

RAPPORTO ETICO 2019

RAPPORTO ETICO 2019

Rapporto Etico 2019 e Relazione al Consiglio di Amministrazione in merito, tra l'altro, alla coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.

1. Premessa

Durante l'esercizio 2019 il Comitato Etico si è riunito il 7 febbraio, il 21 giugno e il 13 dicembre.

Nella riunione del 7 febbraio sono stati approvati il Rapporto Etico 2018 e la relativa Relazione al Consiglio di Amministrazione; la riunione del 21 giugno ha riguardato l'insediamento del nuovo Comitato Etico e l'aggiornamento sulle attività della funzione; la riunione del 13 dicembre ha preso in esame l'andamento delle segnalazioni pervenute nel 2019 e le attività svolte in merito alla formazione dei dipendenti e agenti sulle tematiche etiche.

2. Segnalazioni e richieste pervenute

Si ricorda che il Codice Etico prevede che le segnalazioni possano essere effettuate da chiunque scrivendo al Responsabile Etico per posta ordinaria o per posta elettronica all'indirizzo responsabile.etico@unipol.it e possano avere ad oggetto critiche, suggerimenti e presunte violazioni del Codice Etico.

Nel 2019 sono pervenute alla casella di posta elettronica del Responsabile Etico complessivamente 143 richieste e segnalazioni, a fronte delle 111 del 2018, con un aumento anche rispetto a quelle ricevute nel triennio precedente.

L'incremento risulta essenzialmente dovuto all'aumento delle segnalazioni aventi carattere di "reclamo" (106) o varie (22), mentre quelle riconducibili ad ipotesi di violazione della Carta Valori e del Codice Etico (9) o le richieste di pareri/informazioni sui temi etici (6) sono sostanzialmente stabili.

In dettaglio, le segnalazioni e richieste pervenute sono così suddivise:

Richieste pervenute	2019	2018
2.1 Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	9	8
2.2 Pareri richiesti al Responsabile Etico (coerenza Business/Valori; coerenza modelli di condotta; chiarimenti vari)	6	6
2.3 Segnalazioni a carattere di "reclamo" (relative a disservizi, ritardi, contenziosi, anche con presunti profili etici)	106	82
2.4 Contatti di varia natura	22	15

Totale	143	111
--------	-----	-----

2.1 Segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico

Tra le 9 segnalazioni pervenute nel 2019, in un solo caso è stata riscontrata una, seppur lieve, violazione della Carta dei Valori e del Codice Etico: un dipendente del Gruppo ha segnalato che un collega aveva pronunciato nei suoi confronti espressioni irrispettose, in un contesto aziendale e in presenza di altri colleghi. Essendovene i presupposti, il Responsabile Etico, al termine dell'istruttoria prevista, ritenuta sussistente la violazione (valore del rispetto della persona), previa informazione al Presidente del Comitato Etico, ha comunicato la sua conclusione alla Direzione Risorse Umane per gli eventuali provvedimenti disciplinari di sua competenza.

Le altre 8 segnalazioni non hanno fatto emergere violazioni:

- 2, presentate in modo non circostanziato, sono state archiviate senza seguito, in quanto i segnalanti non hanno fornito i necessari elementi richiesti;
- 6 sono state analizzate e valutate dal Responsabile Etico, il quale ha provveduto altresì a definirle, in conformità al Regolamento del Comitato, confrontandosi con il Presidente del Comitato per i casi più delicati.

Le istruttorie, in alcuni casi particolarmente complesse, sono state condotte effettuando verifiche approfondite in merito alle situazioni esposte, interpellando e coinvolgendo le strutture aziendali interessate, sempre con attenzione alla tutela della riservatezza delle persone coinvolte.

