

RAPPORTO ETICO
2020

RAPPORTO ETICO 2020

Rapporto Etico 2020 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**

Nel 2020 il Comitato Etico si è riunito l'11 febbraio, il 24 giugno e il 16 dicembre.

Nella riunione dell'11 febbraio sono stati approvati il Rapporto Etico 2019 e la relativa Relazione al Consiglio di Amministrazione.

Nella riunione del 24 giugno è stato presentato *EticaMente!*, corso di formazione *on line* sul Codice Etico destinato a Dipendenti, Agenti e Personale d'Agenzia del Gruppo Unipol. E' stata inoltre illustrata al Comitato l'attività svolta dalla funzione nel primo semestre dell'anno.

Nella riunione del 16 dicembre sono state esaminate le segnalazioni e le richieste di informazioni/pareri pervenute al Responsabile Etico fino a novembre, oltre che l'andamento della fruizione del corso "EticaMente!", avviato nel mese di luglio.

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 segnalazioni di presunte violazioni del Codice Etico.

Nel 2020 sono pervenute alla casella di posta elettronica del Responsabile Etico **264** richieste e segnalazioni, a fronte delle 143 del 2019.

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

Richieste pervenute	2020	2019
2.1 Segnalazioni di presunte e specifiche violazioni del Codice Etico	7	9

2.2 Pareri richiesti al Responsabile Etico (coerenza Business/Valori; coerenza modelli di condotta; chiarimenti vari; suggerimenti)	10	6
2.3 Segnalazioni a carattere di “reclamo” (relative a disservizi, ritardi, contenziosi, anche con presunti profili etici)	216	106
2.4 Contatti di varia natura	31	22
Totale	264	143

Come emerge dal prospetto, mentre il dato relativo al ricorso al Responsabile Etico per le tematiche di sua specifica competenza risulta sostanzialmente stabile (**17** in totale a fronte delle 15 del 2019), si registra un deciso incremento delle segnalazioni a carattere di “reclamo”, che risultano più che raddoppiate (**216**, rispetto alle 106 del 2019), alle quali si sommano quelle a carattere vario (**31**). L’aumento è imputabile alle difficoltà operative e comunicazionali conseguenti all’emergenza sanitaria: in tale contesto, il ricorso al Responsabile Etico è stato ampiamente utilizzato dagli *stakeholder* (e dai Clienti in particolare) per evidenziare all’Azienda problematiche di vario genere, indipendentemente dalla presenza di eventuali profili “etici”. Come di consueto, il Responsabile Etico ha operato da “facilitatore” di possibili soluzioni, raccordandosi con altre funzioni aziendali (vedasi, per un maggior dettaglio, il successivo punto 2.3).

Per quanto attiene alle richieste e segnalazioni di specifica competenza del Responsabile Etico (**17**), può essere sottolineato, oltre al dato della sostanziale stabilità del numero dei casi rispetto all’anno precedente, quello della maggior presenza delle richieste di informazioni o pareri sui temi etici (**10**), sia rispetto all’anno precedente (nel 2019 erano state 6), sia rispetto alle segnalazioni di possibili violazioni del Codice Etico (**7**, a fronte delle 9 del 2019). Variazioni di lieve entità, che però confermano sensibilità nei confronti della materia e la limitata portata delle situazioni per le quali il Responsabile Etico è stato chiamato a verificare la coerenza con i principi della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol.

