti a completamento della gamma di offerta ed è stato potenziato il servizio di consulenza alle agenzie sui prodotti vita. Si è inoltre rafforzata la strategia di posizionamento sui fondi pensione;
- per quanto riguarda il **canale agenziale**, è stata avviata su tutte le compagnie (UGF Assicurazioni, Navale e Arca Assicurazioni) un'attività di risanamento,

### SINTESI DEI DATI PIÙ SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO

Valori in milioni di euro

	2010	2009	2008
Raccolta assicurativa diretta	8.976	9.501	7.876
Raccolta bancaria diretta	9.298	9.540	8.728
Premi netti	8.798	9.420	7.591
Commissioni nette	97	79	67
Redditi netti degli investimenti	1.138	147	651
Oneri netti relativi ai sinistri	-8.418	-9.173	-6.786
Spese nette di gestione	-1.364	-1.366	-1.290
Risultato prima delle imposte	170	-973	134
<b>Risultato consolidato</b>	<b>71</b>	<b>-769</b>	<b>107</b>
<b>Utile netto di Gruppo</b>	<b>32</b>	<b>-772</b>	<b>93</b>
<b>Risultato economico complessivo</b>	<b>-212</b>	<b>218</b>	<b>-559</b>
Investimenti e disponibilità	34.654	40.531	36.285
Riserve tecniche e passività finanziarie	34.899	40.485	36.193
<b>Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo</b>	<b>3.648</b>	<b>3.585</b>	<b>3.433</b>

---

attraverso la revisione della presenza sul territorio, per le agenzie con contributo negativo strutturale ai conti economici.

- per il **comparto bancario** si è operato per sviluppare il modello di business integrato Banca-Assicurazione.

In termini commerciali, il Gruppo ribadisce con forza l'orientamento verso i segmenti retail e piccole e medie imprese, con focalizzazione sui mercati di riferimento, ovvero le organizzazioni del lavoro dipendente, autonomo, delle Pmi e della cooperazione. A tal fine, già nel 2010 si è lavorato per aumentare la penetrazione sulle attuali convenzioni, rivedendo la logica di offerta, da "leva prezzo" a "offerta dedicata".

Per garantire la redditività in modo strutturato, Unipol Gruppo Finanziario ha posto come condizione prioritaria nel rapporto con gli azionisti la **solidità patrimoniale** in quanto elemento necessario per sostenere lo sviluppo del business e rispondere ai necessari requisiti di capitale. Per questo e per ottimizzare il rapporto rischio-rendimento, il Gruppo ha deciso di sviluppare un proprio modello interno di calcolo dei requisiti di capitale, per l'adeguamento alla normativa Solvency II. Tale modello consentirà al management di avere indicazioni più precise e tempestive a supporto delle decisioni.

Nel primo anno di applicazione del Piano Industriale 2010-2012, seppure in un contesto di incertezze e forti tensioni sui mercati domestici e internazionali, il Gruppo è riuscito a migliorare considerevolmente il risultato della gestione industriale riducendo il *combined ratio* dal 108% al 102%. Il Gruppo è ritornato pertanto in utile e il **Bilancio Consolidato** al 31 dicembre 2010 ha chiuso con un risultato economico positivo per 71 milioni di euro, in linea con le attese. Il **risultato civilistico** di Unipol Gruppo Finanziario Spa riflette invece le tensioni sui mercati finanziari, che hanno comportato svalutazioni sui titoli, prevalentemente obbligazionari, presenti nei portafogli delle società del Gruppo. Tale circostanza non ha consentito di far affluire dividendi da queste alla Capogruppo, che pertanto evidenzia un risultato negativo di 63,7 milioni di euro. In tale contesto, anche al fine di mantenere e rafforzare la situazione patrimoniale del Gruppo, il Consiglio di Amministrazione tenutosi il 24 marzo 2010 ha deciso di proporre all'Assemblea degli Azionisti di non distribuire dividendi.

Per quanto riguarda l'esercizio 2010, il **valore aggiunto globale netto** è stato di 1.852,6 milioni di euro, ritornando sui valori caratteristici degli anni precedenti. Nel 2010, anche per la distribuzione si registrano valori omogenei agli anni precedenti (ad esclusione del 2009), con il solo incremento dell'incidenza relativa ai finanziatori, che passano da un range tra il 2 e il 3% ad una percentuale del 7%. Il dato è spiegabile fra l'altro con il ricorso effettuato nel 2009 a due prestiti obbligazionari, con scadenza 2012 e 2017 e tassi di interesse rispettivamente del 5,25% e del 5%, per un importo complessivo di 925 milioni di euro. In merito alla **distribuzione**, la percentuale più significativa del valore aggiunto viene conferita agli Agenti e agli altri distributori, che rappresentano un anello

fondamentale nella catena di produzione del valore, strumento di connessione tra l'impresa e il cliente. Il dato, in termini assoluti, è sostanzialmente omogeneo agli anni precedenti, trattandosi di un valore proporzionale alla raccolta, ma determinato ex ante nelle variabili significative. La stessa situazione caratterizza il rapporto con i Collaboratori fiduciari. In termini assoluti, continua il significativo trend di crescita del valore conferito ai Dipendenti, pari a +11% sul 2009 e a +19% rispetto al 2008, dovuto principalmente alla crescita degli occupati e all'estensione dei sistemi premianti. Anche in termini di percentuale, cresce, rispetto agli anni precedenti, il peso dei dipendenti di circa 5 punti percentuali medi. Significativo, rispetto l'anno precedente, il capovolgimento della situazione tra Sistema Impresa e Azionisti e Soci. A fronte della decisione dello scorso anno di distribuire gli utili, la scelta di quest'anno di rafforzare il capitale sociale fa sì che il 3,1% del valore vada al Sistema Impresa mentre solo lo 0,1% vada ad Azionisti e Soci. Infine, si conferma stabile, sia in termini assoluti che percentuali, il valore conferito alla Comunità, nel quale sono inclusi anche i contributi obbligatori (come ad esempio i contributi per il "Fondo vittime della strada").

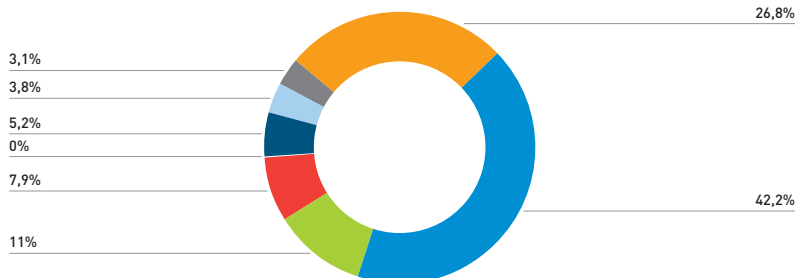
## DISTRIBUZIONE

	2010	2009	2008	Var. % 2010/2009
Valori in milioni di euro				
Lavoratori	496,7	446,9	415,1	11,1
Agenti e altri distributori	780,9	744,4	799,5	4,9
Collaboratori fiduciari	203,5	200,6	193,8	1,5
Pubblica Amministrazione e Autorità di Vigilanza	147,3	128,3	95,7	14,8
Finanziatori	95,8	62,4	63,8	53,4
Azionisti e soci	0,1	100,5	0,6	-99,9
Sistema impresa	71,0	-869,1	106,7	108
Comunità	57,3	55,8	60,4	2,6
<b>Valore aggiunto netto consolidato</b>	<b>1.852,6</b>	<b>869,7</b>	<b>1.735,8</b>	<b>113,0</b>

Fonte: Direzione Amministrazione e Operations

## DISTRIBUZIONE % DEL VALORE AGGIUNTO 2010

Lavoratori	3,1%
Agenti e altri distributori	3,8%
Collaboratori fiduciari	5,2%
Pubblica Amministrazione e Autorità di Vigilanza	0%
Finanziatori	7,9%
Comunità	3,1%
Sistema impresa	42,2%
Azionisti e soci	26,8%



Fonte: Direzione Amministrazione e Operations

## LA PERFORMANCE SOCIALE

### GLI AZIONISTI

A fine 2010, il Gruppo era il secondo operatore assicurativo per capitalizzazione di Borsa tra quelli quotati sul mercato italiano: 1.444 milioni di euro (di cui 976 relativi alle azioni ordinarie e 468 alle azioni privilegiate).