I casi trattati sono stati i seguenti:

- 1) un ex Agente UnipolSai ha lamentato la presunta violazione del Codice Etico (e del diritto alla salute) nel comportamento tenuto da UnipolSai con riferimento alla sua posizione di coagente (Agenzia con 3 soci, sciolta per decisione di due soci per contrasto interno insanabile, decisione comunicata a UnipolSai e accolta); il segnalante ha fatto presente di non aver ricevuto valide alternative di lavoro da UnipolSai a fronte di gravi problemi di salute; al termine dell'istruttoria, non sono stati rilevati comportamenti o fatti lesivi della Carta e del Codice, per cui la Funzione etica ha inviato al segnalante una risposta in cui comunicava l'assenza di violazioni;
- 2) un ex dipendente di un'agenzia UnipolSai, tramite sindacato, ha segnalato al Responsabile Etico il licenziamento asseritamente discriminatorio nei suoi confronti da parte dell'Agente; nel frattempo l'interessato ha promosso una causa civile nei confronti dell'Agente, impugnando il licenziamento e raggiungendo poi una

conciliazione in sede giudiziale. Il Responsabile Etico ha interrotto l'istruttoria e archiviato la segnalazione, in quanto (i) il Codice Etico è strumento di autoregolamentazione adottato volontariamente dal Gruppo per far vivere i propri Valori nei confronti dei – e tra - i propri portatori d'interesse, (ii) la segnalazione al Responsabile Etico è strumento alternativo rispetto al ricorso all'Autorità Giudiziaria;

- 3) un condominio ha segnalato che una serie di delibere di un Consorzio di gestione immobiliare relative all'utilizzo di spazi comuni sarebbero state adottate in contrasto con le vigenti normative e, di conseguenza, dei Codici Etici di tutte le Società del Gruppo (tra cui UnipolSai) rappresentate dal Consorzio; a seguito dell'istruttoria, la Direzione Immobiliare di UnipolSai ha trasmesso una relazione del Presidente del Consorzio, dalla quale è emerso che per la stessa questione era stata promossa una causa civile, per cui il Responsabile Etico ha comunicato al segnalante che la pendenza del giudizio rendeva non procedibile la segnalazione;
- 4) un dipendente di una Società del Gruppo ha segnalato al Responsabile Etico una serie di comportamenti da parte della Società, a suo parere in violazione del Codice, finalizzati a un suo licenziamento ingiustificato, accusando in modo specifico il CEO e i suoi più stretti collaboratori di molestie e minacce, peraltro senza indicazione puntuale di fatti e circostanze. E' stata richiesta una relazione su tale vicenda alla Società, che ha risposto in modo puntuale ed esauriente ad ogni affermazione del segnalante. Il Responsabile Etico ha risposto al segnalante che (i) la sua segnalazione a seguito di istruttoria era risultata infondata, (ii) la procedura disciplinare avviata rientra tra quelle che la Società è legittimata ad intraprendere, (iii) il ricorso alla funzione etica in modo ingiustificato e pretestuoso, con accuse a persone non basate su fatti dimostrabili, rappresenta di per sé un comportamento in violazione della Carta Valori e del Codice Etico, suscettibile di essere evidenziato al Comitato Etico per le valutazioni di sua competenza. Posto che il segnalante non ha ritenuto di supportare le accuse con fatti e documenti, la segnalazione è stata archiviata;
- 5) un dipendente di un'agenzia UnipolSai ha segnalato la violazione di Carta e Codice in quanto gli sarebbe stato imposto dall'Agente di passare al ruolo di subagente in altra sede per lui più disagiata. E' stata richiesta una verifica alla Direzione Commerciale, dalla quale è risultato che quanto affermato non corrispondeva a verità e che all'interno dell'Agenzia si era creata una situazione di contrasto anche a seguito di comportamenti aggressivi tenuti dall'impiegato, fatti che sono stati oggetto di contestazione disciplinare. La vicenda si è poi conclusa con una conciliazione fra le parti in sede sindacale. Il Responsabile Etico ha dato riscontro al segnalante comunicando di non aver rilevato violazioni della Carta Valori e del Codice Etico;
- 6) un condomino di uno stabile ha segnalato una presunta situazione di violazione del Codice Etico per conflitto di interesse, in quanto l'amministratore dello stabile avrebbe

stipulato, senza preventiva autorizzazione condominiale, una polizza globale fabbricati con un'agenzia UnipolSai, nella quale uno degli Agenti aveva rapporti di parentela con un socio dello studio di amministrazione dello stabile. E' stata avviata un'istruttoria, all'esito della quale è stato escluso un conflitto di interesse, in quanto (i) il rapporto assicurativo era in essere da molti anni, (ii) la parentela era nota e accettata dai condomini, come risulta dai verbali assembleari, (iii) la polizza aveva scadenza annuale e poteva essere liberamente disdettata dal condominio. Il Responsabile Etico ha risposto al condomino comunicando l'archiviazione della segnalazione.