2.1 Segnalazioni relative a presunte e specifiche violazioni del Codice Etico

Tra le **7** segnalazioni pervenute nel 2020, la violazione della Carta dei Valori e del Codice Etico risulta di fatto riscontrata soltanto in **2** casi, peraltro assai differenti tra loro:

- Il primo caso attiene ad un'iniziativa di marketing promossa da un Agente su alcuni *social media*, oggetto di una segnalazione al Responsabile Etico con riferimento al messaggio pubblicitario utilizzato, ritenuto discutibile sotto il profilo del Valore del "Rispetto" della persona (nella fattispecie, della donna). Senza necessità di particolari approfondimenti istruttori, il rilievo è parso palesemente fondato e l'Agente, dietro richiesta del Responsabile Etico, ha provveduto immediatamente a rimuovere il messaggio pubblicitario ed a scusarsi per l'accaduto.
- Il secondo invece attiene al caso di un rappresentante di un'associazione di professionisti convenzionata con una Società del Gruppo, il quale ha segnalato che le modalità con le quali era stato disdetto un rapporto contrattuale in essere da molti anni, con conseguente venir meno del suo ruolo di intermediazione, configurerebbero da parte della Società un comportamento in violazione di quanto prescritto dal Codice Etico relativamente ai rapporti con i "fornitori". Al termine dell'istruttoria avviata previa informazione al Presidente del Comitato Etico, la documentazione prodotta dal segnalante e dalla Società è stata esaminata e valutata dal Responsabile Etico (in presenza anche del Presidente del Comitato), giungendo alla conclusione che l'oggetto della segnalazione per quanto non si potesse configurare come una espressa violazione, evidenziava profili comunque meritevoli di attenzione. La Società, infatti, aveva fatto presente di aver deciso di interrompere il rapporto senza motivazioni essendo nella condizione di essere legittimata a farlo, sul piano contrattuale. Il Responsabile Etico, nel formalizzare le sue conclusioni, ha comunque precisato ai vertici della Società quanto segue:
 - che la Funzione Etica ha il compito di valutare se i comportamenti delle funzioni aziendali siano rispettosi del Codice Etico e della Carta dei Valori del Gruppo, non quello di sindacare né le valutazioni di merito operate da tali funzioni né mettere in discussione la legittimità di tali valutazioni;
 - che per quanto la Società si potesse ragionevolmente ritenere del tutto libera dal punto di vista contrattuale di interrompere il rapporto senza necessità di addurre motivazioni, purtuttavia avrebbe potuto agire con maggior attenzione verso l'interessato, evitando di notificare il recesso contrattuale con effetto immediato, senza alcun preavviso, neanche telefonico, per lo più in periodo di *lockdown*.

È stato quindi suggerito oralmente ai vertici della Società di sollecitare i collaboratori ad adottare modalità che interpretino in maniera più rigorosa il principio del rispetto nei confronti dei "fornitori" (e dei collaboratori esterni in genere). Per evitare possibili strumentalizzazioni in eventuali contenziosi legali, ovviamente tali considerazioni non sono state rese note al segnalante al quale, a seguito di espressa richiesta, è stato replicato che la sua segnalazione aveva dato vita a una procedura a carattere interno, coperta dalla massima riservatezza, le cui conclusioni erano state rappresentate solo ai competenti organi aziendali della Società interessata.

Delle restanti **5** segnalazioni, **4** non hanno fatto emergere violazioni.

In un ulteriore caso invece, (l'unico rilevante dal punto di vista etico), vi è stata una segnalazione di un comportamento avente rilevanza penale nei confronti di un dipendente di una Società del Gruppo, il

Responsabile Etico – in accordo con la Direzione Risorse Umane – ha risposto che i fatti riportati erano stati segnalati dall’Azienda alle Autorità competenti.

Ritornando invece alle **4** situazioni già precedentemente accennate, esse 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. Sono state qui considerate anche alcune situazioni in cui aspetti di “reclamo” nei confronti di Agenti o loro collaboratori erano direttamente connessi a presunti comportamenti degli stessi di particolare gravità, come tali da valutarsi anche con riferimento al Codice Etico, concordando infine il riscontro con la funzione Reclami.

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 la massima attenzione alla tutela della riservatezza delle persone coinvolte.