**La performance in Borsa del titolo** è risultata in perdita del 45%, calo comunque da collocarsi all'interno di un quadro complessivo peggiorativo del comparto assicurativo. Nonostante le tensioni sui mercati finanziari, le azioni Unipol (ordinarie e privilegiate) hanno manifestato una positiva inversione di tendenza nel 2011 facendo registrare al 16 febbraio una performance positiva del +13% da inizio anno.

Contestualmente il controvalore medio giornaliero degli scambi ha subito una flessione ed è stato pari a 6.643 migliaia di euro per le azioni ordinarie e 2.456 migliaia di euro per le azioni privilegiate.

Si rileva inoltre che nel corso del 2010 è stato effettuato un aumento di capitale per 400 milioni di euro complessivi e nell'ambito del quale sono state emesse 634.236.765 azioni ordinarie e 390.660.192 azioni privilegiate, a cui si aggiungono 100 milioni di *warrant* convertibili in azioni.

#### PREZZI UFFICIALI A FINE ANNO\*

Valori in euro

	2010	2009	2008
Unipol ordinarie	0,462	0,959	1,100
Unipol privilegiate	0,359	0,621	0,764

Fonte: Datastream

\* I prezzi sono stati rettificati da Datastream secondo i coefficienti di Borsa Italiana



---

Per quanto concerne l'**attività di Investor Relations**, per consentire alla comunità finanziaria di basare le proprie decisioni su una corretta valutazione delle politiche aziendali, dell'andamento della gestione e della redditività attesa del capitale investito, il Gruppo integra gli strumenti informativi stabiliti per legge con presentazioni agli investitori istituzionali e agli analisti: nel 2010, 7 roadshow, 43 conferenze call – per un totale di 67 organizzazioni di investitori e 8 di analisti – e 8 conferenze pubbliche.

A tali attività si è aggiunta, il 14 maggio 2010, la presentazione da parte dell'Amministratore Delegato del nuovo Piano Industriale 2010-2012 alla comunità finanziaria: oltre un centinaio di analisti finanziari e investitori istituzionali e retail italiani e stranieri. La presentazione ha incontrato il favore degli analisti, che hanno rivalutato le precedenti valutazioni sulle azioni Unipol ordinarie passando da 8 negative e 4 neutrali a 3 positive, 5 neutrali, 4 moderatamente negative e nessuna negativa.

La valorizzazione dell'investimento dei propri azionisti passa anche da un'attenta **politica di gestione finanziaria**: nel 2010 si sono privilegiati investimenti in titoli di debito, perseguendo un equilibrio tra rischi e rendimenti in un'ottica di medio termine e ricomposto il portafoglio azionario, con un approccio selettivo e prudentiale che ha comportato una preponderanza di investimenti in liquidità e titoli di Stato.

Nella selezione dei prodotti finanziari, anche UGF Banca ha privilegiato prodotti di risparmio amministrato con strutture semplici, comprensibili e con un orizzonte temporale prevalentemente di breve/medio termine.

In merito agli **investimenti etici**, infine, anche nel 2010 sono stati operativi **Unipol Etico Fund**, uno dei dieci comparti del fondo di diritto irlandese Unipol Funds, e il comparto **Etica**, del Fondo pensione aperto Unipol Insieme.

## I DIPENDENTI

A fine 2010 i dipendenti delle Società del Gruppo erano 7.474, di cui 5.109 nel comparto assicurativo e 2.365 in quello bancario.

DIPENDENTI PER SOCIETÀ	2010					2009	2008
	Uomini	inc. %	Donne	inc. %	Totale	Totale	Totale
UGF	150	54	130	46	280	417	2.603
UGF Assicurazioni*	1.614	46	1.930	54	3.544	3.357	1.082
Linear	95	25	291	75	386	375	377
UniSalute	103	25	316	75	419	393	365
Navale + Navale Vita	44	47	49	53	93	132	136
Bnl Vita	47	52	44	48	91	87	86
Sgr	2	100	-	0	2	2	4
Arca Assicurazioni**	40	29	96	71	136	-	-
Arca Vita***	38	48	42	53	80	-	-
Arca Inlinea	5	10	43	90	48	-	-
Arca Sistemi	22	88	3	12	25	-	-
ISI Insurance	2	40	3	60	5	-	-
<b>Totale comparto assicurativo</b>	<b>2.162</b>	<b>42</b>	<b>2.947</b>	<b>58</b>	<b>5.109</b>	<b>4.763</b>	<b>4.653</b>
UGF Banca	1.412	62	875	38	2.287	2.273	2.215
UGF Merchant	29	56	23	44	52	52	50
UGF Leasing	8	53	7	47	15	12	12
Nettuno Fiduciaria	1	100	-	0	1	1	1
Unicard	7	70	3	30	10	10	10
<b>Totale comparto bancario****</b>	<b>1.457</b>	<b>62</b>	<b>908</b>	<b>38</b>	<b>2.365</b>	<b>2.348</b>	<b>2.288</b>
<b>TOTALE GRUPPO</b>	<b>3.619</b>	<b>48</b>	<b>3.855</b>	<b>52</b>	<b>7.474</b>	<b>7.111</b>	<b>6.941</b>

\* A seguito della riorganizzazione e della costituzione di UGF Assicurazioni, avvenuta per incorporazione di Aurora Assicurazioni in Unipol Assicurazioni e successiva modifica di ragione sociale in data primo febbraio 2009, il numero dei lavoratori ha subito variazioni sia per quanto riguarda la holding sia per quanto riguarda la Compagnia stessa. I valori del 2008 costituiscono la somma dei dipendenti delle Società Unipol Assicurazioni e Aurora Assicurazioni.

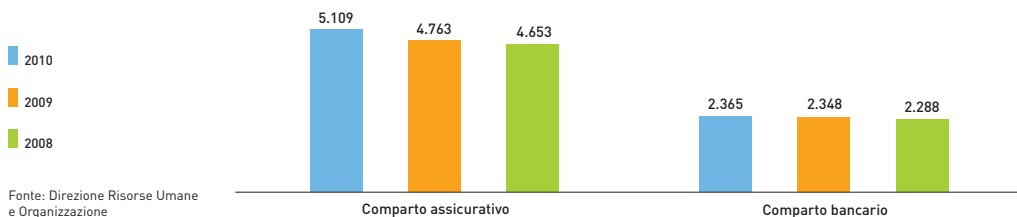
\*\* Le Società Arca Assicurazioni, Arca Vita, Arca Vita International, Arca InLinea, Arca Direct, Arca Sistemi e Isi Insurance sono entrate a far parte del Gruppo il 22 giugno 2010 quando UGF ha acquisito il controllo diretto su Arca Vita e, di conseguenza, quello indiretto sulle altre Società Arca.

\*\*\* I dati includono anche Arca Vita International.

\*\*\*\* Il Comparto Bancario include anche la Società Unipol Private Equity Sgr, non indicata in tabella in quanto priva di dipendenti.

Fonte: Direzione Risorse Umane e Organizzazione

### EVOLUZIONE ORGANICI



Fonte: Direzione Risorse Umane e Organizzazione

Nonostante la crisi economica e le conseguenti incertezze che ne sono derivate, il Gruppo – in controtendenza rispetto ai decrementi registrati nelle **politiche occupazionali**, sia dei mercati assicurativi e bancari, che dell'intero sistema economico e sociale nazionale – ha continuato ad investire in nuova occupazione. In linea con il suo onere verso le generazioni future, infatti, ha messo in atto diverse azioni che hanno coinvolto numerosi giovani e portato a nuove assunzioni: 1.504 i colloqui effettuati in corso d'anno.

In particolare, è proseguita l'esperienza del **Progetto Vivaio** per l'inserimento di giovani neo laureati o con Master con un contratto iniziale di stage della durata di 6 o 12 mesi, per successivamente valutarne l'assunzione a tempo indeterminato. Nel 2010 sono stati inseriti 27 giovani, per un totale di 69 nel triennio 2008-2010. A ciò si affiancano le convenzioni con 13 Università per tirocini formativi.