2.2 Pareri richiesti al Responsabile Etico

Come negli anni precedenti, nel 2019 il Responsabile Etico è stato interpellato anche su temi di sua specifica competenza, per pareri su questioni specifiche o semplici richieste di informazioni/chiarimenti circa il Codice Etico. Delle 6 questioni affrontate, può essere opportuno evidenziare le seguenti, per la significatività dei profili etici toccati:

- il parere richiesto alla Funzione Etica e alla Funzione Sostenibilità dalla Vice Direzione Generale Tecnica Danni in merito a una possibile copertura riassicurativa di forniture di strumenti militari da parte di due società israeliane all'Azerbaijan. La questione è stata quindi congiuntamente valutata, consultando anche la Funzione Chief Risk Officer, che ha sottolineato che la concessione della copertura potrebbe esporre il Gruppo a rischi reputazionali (particolarmente a causa della controversa posizione in tema di rispetto dei diritti umani del Paese destinatario della fornitura). Tale conclusione è stata comunicata alla competente Area Tecnica, con l'indicazione dell'inopportunità di dare positivo seguito alla richiesta assuntiva. La struttura ha recepito tale indicazione e la richiesta è stata respinta;
- un altro parere è stato richiesto da una società del Gruppo, che nel 2018 aveva esercitato il diritto di recesso nei confronti di un contratto stipulato con una società fornitrice di servizi, in quanto uno dei soci era risultato indagato per un reato relativo all'attività tipica del fornitore. La Società fornitrice aveva poi chiesto il reintegro nell'albo dei fornitori, sulla base della cessione della quota sociale da parte dell'indagato. Nel 2018 il Responsabile Etico, accertato che il rapporto tra l'indagato e il fornitore era continuato sotto altra forma, si era pronunciato per il diniego del reintegro, in coerenza con i principi del Codice Etico. Il nuovo parere richiesto al responsabile etico nel 2019 ha evidenziato il venir meno delle ragioni che precludevano il reintegro, in quanto il procedimento penale si era concluso con l'archiviazione e quindi con la caducazione delle accuse verso l'ex socio della società fornitrice.

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

Nel 2019 sono pervenute 106 segnalazioni inerenti a disservizi, ritardi e contenziosi (in genere nel settore commerciale o liquidativo) relativi a società del Gruppo.

In questo ambito sono compresi anche gli interventi effettuati dal Responsabile Etico a fronte di segnalazioni da parte di dipendenti circa disservizi interni o altre problematiche.

Di norma non si è trattato di fattispecie di stretta competenza della Funzione, la quale, in quanto destinataria della segnalazione, ha fornito riscontro al segnalante, generalmente con la semplice informazione che della questione avrebbe investito la Funzione Reclami. A tale proposito, si precisa che il Responsabile Etico collabora anche con la Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti, qualora il reclamo contenga anche generici richiami al Codice Etico (seppur non tali da configurare una vera e propria denuncia di presunte specifiche violazioni dello stesso) o qualora la situazione esposta lo renda opportuno, esaminando e fornendo il proprio contributo nell'elaborazione delle relative risposte. In questo ambito, non sono state individuate nel 2019 situazioni in cui il richiamo al Codice Etico fosse fondato.

In altri casi, l'intervento della Funzione Etica ha contribuito a migliorare processi aziendali, evidenziare possibili comportamenti illeciti messi in atto sul mercato ai danni della Compagnia, o situazioni di criticità nei rapporti tra l'Azienda e gli Stakeholder, recuperandone, laddove possibile, la fiducia. Va osservato che questa tipologia di segnalazioni appare in costante crescita, in quanto il ricorso alla Funzione etica viene sempre più percepito dagli *stakeholder* come uno strumento per far sì che una problematica (anche non connessa a una ipotesi di violazione di valori e principi) possa pervenire alla struttura competente e risolta. Un'esigenza che, quando appare giustificato, non può essere ignorata o disattesa dalle funzioni stesse.