I casi trattati sono stati i seguenti:

- 1) Il caso di un ex dipendente di una Società del Gruppo che già nell’aprile 2019 si era rivolto al Responsabile Etico per segnalare comportamenti da parte della Società a suo parere in violazione del Codice, finalizzati a un suo licenziamento ingiustificato, accusando in modo specifico il CEO della medesima Società ed i suoi più stretti collaboratori di comportamenti impropri, peraltro senza indicazione puntuale di fatti e circostanze. Era stata condotta un’istruttoria con puntuali ed esaurienti riscontri da parte della Società circa quanto affermato, con conseguente archiviazione della segnalazione per infondatezza, in assenza di fatti e documenti probanti. Tale decisione era stata comunicata (luglio 2019) al segnalante, il quale si è nuovamente rivolto al Responsabile Etico riproponendo la questione, con l’aggiunta di alcune circostanze (fatti e nominativi) in precedenza non esposti, che sono state ritenute meritevoli di un ulteriore approfondimento. A tale scopo è stata indirizzata una richiesta al Responsabile Internal Auditing della Società, affinché procedesse a verificare in via del tutto riservata la segnalazione, riferendone quindi al Responsabile Etico. Della richiesta è stata data informazione al Responsabile Audit di Gruppo, il quale ha comunicato di non aver rilevato rischi nelle aree segnalate, per cui è stato risposto al segnalante che la pratica veniva archiviata per assenza di riscontri oggettivi.
- 2) Il titolare di una Società assicurata con una nostra Compagnia ha lamentato il comportamento non conforme al Codice Etico da parte di un componente della rete agenziale in termini di principi e valori stabiliti nei rapporti con il Cliente (trasparenza, attenzione alle esigenze). Reclami e Ethics Officer hanno proceduto alle verifiche di rispettiva competenza, concludendo che il reclamo era infondato e che il comportamento della rete agenziale era stato rispettoso del Codice Etico, dandone quindi, ciascuna per la propria parte, riscontro all’interessato, che non ha replicato.
- 3) Un Agente di Pubblica Sicurezza ha portato all’attenzione del Responsabile Etico il comportamento fortemente offensivo e provocatorio che sarebbe stato tenuto da un nostro Agente, dal quale si era recato per lamentare la scarsa efficienza con la quale era stato gestito un sinistro occorso a un suo

congiunto (più precisamente la fase relativa al soccorso stradale). Il segnalante, prima attraverso un contatto telefonico e quindi in forma scritta, ha descritto in modo circostanziato l'accaduto, che è stato portato a conoscenza della Direzione Commerciale, subito attivatasi per tutte le verifiche necessarie. Ethics Officer ha richiesto che il titolare d'Agenzia coinvolto relazionasse in modo puntuale circa quanto affermato dal segnalante. Nella relazione pervenuta l'Agente ha negato ogni addebito e il Responsabile Etico ha concluso per la sua attendibilità, fino a prova contraria. La Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti ha quindi dato riscontro al segnalante scusandosi per i disservizi lamentati nella gestione del sinistro e facendo riferimento anche al contatto con il Responsabile Etico, comunicando che l'Agente aveva dichiarato che tutta la sua struttura era stata disponibile e professionale. La questione non ha avuto ulteriori sviluppi.

- 4) Un dipendente di una Società del Gruppo si è rivolto al Responsabile Etico per lamentare che il suo responsabile, avendo a suo dire portato intenzionalmente a conoscenza di tutti i suoi colleghi un rilievo sul lavoro che era rivolto a lui, avrebbe tenuto un comportamento lesivo nei suoi confronti relativamente al Valore del "rispetto". Ethics Officer, poiché il fatto esposto, per come si presentava, non pareva di particolare gravità, ha ritenuto di procedere ad un primo approfondimento con il segnalante, per via telefonica. Attraverso un franco confronto con l'interessato, è stato così possibile risolvere la vicenda senza alcun rilievo, dopo aver appurato che l'episodio in questione non presentava profili di violazione del Codice Etico, essendosi trattato verosimilmente di un errore di comunicazione via mail.