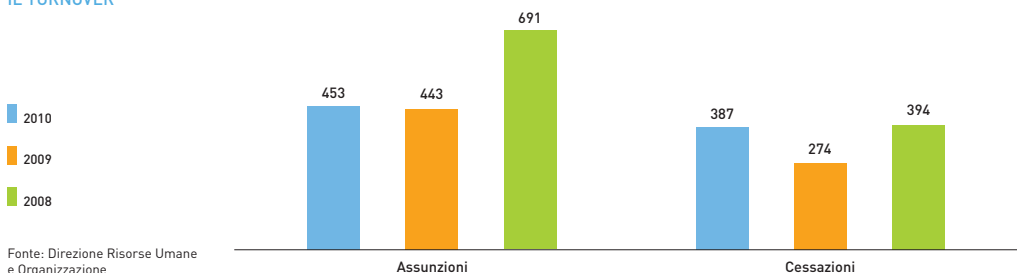
Il **turnover** all'interno del Gruppo si caratterizza anche per le numerose possibilità di sperimentare percorsi professionali diversi tra le Società che ne fanno parte favorendo concrete prospettive di crescita professionale e di valorizzazione delle competenze interne. In corso d'anno, la mobilità infragruppo ha interessato circa 600 persone: l'indice 2010 si è attestato all'11,8%. Al fine di agevolare la qualificazione dei dipendenti si sono sostenute 48 sessioni di *assessment* (32 nel comparto assicurativo), seguite da progetti di formazione mirata.

## LA MOBILITÀ INFRAGRUPPO

	2010	2009	2008
Comparto assicurativo	731	256	328
Comparto bancario	502	456	506
Mobilità infragruppo	262	98	229
<b>Totale</b>	<b>1.495</b>	<b>810</b>	<b>1.063</b>

Fonte: Direzione Risorse Umane e Organizzazione

## IL TURNOVER



Fonte: Direzione Risorse Umane e Organizzazione

---

Nel 2010 le **attività di formazione e addestramento** hanno impegnato il Gruppo per un totale di 25.529 giornate/partecipante, pari a 199.675 ore. In media, sono state erogate circa 27 ore di formazione per ogni dipendente del Gruppo ed il livello medio di soddisfazione del personale per i progetti e le attività formative è stato dell'80%.

A tal fine, il Gruppo ritiene particolarmente importante il rapporto permanente con il mondo accademico, sia come bacino privilegiato da cui selezionare giovani talenti, sia come opportunità di valorizzazione del proprio patrimonio professionale, tramite la promozione di progetti di alta formazione e di ricerca. In tale ottica è nato il progetto UGF Corporate University, un approccio formativo coordinato nelle diverse realtà in esso presenti, con percorsi mirati e non generalisti.

Un'altra leva fondamentale è la **politica retributiva**, che si pone l'obiettivo di implementare e consolidare sistemi di incentivazione tesi alla valorizzazione della performance individuale e di gruppo, nell'ottica della meritocrazia e della sostenibilità dei risultati nel lungo periodo. Oltre 8.000 sono stati gli interventi di tipo retributivo effettuati nel triennio, con una vistosa crescita di quelli legati a sistemi di incentivazione su obiettivi specifici, che hanno visto, dal 2009 al 2010, un incremento più che doppio nel numero dei premiati. Sono stati avviati e ulteriormente estesi i sistemi d'incentivazione per il personale non dirigente di tutto il Gruppo, che hanno coinvolto 3.456 persone (121 in più rispetto al 2009). È stato inoltre rivisto il sistema incentivante per i dirigenti.

Per il 2011 è in fase di progettazione un'estensione di tali sistemi anche ad altre strutture di business, per favorire maggiormente il conseguimento degli obiettivi indicati dal nuovo Piano Industriale.

Tutto il personale dipendente delle Imprese del Gruppo, infine, ha la possibilità di aderire sia a un **Fondo Pensione** sia a una **Cassa di Assistenza**:

- 6.974 le adesioni ai Fondi Pensione Aziendali, per oltre 29,2 milioni di euro di contributi complessivi
- 7.026 gli iscritti alle Casse di assistenza, con 7,6 milioni di versamenti.

Per migliorare il benessere dei lavoratori la **Commissione Aziendale di Pari Opportunità** – nel 2010 ulteriormente consolidatasi – promuove iniziative rivolte al tema specifico, in conformità alla sottoscrizione della Carta per le Pari Opportunità e dell'Uguaglianza sul Lavoro, e sviluppa progetti e piani operativi, con l'individuazione di obiettivi puntuali, sia rispetto alle questioni di genere che a quelle delle diverse abilità.

A sostegno della **sicurezza e della salute dei lavoratori**, oltre alle attività considerate di routine, quali i sopralluoghi di controllo degli ambienti e la sorveglianza sanitaria, la Funzione Sicurezza ha sviluppato ulteriori iniziative per estendere la valutazione di rischio anche ai fenomeni dello *stress da lavoro-correlato* e per realizzare un *modello certificato di gestione e organizzazione della sicurezza*, in linea con l'impegno assunto verso quanto dichiarato nella Carta dei Valori in termini di responsabilità sociale.

Sono state inoltre realizzate numerose iniziative volontarie di prevenzione della salute.

Per quanto riguarda la **mobilità sostenibile**, al fine di coinvolgere sempre più dipendenti nell'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico e delle altre forme di trasporto alternativo all'uso privato dell'auto, e contribuire così ad un minore impatto ambientale, sia per le sedi di Bologna che per quelle di San Donato Milanese, il Gruppo ha rinnovato le convenzioni con le locali aziende di trasporto urbano e con le ferrovie per l'Emilia Romagna, partecipando con un contributo a proprio carico: gli abbonamenti a prezzo scontato rilasciati nel corso dell'anno sono stati rispettivamente 180 e 244.

INIZIATIVE DI PREVENZIONE DELLA SALUTE							2010	2009	2008
	Bologna	Milano	Padova	Roma	Napoli	Altre sedi territoriali	Totale	Totale	Totale
Vaccinazione antinfluenzale	250	180	26	42	26	48	<b>572</b>	1.255	780
Sindrome metabolica	640	124	44	43	32	463	<b>1.346</b>	0	0
Avis	106	81	0	22	0	0	<b>209</b>	182	107
Dissuasione fumo	29	24	0	0	0	0	<b>53</b>	50	96
Melanoma*	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>	1.869*	545
Pap-Test	0	98	0	0	0	0	<b>98</b>	90	96
Prevenzione cardiovascolare + Ecg	0	91	0	0	0	0	<b>91</b>	43	75
<b>Totale</b>	<b>1.025</b>	<b>598</b>	<b>70</b>	<b>107</b>	<b>58</b>	<b>511</b>	<b>2.369</b>	<b>3.489</b>	<b>1.699</b>

Fonte: Direzione Risorse Umane  
e Organizzazione

\* Nel 2009 la campagna è stata condotta in tutte le sedi.

---

## I CLIENTI

---

Il Piano Industriale 2010-2012 di UGF ribadisce la centralità del cliente, approfondendo le caratteristiche del rapporto ed identificando le linee strategiche di azione per il prossimo triennio.

Sono complessivamente 5,4 milioni i clienti del settore assicurativo, con un lieve calo rispetto al 2009, dovuto in parte all'andamento del mercato, in parte a precise scelte di selezione della tipologia di clienti. A questi, si aggiungono i 481.499 clienti della Bancassicurazione, gli oltre 3,6 milioni di assicurati attivi in UniSalute e i 429.737 clienti di UGF Banca, che confermano il trend di crescita degli ultimi anni.

Di questi, sono poco più di 8 milioni i clienti "persona", pari a circa il 14% della popolazione, con una presenza particolarmente significativa nelle regioni del Centro, con punte del 32,4% in Emilia Romagna, del 23,3% in Toscana e del 25,4% in Umbria. Quasi il 60% si colloca nella fascia d'età 35-55, con una netta predominanza di uomini (64% sul totale). Si tratta sia di dipendenti che di piccoli imprenditori, appartenenti prioritariamente alla classe media, con un contenuto potere di spesa e una bassa propensione al rischio.

Per questa ragione, il Gruppo punta a offrire prodotti qualificati da una logica di servizio piuttosto che da caratteristiche di prezzo.

Il cliente di Unipol Gruppo Finanziario è mediamente fidelizzato; in particolare, in UGF Assicurazioni oltre un terzo utilizza la Compagnia da oltre dieci anni e il 36% ha almeno due polizze.

Nel 2010, in aumento anche i clienti della Banca, principalmente nel settore retail (il 98%), e cresce contemporaneamente l'efficacia dell'attività di *cross selling* tra il comparto assicurativo e quello bancario: l'incidenza di conti correnti provenienti da canale assicurativo sfiora, infatti, il 31%.