A mero titolo esemplificativo, possono essere rappresentati i seguenti casi:

- un assicurato di UnipolSai, il cui figlio era rimasto coinvolto in un sinistro di una certa complessità, si è rivolto al Responsabile Etico chiedendo di essere aiutato a capire come affrontare la situazione. Ne è stata data informazione alle strutture Sinistri e Broker, che hanno contattato il segnalante, persona anziana e molto preoccupata per l'accaduto e gli ha fornito i suggerimenti utili per muoversi al meglio. L'interessato ha ringraziato per l'attenzione e i consigli ricevuti;
- un disabile si è rivolto al Responsabile Etico (con mail inviata per conoscenza anche all'Assessore alle Pari Opportunità) per segnalare che, a causa del prolungarsi di un guasto a un ascensore di uno stabile di proprietà di UnipolSai, non poteva recarsi in palestra. Il Responsabile Etico ha effettuato una verifica presso la Direzione

Immobiliare, dalla quale è risultato che una serie di problemi tecnici avevano rallentato la riparazione, che è stata tempestivamente completata. Il segnalante ha ringraziato.

2.4 Contatti di varia natura

Completano il quadro 22 contatti di varia natura (richieste di sponsorizzazioni, richieste di collaborazioni professionali, ecc.), reindirizzati alle funzioni aziendali di competenza.

3. Attività di formazione

Allo scopo di garantire una capillare diffusione della conoscenza della Carta Valori e del Codice Etico all'interno del Gruppo, la Funzione ha pianificato per il 2019/2020 la realizzazione di un progetto formativo on-line destinato a dipendenti, agenti e personale delle agenzie.

Il progetto è stato avviato in collaborazione con “Unica – Unipol Corporate Academy” ed è attualmente in avanzata fase di definizione, con il coinvolgimento di tutte le strutture interessate, ai fini della più ampia condivisione delle modalità didattiche scelte e di presentazione dei temi trattati. Obiettivo fondamentale è sollecitare i collaboratori interni ed esterni a passare da un apprendimento teorico e passivo del Codice Etico allo sviluppo di una riflessione partecipata sui valori e sui principi contenuti nella Carta dei Valori di Unipol, stimolando ciascuno a tradurli in concretezza nella quotidianità.

Nel 2020, previa campagna di lancio sulle intranet aziendali (Futur@ per i dipendenti e Ueba per le agenzie), si procederà all'erogazione del corso in modalità e-learning.

Il progetto consentirà di ampliare la formazione sui temi etici a tutta la popolazione aziendale, affiancando il percorso di formazione in aula, iniziato nel 2017, che fino ad oggi ha coinvolto circa 1450 responsabili gerarchici su un totale di circa 1800.

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

Nel 2019 la Funzione ha focalizzato il proprio impegno sugli adempimenti inerenti al proprio ruolo istituzionale di riferimento sul rispetto della Carta Valori e del Codice Etico di Gruppo per tutti i suoi Stakeholder, oltre che sul progetto formativo destinato sia ai responsabili che ai collaboratori interni ed esterni.

Attraverso le dinamiche attivate dalle sedute d'aula così come sulla base del crescente ricorso al Responsabile Etico da parte dei dipendenti per avere supporto nella gestione dei collaboratori in presenza di situazioni eticamente sensibili, è già possibile cogliere come l'avanzamento di tale attività formativa stia progressivamente elevando la consapevolezza sui temi valoriali ed etici, facendo comprendere l'importanza irrinunciabile di una concreta applicazione degli stessi nell'operatività quotidiana.

Per garantire una capillare diffusione della conoscenza in materia nel Gruppo, in aggiunta al completamento dei corsi per responsabili gerarchici (previsto per il 2020), la Funzione ha deciso di estendere la formazione etica a tutti i dipendenti del Gruppo e al personale delle agenzie, con modalità di erogazione on line, anche al fine di stimolare una sempre maggiore coerenza tra valori del Gruppo e comportamenti concreti.

Per concludere, il 2019 ha visto consolidarsi nel Gruppo Unipol il ruolo della Carta dei Valori e del Codice Etico quali punto di riferimento imprescindibili per la crescita e l'affermazione di una comune cultura innovativa, trasparente e socialmente responsabile tra tutti i Dipendenti, gli Agenti, i Collaboratori dell'intero Gruppo e nei confronti dell'insieme degli Stakeholder.

Pertanto, si evidenzia al Comitato Etico, anche ai sensi dell'articolo 2.2 del Codice Etico, la coerenza generale tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale

Bologna, febbraio 2020.



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

www.unipol.it