2.2 *Pareri richiesti al Responsabile Etico*

Nel 2020 in **10** casi il Responsabile Etico è stato interpellato per esprimersi su temi di sua competenza per pareri su questioni specifiche, semplici richieste di informazioni o chiarimenti circa il Codice Etico, proposte e suggerimenti. A differenza di quanto previsto per le segnalazioni di possibili violazioni del Codice Etico, che devono essere presentate in forma scritta oltre che non anonima, in questi casi il Codice prevede la possibilità di rivolgersi anche solo telefonicamente al Responsabile Etico. Anche a seguito dell'avvio del Corso di Formazione *on line* destinato a dipendenti e agenzie, si è provveduto, con i servizi di telefonia aziendali, a garantire l'accessibilità alla funzione in qualsiasi momento.

Tra gli argomenti affrontati dalla funzione in quest'ambito, si evidenziano i seguenti, per la significatività dei profili etici toccati:

- un assicurato ha chiesto al Responsabile Etico un parere in merito a un comunicato stampa (pubblicato in aprile) in cui l'Unione Nazionale Consumatori preannunciava l'intenzione di presentare un esposto all'Antitrust per accertare la correttezza della campagna promozionale #UnMesePerTe. Il Responsabile Etico ha risposto che la campagna dimostra la sensibilità della Compagnia rispetto ai Valori del Codice Etico e ai precetti della responsabilità di impresa, in tutte le sue accezioni, nell'attuale contesto di grave crisi economica e sociale causata dalla pandemia in atto. Il riscontro ha preso in esame la campagna nei suoi vari aspetti, sottolineando che l'iniziativa

- si traduce in un concreto vantaggio economico per i Clienti e che il suo carattere meritevole è stato riconosciuto da una molteplicità di consumatori e loro associazioni, tra cui Konsumer Italia e ADOC.
- Un broker ha presentato una proposta di quotazione per una copertura assicurativa di una Società di nuova costituzione, la cui attività è la progettazione di navi da guerra. La Direzione Commerciale, già in prima battuta perplessa sull'accogliibilità della proposta, ha chiesto il parere del Responsabile Etico che ha trasmesso la questione alla funzione Sustainability per le valutazioni di sua competenza. Sustainability l'ha esaminata sotto il profilo della Policy ESG Sottoscrizioni e sotto il profilo del rischio reputazionale, che ha ritenuto sussistente. La Direzione Commerciale ha quindi avuto conferma del proprio dubbio, decidendo di non procedere.
 - La Direzione Immobiliare ha sottoposto al parere del Responsabile Etico la richiesta di una Società multinazionale operante nel settore del gioco di prendere in locazione un immobile del Gruppo allo scopo di collocarvi la propria sede legale italiana. Ethics Officer ha fatto presente che, pur non trattandosi di un investimento nel settore del gioco (che sarebbe vietato), l'accoglimento della richiesta, proprio perché inerente a una sede di rappresentanza e non a ospitare una semplice attività di servizio, sarebbe inopportuno sul piano dell'immagine e reputazionale, in quanto incoerente con i progetti di sensibilizzazione e informazione sulle ludopatie portati avanti da tempo dal Gruppo. La richiesta di locazione è stata quindi respinta.

In quest'ambito, sempre come segnale dello sviluppo di una cultura eticamente sensibile, si evidenzia un'interessante proposta che un collega della Direzione Servizi Informatici ha ritenuto di comunicare all'Azienda per il tramite del Responsabile Etico. Sulla base della propria esperienza personale e richiamando i Valori della Lungimiranza e dell'Accessibilità, il collega ha sottolineato l'importanza di migliorare i sistemi di videocomunicazione attualmente in uso, suggerendo al Gruppo di valutare se farsi promotore di eventuali azioni presso le agenzie governative che sovrintendono e disciplinano l'attività dei *carrier* di telecomunicazione pubblica, al fine di arrivare a un unico sistema standard. Un contributo costruttivo e apprezzabile, che è stato portato all'attenzione delle competenti direzioni aziendali.