NUMERO CLIENTI  
PER REGIONE E SOCIETÀ  
2010

	Totale	Popolazione	%Clienti/ Popolazione
Piemonte	513.236	4.214.677	12,2
Valle d'Aosta	15.113	119.548	12,6
Liguria	199.458	1.571.783	12,7
Lombardia	1.261.615	9.032.554	14
Trentino Alto Adige	87.078	940.016	9,3
Veneto	540.646	4.527.694	11,9
Friuli Venezia Giulia	127.867	1.183.764	10,8
Emilia Romagna	1.290.987	3.983.346	32,4
Toscana	815.465	3.497.806	23,3
Marche	237.409	1.470.581	16,1
Umbria	209.898	825.826	25,4
Lazio	887.001	5.112.413	17,3
Abruzzo	129.103	1.262.392	10,2
Molise	20.997	320.601	6,5
Campania	442.755	5.701.931	7,8
Puglia	349.588	4.020.707	8,7
Basilicata	55.583	597.768	9,3
Calabria	185.767	2.011.466	9,2
Sicilia	469.054	4.968.991	9,4
Sardegna	166.588	1.631.880	10,2
Estero	215		
Non classificato territorialmente	945.463		
<b>TOTALE**</b>	<b>8.005.208</b>	<b>56.995.744</b>	<b>14</b>

Fonte popolazione: censimento Istat 2001, Popolazione residente per regione

\* Il dato si riferisce solo ai clienti persone fisiche

\*\* Il totale complessivo non tiene conto dei clienti residenti all'estero e dei clienti non censiti

Fonte: Direzioni Commerciali  
e Controllo Gestione

**Nell'offerta**, accanto ai tradizionali prodotti auto, casa e salute assumono particolare rilevanza i prodotti collegati ai cambiamenti socio-demografici e alla graduale riduzione delle prestazioni di welfare pubblico garantite ai cittadini, nonché quelli che rispondono a nuove sensibilità ambientali. Ad esempio, per minimizzare l'impatto ambientale connesso allo svolgimento delle proprie attività, il Gruppo ha ideato il progetto **Tagliacarta**, finalizzato alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> attraverso la dematerializzazione delle pratiche e la piantumazione su aree opportunamente definite.

---

Nel settore dei **Fondi Pensione negoziali** il Gruppo si conferma ai vertici, sia con riferimento al numero dei mandati gestiti, sia con riferimento alle masse: oltre 1.500.000 gli iscritti. A fine anno, UGF Assicurazioni gestiva complessivamente 24 fondi, per un totale di 26 mandati e 2.370,5 milioni di risorse complessivamente gestite. Nel settore dei Fondi Pensione aperti, i patrimoni gestiti ammontavano a 250,81 milioni e 22.429 aderenti.

Per quanto riguarda le **forme pensionistiche individuali** risultano emessi complessivamente per UGF Assicurazioni 5.527 nuovi contratti, per un controvalore di premi di nuova produzione pari a 12.359.500 euro, con incrementi su base annua, in pezzi e volumi rispetto al precedente 2009, rispettivamente del 250% e del 268%, al netto dei cosiddetti premi aggiuntivi (versamenti successivi).

Il **servizio al cliente** passa in primo luogo attraverso una rete multicanale e integrata.

Il Gruppo offre una presenza capillare sul territorio di agenzie assicurative e filiali bancarie, la cui peculiarità è proprio la sinergia tra le due reti, che consente di potenziare le specificità delle singole imprese che lo compongono, proponendo un'offerta completa di prodotti assicurativi e servizi bancari e finanziari.

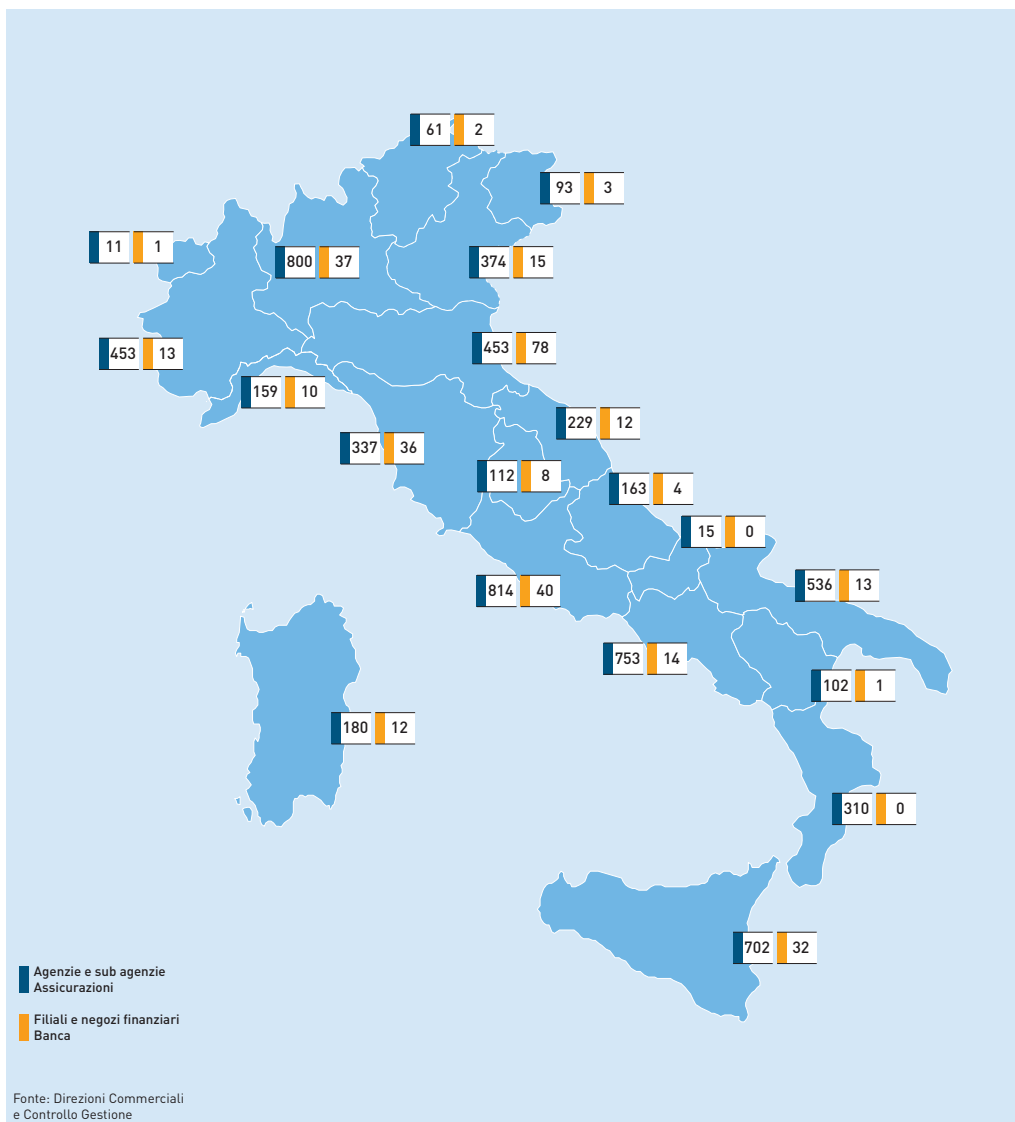
La **rete agenziale** è composta da strutture qualificabili come "terze" e sarà declinata in seguito.

Viceversa, la **rete bancaria** è costituita da strutture "proprietarie": 303 filiali presenti su tutto il territorio nazionale, distribuite su 18 regioni e 83 province. Di queste 182 (di cui 4 direzionali) sono le filiali integrate, ossia collocate in locali attigui ad altrettante agenzie assicurative di UGF Assicurazioni.

Nel 2010 si è completato il processo di riorganizzazione della rete bancaria: struttura divisionalizzata (retail e corporate) e consolidamento del servizio alle aziende presso i Centri Impresa (16). Le aree commerciali della rete bancaria sono state divise in zone geograficamente omogenee a quelle della rete di UGF Assicurazioni, per consentire il massimo grado di interazione e coinvolgimento tra la struttura assicurativa e quella bancaria sul territorio. All'interno dell'agenzia assicurativa sono presenti anche **promotori finanziari** (361 nel 2010) ai quali rivolgersi per una consulenza completa e personalizzata in materia di investimenti. La rete si completa con 28 negozi finanziari, che hanno l'obiettivo di incrementare la capillarità sul territorio, offrendo servizi di credito ancora più completi, mentre 1.586 agenzie assicurative sono abilitate alla proposizione di prodotti bancari.



## LA CAPILLARITÀ DELLA PRESENZA UGF



In merito all'attività assicurativa, per quanto riguarda la liquidazione dei sinistri, nel 2010 il Gruppo ha gestito 1.695.931 sinistri, di cui 1.106.849 relativi all'esercizio corrente e 589.082 di anni precedenti.

L'impegno in tale ambito si concentra su due principali assi: il controllo dei costi dei sinistri e dei costi accessori e il miglioramento dei livelli di servizio. Ciò grazie a una revisione della struttura interna di liquidazione che ha comportato il rafforzamento delle sedi territoriali: + 2% i dipendenti che lavorano nei Centri Liquidazione di Gruppo (Clg), a fronte di una diminuzione di quelli dei call center a livello centrale (-8,5%). In tal modo, il Gruppo risponde all'esigenza di diminuire la distanza fisica/territoriale verso i clienti, declinando a livello di singolo territorio le risposte in maniera più adeguata e più veloce. A crescere, in particolare, sono i Clg del Sud, a testimonianza della decisione di Unipol Gruppo Finanziario di investire su questi territori, dando seguito all'impegno mutualistico e di attenzione alle esigenze della clientela che caratterizza la sua Missione.

#### DATI SULL'ATTIVITÀ DI LIQUIDAZIONE

	2010	2009	2008
	Gruppo	Gruppo	Gruppo
<b>SINISTRI DELL'ESERCIZIO CORRENTE</b>			
Sinistri denunciati	1.106.849	1.201.668	1.203.123
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>-7,9%</b>	0,1%	12,6%
Sinistri eliminati senza seguito	86.495	89.078	126.135
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>-2,9%</b>	-29,4%	35,0%
Sinistri liquidati	745.258	782.534	749.152
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>-4,8%</b>	4,5%	9,2%
Velocità di liquidazione	73,0%	70,3%	69,6%
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>2,7%</b>	0,8%	-0,8%
<b>SINISTRI DI ESERCIZI PRECEDENTI</b>			
Sinistri in carico a inizio anno e riaperti	589.082	553.916	512.872
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>6,3%</b>	8,0%	4,9%
Sinistri eliminati senza seguito	92.401	113.768	97.643
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>-18,8%</b>	16,5%	4,6%
Sinistri liquidati	328.446	274.809	265.496
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>19,5%</b>	3,5%	8,7%
Velocità di liquidazione	66,1%	62,4%	63,9%
<i>variazione su anno precedente</i>	<b>3,7%</b>	-1,5%	2,1%

Fonte: Controllo Gestione Sinistri  
Direzione Sinistri

---

Nel 2010 è aumentata la velocità di liquidazione (+2,7% sull'esercizio corrente, +3,7% sugli esercizi precedenti), sia grazie all'accresciuta automazione e industrializzazione del pagamento dei sinistri, sia all'investimento sulla professionalizzazione degli addetti a questi processi: il personale dei call center è stato destinato a mansioni maggiormente orientate alla velocizzazione dei processi di pagamento a livello territoriale, smistando così in maniera migliore i carichi di lavoro del centro direzionale.

Fondamentale in tal senso il ruolo dei Sistemi Informativi, che hanno sviluppato nuove funzionalità per migliorare il controllo sui processi di liquidazione: è stata, tra l'altro, effettuata l'analisi delle soluzioni e delle tecnologie disponibili per impostare il progetto di realizzazione del nuovo sistema sinistri di Gruppo, che sarà implementato nel corso del 2011.

**L'attività antifrode** è un elemento fondamentale per garantire equità di premi, riducendo il rischio che incrementi dovuti ai comportamenti scorretti di alcuni ricadano sul complesso degli assicurati. Il Gruppo si è pertanto reso disponibile nel corso dell'anno a contribuire alle elaborazioni di tipo normativo e organizzativo/gestionale, promosse sia dall'Isvap che dal Parlamento, partecipando ad apposita audizione, in Senato e alla Camera, dove ha fornito in modo trasparente informazioni sulle proprie strutture dei costi e sollecitato la costruzione di una banca dati nazionale a supporto dei singoli liquidatori.

I dati del 2010 evidenziano un lieve aumento delle segnalazioni totali di frodi, con particolare riferimento all'attività relativa alla liquidazione dei sinistri da responsabilità civile da circolazione.

## AGENTI E AGENZIE

Le agenzie rappresentano per il Gruppo UGF un partner fondamentale per la realizzazione dell'intero processo imprenditoriale. Complessivamente sono 2.101 le agenzie private, con 4.556 punti vendita, e 11 le agenzie societarie Assicoop, con 249 punti vendita.

La struttura societaria delle **Assicoop**, al cui interno sono presenti le organizzazioni socie, ne rende originale la relazione con i territori di riferimento e ne caratterizza l'impianto valoriale.

Nel complesso, il sistema Assicoop – che si compone di oltre mille addetti – nel 2010 ha dato un servizio ad oltre 440.000 clienti (41.000 imprese), di cui, grazie alla sinergia con UGF Banca, oltre 43.000 sono anche clienti della Banca.

I mutamenti del mercato e il riassetto del Gruppo Unipol hanno reso necessaria una **ristrutturazione della rete agenziale**, con l'obiettivo di riequilibrare la copertura territoriale delle agenzie, anche attraverso una loro maggiore integrazione e razionalizzazione. Tale revisione, che ha trovato una prima applicazione già nel corso del 2010, non ha intaccato la presenza nelle regioni del Sud dove il Gruppo ha mantenuto il 23% della propria rete.

Per rafforzare la relazione che sta alla base del rapporto di partnership, Unipol Gruppo Finanziario si è posta come obiettivo da Piano Industriale quello di lavorare sul **modello distributivo del canale agenziale**, con la definizione di "modelli di agenzia" su cui fare convergere la rete distributiva, che si caratterizzeranno per una differenziazione nell'offerta commerciale e nel servizio erogato da parte delle strutture della Compagnia, che garantisca sia la competitività economica delle Agenzie che il ritorno di redditività per la Compagnia.

Nella logica di incrementare la vicinanza dell'Agenzia al cliente e la capacità di proporre soluzioni personalizzate, UGF si è impegnato a integrare le informazioni dei clienti, potenziando così la capacità di offerta attraverso il **Crm (Customer Relationship Management)**.

Infine, per rendere più efficace l'operatività delle Agenzie, nel corso del 2010 è stato identificato un nuovo processo interno volto a **diminuire l'onere burocratico** dovuto alla forte presenza di vincoli normativi propria del settore. Si è predisposto a tal fine un sistema informativo più efficiente, che rende più immediato il ricorso alle informazioni necessarie, riducendo i carichi di lavoro degli agenti.

Nel corso del 2010 è stato coinvolto un numero rilevante di agenti e subagenti del Gruppo in percorsi di formazione mirati, per complessivi 231 corsi e 187.568 partecipanti.

## I FORNITORI

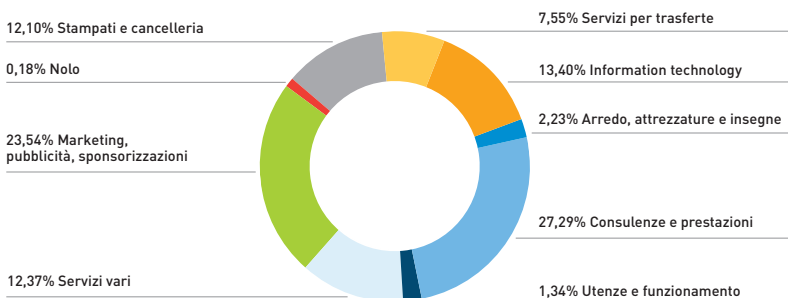
Il Gruppo riconosce ai fornitori un ruolo molto rilevante nel processo di generazione del valore aziendale, collaborando con loro in una logica di partnership di lungo periodo. Sono 2.239 i fornitori per il comparto assicurativo, la holding e tutte le società partecipate e 2.200 i fornitori per UGF Banca, ad esclusione dei fornitori dell'attività immobiliare, che vengono separatamente gestiti in virtù della specifica natura dei servizi richiesti. Con l'obiettivo di diminuire i costi di gestione, ottimizzare il rapporto di collaborazione, aumentare l'integrazione e l'accesso alle informazioni, è stato definito un sistema di qualificazione dei fornitori, che si sviluppa grazie ad un apposito **Portale Fornitori di Gruppo**. I fornitori del Gruppo, per diventare tali, devono sottoporsi ad un processo strutturato di selezione, che prevede anche la sottoscrizione di tutti i documenti normativi e valoriali del Gruppo: Carta dei Valori e Codice Etico. È inoltre prevista una **qualificazione**, che include anche aspetti di sostenibilità, da parte della funzione Acquisti di Gruppo, di concerto con la funzione aziendale che usufruirà dei beni e servizi del potenziale fornitore.