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

Nel 2020 sono pervenute all'Ethics Officer **216** segnalazioni che sono state genericamente catalogate come aventi "carattere di reclamo", mentre nel 2019 erano state 106.

Come già indicato al precedente punto 2, il deciso incremento di tali segnalazioni è da imputarsi principalmente alle difficoltà operative e comunicazionali conseguenti all'emergenza sanitaria, che hanno determinato criticità relative ad alcuni servizi aziendali (rete agenziale, assistenza liquidativa, assuntiva, commerciale), sul piano dell'accessibilità agli stessi e del loro regolare ed efficace funzionamento, con aumento dei disagi, dei ritardi, della necessità di ottenere chiarimenti, documentazioni, ecc. Una situazione ovviamente molto pressante nella fase di *lockdown*, che a partire dalla fine dell'estate appare però in costante diminuzione e in via di progressiva normalizzazione, grazie alla messa a punto e all'ottimizzazione da parte dell'azienda di tutti gli opportuni rimedi.

In tale contesto, il ricorso al Responsabile Etico è stato ampiamente utilizzato dagli *stakeholder* per evidenziare all'azienda problematiche di vario genere, indipendentemente dalla presenza di eventuali profili "etici". Soprattutto da parte dei Clienti, in difficoltà o anche solo disorientati di fronte ad incombenze di varia natura (ad esempio, adempimenti informatici da compiere per attivare coperture a distanza).

Di prassi, nei confronti di tali segnalazioni non aventi carattere "etico", il Responsabile Etico agisce da facilitatore di possibili soluzioni, raccordandosi con le strutture interessate e collaborando in particolare con la funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti. Nella delicata contingenza dell'ultimo anno trascorso, questo ruolo è risultato particolarmente significativo per ampiezza, varietà e complessità degli interventi effettuati, anche in considerazione della necessità di supportare in modo tempestivo ed efficace le iniziative di alto profilo valoriale ed etico offerte dal Gruppo ai propri Clienti (da #UnMesePerTe e #andràtuttobenefree alla recente #UniSalutePerTe). In molti casi ciò ha consentito (e consentirà) di recuperare o rafforzare la fiducia dei Clienti nei confronti del Gruppo. Il lavoro svolto ha permesso anche di enucleare alcune aree particolarmente sensibili e in crescita, da monitorare con attenzione ed evidenziare prontamente alle strutture aziendali dedicate: le frodi (Ramo Auto) da parte di falsi intermediari assicurativi; le richieste di accesso agli atti relativi a sinistro stradale; i casi di possibile *data breach*.

Sia per fronteggiare più efficacemente l'incremento di queste segnalazioni e sia per gestire al meglio i fenomeni sopra descritti, Ethics Officer ha messo a punto e condiviso procedure e modalità sinergiche con le strutture più frequentemente coinvolte (Reclami e Assistenza Specialistica Clienti, Antifrode e Riscontro Autorità, Aree Speciali e Controlli Liquidativi, Auto, Direzione Commerciale, Comunicazione Commerciale, Consulenza Legale Privacy e supporto DPO e Focal Point Data Breach).

Poiché talvolta queste segnalazioni, seppur avendo la natura di "reclamo", richiamano anche valutazioni concernenti eventuali violazioni del Codice Etico, il Responsabile Etico procede anche alla valutazione di sua competenza, sempre raccordandosi con la Funzione Reclami e Assistenza Specialistica Clienti per il riscontro da fornire. Si rileva però che, in relazione a questo tipo di posizioni, in nessun caso nel 2020 sono state individuate situazioni in cui il richiamo a presente violazioni del Codice Etico si sia verificato fondato.