I fornitori qualificati possono avviare una relazione commerciale con il Gruppo, che monitora così gli aspetti di qualità e puntualità del fornitore durante l'approvvigionamento e l'erogazione delle prestazioni eseguite.

L'attuazione di questo processo mira a garantire:

- trasparenza, pari opportunità e concorrenza;
- qualità delle forniture: disponibilità di un parco fornitori di comprovata esperienza specifica nel settore di riferimento;
- efficienza del processo operativo: riduzione dei tempi di approvvigionamento al fine di garantire il miglior livello di servizio al cliente interno e di conseguenza al cliente finale;
- valutazione delle prestazioni: miglioramento del proprio parco fornitori attraverso la misurazione delle performance.

### SUDDIVISIONE DEI FORNITORI ASSICURATIVI PER TIPOLOGIA



## LA COMUNITÀ

Forte di una visione sociale equilibrata e aperta, come declinato nella Carta dei Valori e nel Codice Etico, da anni il Gruppo si impegna sul territorio per contribuire alla vita individuale e collettiva dei cittadini, cogliendo e valorizzando le differenze, per promuovere iniziative orientate alla sostenibilità, che favoriscano una crescita rispondente ai bisogni e una maggiore distribuzione del benessere, contribuendo alla diffusione dei valori di coesione e delle condizioni di accesso a strumenti di sicurezza sociale.

Le somme che il Gruppo ha complessivamente destinato alla comunità sono cresciute dell'11% rispetto al 2009, con una positiva progressione di entrambe le componenti, superando i 5,2 milioni di euro destinati tramite le sponsorizzazioni, le erogazioni liberali ed il contributo alla fondazione d'impresa. A questi si aggiungono i contributi associativi ad organizzazioni di ricerca economico-culturale, alla cui vita il Gruppo Unipol partecipa attivamente, che nel 2010 sono stati pari ad oltre 90.000 euro.

Per una corretta ed efficace destinazione delle risorse, si sono individuate apposite **linee guida** comuni, basandosi sulle quali le singole società decidono in autonomia come operare, ad esclusione della Fondazione Unipolis, che ha propri assi di intervento, come successivamente esposto:

- patrimonio artistico-culturale – iniziative volte ad accrescere e preservare il patrimonio artistico, storico e culturale del territorio in cui Unipol opera, nonché a consentirne la fruizione da parte dei cittadini;
- ambiente – iniziative a tutela dell'ambiente e di sensibilizzazione su tematiche quali: cambiamento climatico, risparmio energetico, raccolta differenziata e inquinamento;

### CONTRIBUTI ALLA COMUNITÀ (PER TIPOLOGIA)

Valori in euro

Tipologia attività	Descrizione	Valore 2010	Valore 2009
Erogazioni liberali	contributi e donazioni di denaro o in natura a favore di organizzazioni non profit per progetti o iniziative di breve durata	980.962	820.250
Sponsorizzazioni	iniziative scelte per promuovere il brand della società (a valenza commerciale) a favore delle organizzazioni socie, della cultura, dello sport e del territorio (sponsorizzazioni locali di filiale/agenzia)	3.045.543	2.850.540
Fondazione Unipolis	percentuale dell'utile d'esercizio destinata alla Fondazione	1.238.000	1.000.000
<b>Totale</b>		<b>5.264.505</b>	<b>4.670.790</b>

- generazioni future – iniziative di carattere sportivo giovanile, amatoriale e professionistico, e ricreativo-culturali rivolte alle giovani generazioni;
- visibilità commerciale e istituzionale – iniziative per la gran parte in partnership con le Organizzazioni Socie, su temi spesso trasversali alle tre aree principali e miranti a dare visibilità mediatica all’iniziativa, oltre che ai partecipanti stessi.

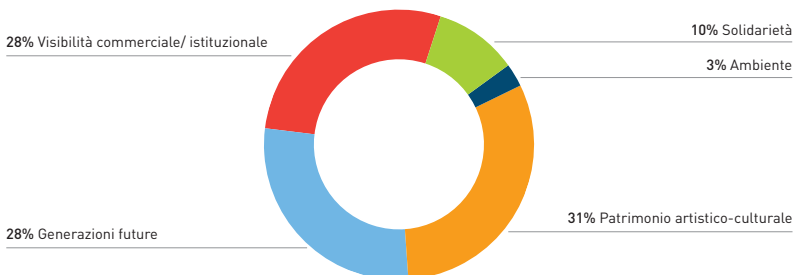
Tra le principali iniziative, quanto al **patrimonio artistico-culturale** si ricordano: il Concerto per Santo Stefano a Bologna, esempio fra l’altro di sinergia tra banca e assicurazione, finalizzato alla raccolta fondi per il restauro della Basilica; la mostra “Salvador Dalí. Il sogno si avvicina” organizzata a Milano da Palazzo Reale e 240re Cultura e sponsorizzata da Unipol Gruppo Finanziario.

L’impegno per la cultura si sviluppa anche grazie al supporto alla ricerca scientifica. A questo proposito, il 2010 ha visto l’importante sostegno alla Onlus “Associazione Amici del rene”, legata all’Ospedale S. Bortolo di Vicenza ed in particolare al reparto di Nefrologia, Dialisi e Trapianto renale per la strutturazione di un’ampia area ambulatoriale all’interno dell’ospedale, l’allestimento di un nuovo laboratorio di genetica dedicato e la continuazione dell’attività clinica e di ricerca tramite la dazione di borse di studio.

Sul fronte della **sostenibilità ambientale** il Gruppo è partner assicurativo di Mercedes Benz Italia in e-mobility, un progetto mondiale congiunto per la mobilità elettrica, che rende possibile la diffusione e l’utilizzo efficiente di veicoli elettrici, con tecnologie di ricarica all’avanguardia, grazie allo sviluppo di infrastrutture su misura realizzate da Enel.

Per un’impresa assicurativa, il tema del rapporto tra le **generazioni future** e la sicurezza è un elemento strettamente connesso con l’attività caratteristica. Per questo nel 2010 Unipol ha promosso insieme a “Il Resto del Carlino”, in occasione del 125° anniversario del giornale, un premio letterario rivolto ai giovani dai 16 ai 26 anni, dal titolo “Storie di ordinaria (in)sicurezza”, mettendo a disposizione dei vincitori alcune borse di studio.

#### CONTRIBUTI ALLA COMUNITÀ (PER AMBITO)



Occorre, infine, ricordare l'impegno che lega ormai da anni il Gruppo Unipol e **Libera-Associazioni, nomi e numeri contro le mafie**, l'associazione costituita per sollecitare la società civile nella lotta alle mafie e promuovere l'affermazione di legalità e giustizia. Questo rapporto si è sviluppato sostanzialmente su cinque ambiti: contributi attraverso la campagna "un euro per polizza e cc bancario" e finanziamenti agevolati alle cooperative aderenti a Libera Terra; partecipazione all'Agenzia Cooperare con Libera Terra; sensibilizzazione presso i dipendenti; sostegno all'attività dell'associazione Libera da parte della Fondazione Unipolis. Quest'anno, grazie all'impegno della Fondazione Unipolis, sono stati erogati a Libera 140mila euro a cui vanno aggiunti i contributi del Gruppo per il sostegno finanziario agli interventi di solidarietà dell'associazione.