A titolo esemplificativo, possono essere evidenziate alcune situazioni, nelle quali si è cercato di dare concretezza ai valori e ai principi di ascolto e dialogo, attenzione alle esigenze dei Clienti effettivi e potenziali, sensibilità per le necessità delle fasce sociali più deboli, qualità del servizio:

- svariati sono stati i casi di segnalazioni di frodi assicurative messe in atto da falsi intermediari che, presentandosi con il marchio di UnipolSai, offrivano sul web coperture r.c. auto a prezzi assai vantaggiosi, inviando preventivi e documentazione assicurativa falsificata. Si tratta di un fenomeno che chiaramente prospera in situazioni quali quella dell'emergenza sanitaria, in cui per il potenziale cliente il ricorso a canali di vendita a distanza (principalmente sul web) rappresenta una effettiva necessità. Le segnalazioni sono sostanzialmente di due tipi: in un primo caso provengono da soggetti più accorti, che si fanno inizialmente rilasciare un preventivo, ma poi, prima di procedere al pagamento

del premio, contattano la Compagnia per accertarsi dell'autenticità della copertura offerta; in altri casi invece pervengono segnalazioni da parte di soggetti che invece rimangono vittime della truffa e la segnalano alla Compagnia soltanto in un momento successivo. In questi ultimi casi la Compagnia normalmente risponde facendo presente di non avere alcuna responsabilità nella vicenda, ma comunque ringraziando per la segnalazione in base alla quale provvederà a sporgere querela. Quando è destinatario della segnalazione, il Responsabile Etico la inoltra all'ufficio Assistenza Specialistica Danni, che si raccorda con Antifrode per il riscontro. Una persona rimasta vittima di tale frode ha fatto presente al Responsabile Etico di avere subito altre spiacevoli conseguenze (è stato fermato dalla polizia, costretto ad abbandonare l'auto, ecc.), chiedendo se la Compagnia poteva andargli in parte incontro offrendogli una polizza un poco scontata. Il Responsabile Etico ha inoltrato alla Funzione Auto che ha accolto la richiesta nei limiti consentiti dalle politiche commerciali vigenti. Il nuovo Cliente ha ringraziato, con un positivo ritorno d'immagine.

- Una cliente pluriassicurata con UnipolSai da 40 anni ha fatto presente di avere subito un infortunio nel 2018 e di essere stata rimborsata solo in parte (indennizzo invalidità permanente), senza essere riuscita ad avere alcuna risposta in merito alla sua richiesta di rimborso delle spese mediche sostenute. Prima di far procedere ulteriormente il proprio legale e poi interrompere un lungo e positivo rapporto fiduciario con la nostra Compagnia, ha ritenuto di rivolgersi al Responsabile Etico. Investita della questione la struttura Sinistri, la segnalante e il suo legale sono stati immediatamente contattati ed il disagio è stato risolto. La Cliente ha vivamente ringraziato UnipolSai per la capacità di ascolto e per la disponibilità dimostrate nel comprendere e risolvere il suo problema.
- Tra le segnalazioni e le richieste di chiarimenti che hanno riguardato #UnMesePerTe e #andràtuttobenefree ha avuto un certo rilievo la tipologia di reclamo avente ad oggetto la necessità di scaricare un'app su smartphone per l'attivazione di tali iniziative. C'è stato chi ha ritenuto la richiesta discriminatoria, in quanto comportante l'esclusione di coloro che erano sprovvisti di smartphone né intendevano dotarsene. L'obiezione – si è trattato comunque di casi circoscritti - è stata risolta i) per #UnMesePerTe consentendo alle Agenzie di applicare in sede di rinnovo di polizza a favore di tali clienti uno sconto pari al voucher spettante, mentre nel caso di #andràtuttobenefree è stata disposta l'attivazione manuale dell'iniziativa da parte dell'Agenzia (grazie al fattivo coinvolgimento di Direzione Commerciale, Auto, Reclami e UniSalute).
- Una Cliente ha scritto al Responsabile Etico facendo appello ai principi contenuti nella Carta dei Valori e nel Codice Etico in merito all'attenzione per le fasce più deboli. Ha fatto presente di essere assicurata con UnipolSai da molti anni e di trovarsi in difficoltà (problemi lavorativi e situazione economica personale) a causa dell'aumento del premio auto conseguente a un sinistro di non grande entità cui si è resa responsabile. Ha manifestato apprezzamento per il voucher #UnMesePerTe, comunicando però la necessità di un ulteriore aiuto. La richiesta è stata inoltrata all'Auto che, avuta conferma da parte dell'Agente della effettiva situazione di difficoltà dell'assicurata, ha concesso, "per giusta causa

sociale”, che il premio fosse pagato senza alcun aumento (la parte di premio alla quale la Compagnia ha rinunciato è stata presa in carico dalla Compagnia e dall’Agenzia).

2.4 Contatti di varia natura

Completano il quadro **31** contatti di varia natura (invio di curricula per eventuali ricerche di personale, richieste di collaborazioni professionali, ecc.), subito reindirizzati alle funzioni aziendali di competenza. Si segnalano, in quanto censite in questa sezione, anche alcune mail di Clienti volte a complimentarsi con il Gruppo per le iniziative adottate nell’emergenza pandemica o per l’eccellenza del servizio prestato a tutti i livelli in occasione della gestione dei sinistri.

3. Attività di formazione

In occasione della riunione del 24 giugno è stato presentato al Comitato Etico ed al Presidente del Consiglio di Amministrazione di Unipol Pierluigi Stefanini *EticaMente!*, il corso di formazione *on line* sul Codice Etico destinato ai Dipendenti, agli Agenti e al personale d’Agenzia, realizzato da Ethics Officer in collaborazione con “Unica – Unipol Corporate Academy”.

Per quanto si sia scelto, anche per ragioni di continuità, di usare la stessa denominazione di un’analoga iniziativa formativa messa in atto nel 2011, il nuovo corso *EticaMente!* si differenzia dal precedente in modo netto per il suo taglio didattico, lontano dalle tradizionali impostazioni didascaliche. Si è cercato infatti di portare i fruitori a identificarsi in situazioni e ruoli ben riconoscibili nel concreto della quotidianità aziendale, con la necessità di prendere decisioni – piccole o grandi – valutandone caso per caso le possibili implicazioni etiche, in quanto nel nostro Gruppo tutti dobbiamo rispondere delle nostre azioni. Il corso non ha carattere prescrittivo, volendo essere un’occasione di riflessione sui comportamenti adottati sul lavoro: il principio di fondo è che non esistono decisioni giuste o sbagliate in assoluto, ma solo decisioni di maggiore o minore coerenza con i principi e i valori del Gruppo Unipol.

L’ambizione del progetto è dunque quella di rendere la Carta dei Valori ed il Codice Etico linfa vitale, facendola filtrare in un vastissimo numero di fruitori: circa 40.000 tra Dipendenti e Agenti/Personale di Agenzia.

EticaMente! è stato costruito con la modalità didattica del “gioco”: il *gaming*, da studi ed analisi effettuate, è oggi molto utilizzato per l’apprendimento degli adulti in quanto prevede un approccio dei partecipanti/fruitori meno “passivo” e più ingaggiante e responsabilizzante. La persona che fruisce del corso impara i concetti, impegnandosi in un’attività che lo vede muoversi da protagonista, in modo contributivo e coinvolgente. Dunque, una modalità didattica ludica e seria al tempo stesso, snella e scorrevole, che ha l’obiettivo di stimolare e motivare maggiormente le risorse. Tre termini ne sintetizzano in modo efficace lo spirito: Ingaggio. Responsabilizzazione. Motivazione.

Avendo ottenuto l’approvazione del Comitato Etico, *EticaMente!* è stato presentato su Futura@ e Ueba nel mese di luglio, con un messaggio del Presidente Pierluigi Stefanini, e messo quindi a disposizione dei fruitori.

In occasione della riunione del 16 dicembre 2020, su richiesta del Comitato, è stato illustrato l'andamento dei primi mesi di fruizione del corso (che non ha carattere di obbligatorietà).