## LA FONDAZIONE UNIPOLIS

Unipolis è la Fondazione d'impresa del Gruppo Unipol, del quale costituisce uno degli strumenti più rilevanti per la realizzazione di iniziative di responsabilità sociale e civile, nel quadro della più complessiva strategia di sostenibilità. Nel 2010 ha realizzato il suo primo **Bilancio di Missione**, che è consultabile integralmente sul sito della Fondazione [www.fondazioneunipolis.org](http://www.fondazioneunipolis.org).

In linea con la mission dell'Impresa, persegue obiettivi di crescita culturale, sociale e civile delle persone e della comunità, operando su quattro ambiti fondamentali di intervento – cultura, ricerca, sicurezza, solidarietà – e privilegiando l'attenzione e l'impegno nei confronti dello sviluppo della conoscenza e della formazione, in particolare delle nuove generazioni.

Tra le principali iniziative del 2010:

- si è concretizzato il progetto, avviato l'anno precedente, "**culturability – la responsabilità della cultura per una società sostenibile**", nell'ambito del quale si è realizzata la "Bibliocasa" dell'Aquila;
- si è realizzata la seconda edizione del Bando "**Le Chiavi del Sorriso**", per il sostegno a progetti che utilizzano la cultura per realizzare maggiore inclusione;
- si è realizzata con l'Istituto di ricerca DemoS&Pi l'annuale **Rapporto sulla sicurezza**;
- nell'ambito del consolidato rapporto con l'**Università** si sono presentate due ricerche in ambito Welfare, condotte da giovani operanti nel Dipartimento di Economia e nella Facoltà di Economia.

Nel 2010 la Fondazione Unipolis ha ricevuto dal socio fondatore Unipol Gruppo Finanziario, un contributo pari a 1.238.000 euro che, sommati a risorse accantonate dall'esercizio precedente per circa 178 mila euro per progetti da realizzare già preventivati, hanno consentito una gestione equilibrata dell'attività. In particolare, sono state compiute scelte volte a contenere i costi di gestione – personale e funzionamento – per privilegiare impieghi su progetti e iniziative.

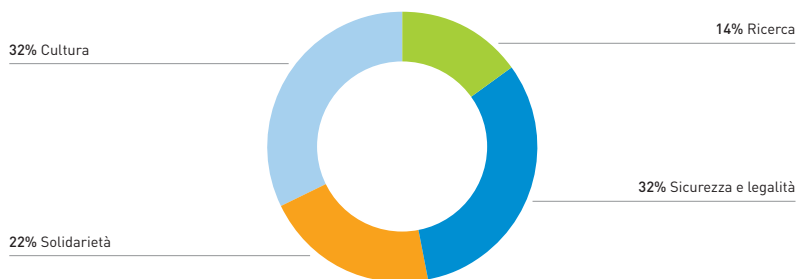


Anche nel 2010 sono state tuttavia accantonate risorse per circa 100 mila euro, che verranno destinate a progetti da realizzare nell'anno nuovo.

La ripartizione degli impieghi sul 2010 per le linee di azione evidenzia l'impegno significativo della Fondazione sulla sicurezza e legalità (32%) e sulla cultura (32%), in coerenza con l'attività caratteristica del Gruppo e le linee guida di cui si è dotata.

Complessivamente queste attività si sono realizzate con una rete di 363 organizzazioni, di cui 27 enti istituzionali, 279 associazioni e 13 organizzazioni.

#### RIPARTIZIONE IMPIEGHI PER AREA TEMATICA



Fonte: Bilancio di Missione  
Fondazione Unipolis

#### SCHEMA SINTETICO DEL BILANCIO 2010 ENTRATE E USCITE

##### ENTRATE

Contributo socio fondatore	1.238.000
Accantonamento 2009 per progetti da realizzare	178.000
Entrate varie	9.000
<b>Totale</b>	<b>1.425.000</b>

##### USCITE

Progetti propri o in partnership	618.000
Erogazioni liberali	253.000
Costi gestionali	216.000
Costi personale	212.000
Oneri vari	16.000
Accantonamento per progetti da realizzare	110.000
<b>Totale</b>	<b>1.425.000</b>

Fonte: Bilancio di Missione  
Fondazione Unipolis

## LA PERFORMANCE AMBIENTALE

Le attività del Gruppo Unipol impattano sull'ambiente sia direttamente (tramite le attività realizzate) che indirettamente (tramite le attività connesse al perseguimento del core business, ma non direttamente realizzate dall'Azienda). Per entrambe, già da alcuni anni, sono stati individuati gli ambiti prioritari di intervento (tre diretti e tre indiretti) e sono state realizzate azioni volte alla diminuzione dell'impatto ambientale. Come illustrato dallo schema seguente per la riduzione degli impatti diretti, nel 2010 sono state intraprese diverse azioni, in parte nuove, in parte avviate negli anni precedenti.

Per quanto riguarda gli immobili, la rilevazione dei dati dei consumi nel 2010 ha esteso il campione, rendendo i risultati non comparabili rispetto agli anni precedenti. Per questo, risulta più significativo analizzare i dati di consumo per dipendente.

IMPATTI DIRETTI			IMPATTI INDIRETTI		
AMBITO	POLITICA	AZIONE	AMBITO	POLITICA	AZIONE
<b>1 IMMOBILI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Montaggio e riduzione consumi di input</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controllo consumi termici</li> <li>Controllo consumi idrici</li> <li>Controllo consumi energetici</li> </ul>	<b>1 SERVIZI POSTALI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuzione consumi carta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Razionalizzazione flussi</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valutazione e riduzione consumi di output</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diminuzione rifiuti prodotti</li> <li>Diminuzione CO<sub>2</sub> emessa</li> </ul>			
<b>2 MOBILITÀ DEI LAVORATORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definizione politiche e controllo consumi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio spostamenti casa-lavoro</li> <li>Policy sulle trasferte</li> <li>Sistema di <i>car pooling</i></li> </ul>	<b>2 IMPATTI AMBIENTALI DEGLI ASSICURATI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio e riduzione impatto ambientale delle persone e delle aziende</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tagliacarta, finanziamenti per fotovoltaico, prestiti o agevolazioni per green economy</li> </ul>
<b>3 CONSUMI CARTA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accentramento ordini degli stampati per agenzia</li> <li>Acquisto e diffusione stampanti multifunzione</li> </ul>	<b>3 IMPATTI AMBIENTALI DEI FORNITORI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio e riduzione impatto ambientale dei fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valorizzazione sistemi di gestione ambientale (anche con il portale fornitori)</li> </ul>

In merito al monitoraggio dei **consumi elettrici**, si registra un'incidenza significativa dei consumi delle attrezzature informatiche utilizzate dai dipendenti e dai Centri di elaborazione dati (Ced), sia per il funzionamento delle macchine che per il condizionamento degli ambienti in cui sono situate. Il dato pro capite complessivo evidenzia una contrazione del 9%, grazie agli interventi di ecoefficienza attuati sugli immobili e sui Ced stessi.

I **consumi termici** e quelli frigoriferi risentono in maniera diretta delle condizioni atmosferiche e meteorologiche dell'anno in questione. I consumi termici sono cresciuti significativamente anche a causa della presenza nella nuova sede di Porta Europa dei dipendenti, a cui andava garantita una condizione di benessere nel corso ancora di attività del cantiere.

I **consumi complessivi** di acqua sono stati nel 2010 pari a 168.847 m<sup>3</sup>, con un incremento pro dipendente del 3% rispetto allo scorso anno.

Sempre nell'ottica di diminuire gli impatti diretti in materia di emissioni prodotte dai consumi energetici, nel 2010 il Gruppo ha investito in maniera significativa sul fotovoltaico. Nel corso dell'anno, infatti, si è definito l'intervento sul fabbricato di Porta Europa a Bologna, dove è stato installato un impianto **fotovoltaico** di potenza nominale pari a 20 KWp, destinato ad operare in parallelo alla rete elettrica ed entrato, di fatto, a regime nei primi mesi del 2011.

CONSUMI DEL GRUPPO	2010		2009		2008	
	Consumo Gruppo	Consumo per dipendente	Consumo Gruppo	Consumo per dipendente	Consumo Gruppo	Consumo per dipendente
Consumi elettrici kWh/anno	20.597.623	5.021	19.427.471	5.493	18.699.350	5.329
Consumi termici MWh/anno	17.477	4,3	13.889	3,9	11.537	3,3
Consumi frigoriferi MWh/anno	25.372	6,2	9.087	2,6	8.177	2,6
Consumi idrici m <sup>3</sup> /anno	168.847	41	141.781	40	134.279	38

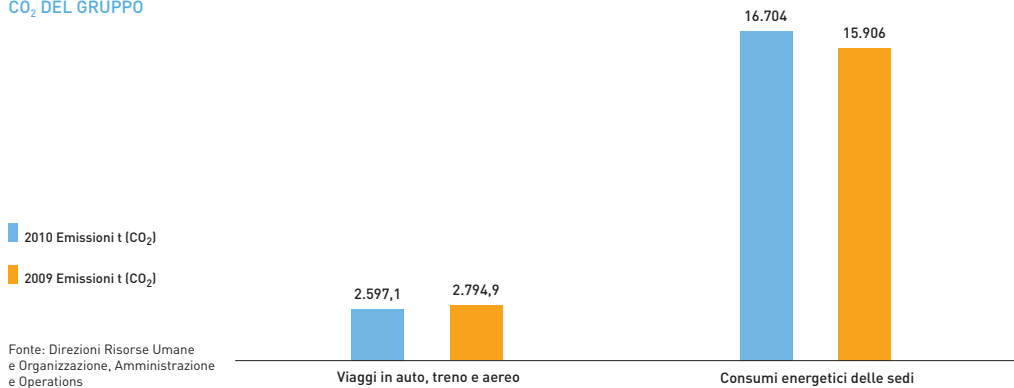
Fonte: Direzione  
Amministrazione e Operations

Il progetto di costruzione della Torre di Via Larga nella zona est di Bologna, che ha ottenuto la certificazione Leed U.S. Green Building Council come risultato del rispetto di specifici e rigorosi criteri di sostenibilità edilizia, prevede l'utilizzo di energie rinnovabili attraverso pannelli fotovoltaici installati sia in copertura, sia in facciata.

Oltre agli immobili, anche l'ambito della **mobilità dei lavoratori** incide sulla produzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. In questo senso, sono state adottate dal Gruppo politiche e azioni per la diffusione di una "cultura della sostenibilità". Tra quelle rivolte ai dipendenti, significativa è l'adozione nell'ultima parte del 2010 del **car pooling** (utilizzo collettivo di una stessa auto da parte di più persone) attraverso apposito sistema informatico aziendale. Nel 2010 il dato relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub> dei dipendenti del Gruppo che hanno effettuato viaggi di lavoro è pari a 2.597 tonnellate.

Nell'ambito dei **consumi di carta**, le azioni hanno riguardato anche gli agenti, ed è rilevante l'avvio sperimentale del **magazzino stampati online**. Il nuovo applicativo, dedicato alle agenzie per l'accesso al catalogo della modulistica in versione web, mira a ridurre gli stampati non necessari. Quest'iniziativa dà continuità alle azioni per la riduzione del consumo di **carta** attraverso soluzioni informatiche ed elettroniche. Tra di esse si ricorda anche che, nella gestione del personale, è stato avviato un processo graduale di riduzione dei documenti cartacei attraverso la sostituzione delle principali dichiarazioni e certificazioni (cedolini, Cud, ecc.), con documenti elettronici, che i dipendenti possono visualizzare e/o utilizzare all'interno del portale dedicato.

#### PRINCIPALI EMISSIONI CO<sub>2</sub> DEL GRUPPO



Fonte: Direzioni Risorse Umane e Organizzazione, Amministrazione e Operations

---

Ultimo intervento, trasversale agli ambiti degli impatti ambientali diretti perché significativo sia per la riduzione dei consumi di energia elettrica di alimentazione e di raffreddamento, sia per le esigenze di smaltimento di materiali, è il nuovo metodo di **gestione dei backup** dei sistemi informativi centrali.

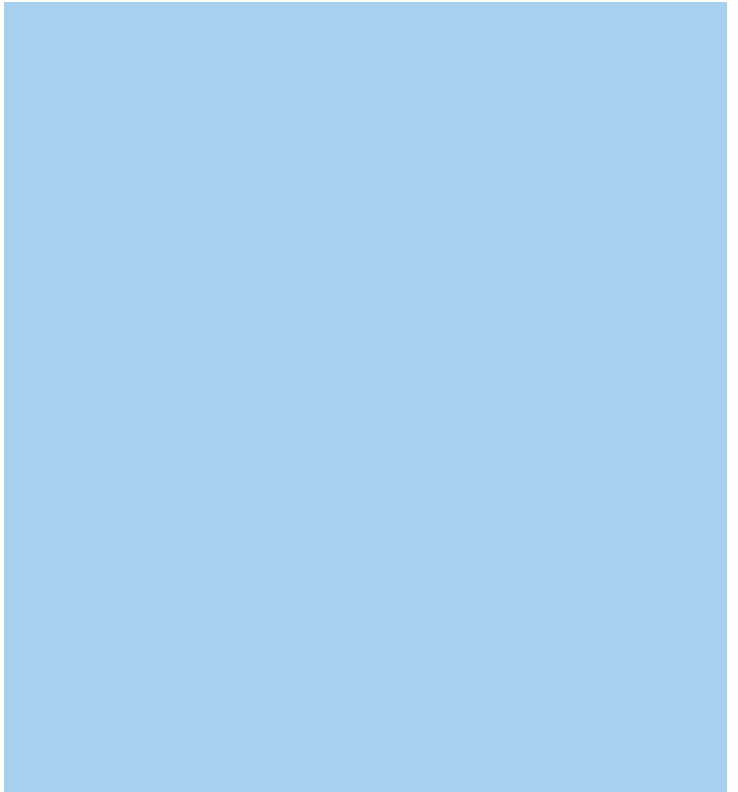
Con questa iniziativa si è virtualizzato il 33% dei server precedenti che, considerato l'incremento del 55% dei server nel 2010, ha comportato una riduzione complessiva dei server fisici del 28%; si è tagliato del 39% il costo delle licenze software; si è ridotto del 90% lo spazio occupato dalla nuova apparecchiatura in sala macchine; non sarà più necessario smaltire circa 120 nastri l'anno, equivalenti a circa 30 Kg di "rifiuti speciali", come avveniva in precedenza. Il tutto con un risparmio di CO<sub>2</sub> su base annua equivalente a circa 300 alberi.



---

UNIPOL  
GRUPPO FINANZIARIO S.P.A.

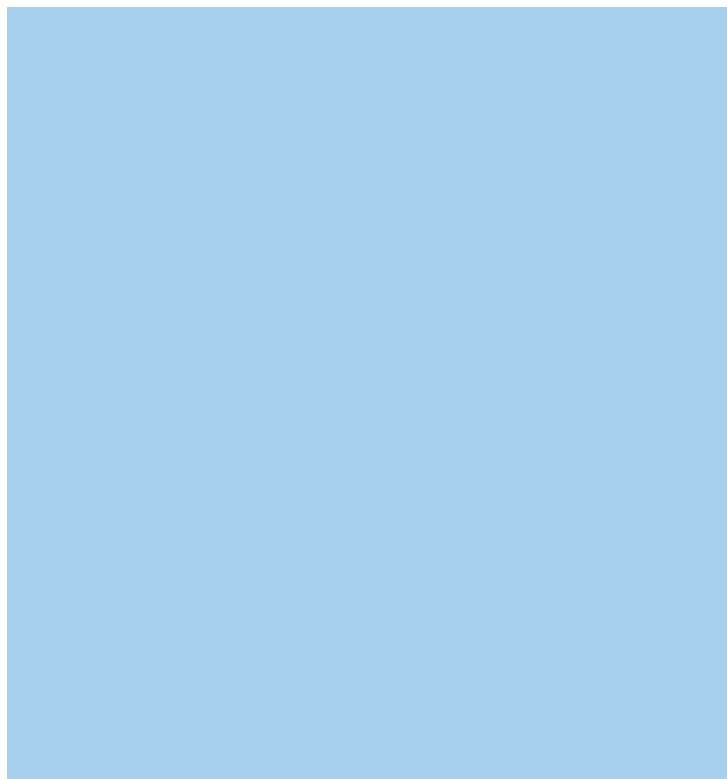
**Sede Legale e Direzione Generale**  
via Stalingrado, 45  
40128 Bologna



---

UNIPOL  
GRUPPO FINANZIARIO S.P.A.

**Sede Legale e Direzione Generale**  
via Stalingrado, 45  
40128 Bologna



[www.unipolgf.it](http://www.unipolgf.it)