Alla data del 1° dicembre il corso risulta completato da **1648** persone, di cui 655 Dipendenti, 933 Agenti/Personale d'Agenzia (ma va rilevata la presenza di altri 2000 soggetti iscritti, quindi in fase di fruizione). In ogni caso, dall'analisi effettuata, il dato saliente emerso riguarda la partecipazione al momento ancora limitata, in relazione all'ampiezza dei potenziali fruitori.

Da una prima valutazione si è condiviso che su tale aspetto, al di là della non obbligatorietà, possa avere pesato in maniera preponderante l'emergenza sanitaria che stiamo attraversando, con le conseguenti ricadute in termini psicologici, anche in termini di attenzione e adesione a tutte le componenti della vita aziendale, in una situazione molto lontana dalla "normalità".

Alla luce di tutte le considerazioni svolte, il Comitato ha infine deciso:

- a) di approvare le iniziative proposte da "Unica", realizzabili immediatamente (a partire da gennaio 2021), finalizzate a una maggior sensibilizzazione (anche con il coinvolgimento dei Responsabili);
- b) di riconsiderare l'andamento della fruizione a tutto il primo semestre 2021, per verificare gli effetti delle azioni nel frattempo intraprese, valutando quindi eventuali ulteriori interventi che dovessero essere ritenuti opportuni in relazione alla rilevanza aziendale dei temi trattati nel corso.

Infine, per quanto riguarda la formazione d'aula destinata ai Responsabili del Gruppo Unipol, si rende noto che essa si è ufficialmente conclusa il 9 dicembre. A luglio, in modalità videoconferenza, è stata completata l'ultima edizione prevista (9 partecipanti), che era stata interrotta con la prima ondata della pandemia. Hanno completato l'intero percorso **1.467** persone.

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

L'emergenza sanitaria insorta nel 2020 ha comportato ripercussioni anche sull'operatività della Funzione Ethics Officer. Infatti, oltre ad assolvere al compito sugli adempimenti inerenti al proprio ruolo istituzionale di riferimento sul rispetto della Carta Valori e del Codice Etico del Gruppo, come è già stato illustrato in precedenza la funzione è stata ampiamente interpellata dagli *stakeholder* (soprattutto dai Clienti) a fronte di situazioni di difficoltà, affrontate (come da prassi) con il coinvolgimento delle varie strutture aziendali di volta in volta competenti. Per quanto si tratti di un'attività "a latere" rispetto al ruolo, in questa critica contingenza si può dire che abbia espresso anche un carattere di coerenza con i valori etici che ispirano il Gruppo, particolarmente sotto il profilo dell'ascolto, dell'attenzione alle esigenze della Clientela e dell'efficienza del servizio.

Al di là dell'attività ordinaria, nel 2020 la Funzione Ethics Officer ha messo a punto ed avviato "EticaMente!", il progetto formativo *on-line* destinato a Dipendenti, Agenti e personale d'agenzia. Realizzato con "Unica-Unipol



Corporate Academy”, il corso si pone l’obiettivo di garantire una capillare diffusione della conoscenza della Carta dei Valori e del Codice Etico all’interno del Gruppo, completando un percorso formativo generale iniziato con i corsi d’aula per i Responsabili. “EticaMente!” è stato costruito con modalità didattiche agili e funzionali alla primaria necessità di far comprendere l’importanza irrinunciabile di una concreta applicazione dei temi valoriali ed etici nell’operatività quotidiana, in sintonia con un’impostazione già adottata nei corsi per Responsabili.

In conclusione, il 2020 è stato un anno fondamentale per il rafforzamento nel Gruppo Unipol, anche in termini di visibilità e conoscenza diffusa, del ruolo della Carta dei Valori e del Codice Etico come riferimenti imprescindibili per la crescita e l’affermazione di una comune cultura innovativa, trasparente e socialmente responsabile fra tutti i Dipendenti, gli Agenti e i Collaboratori del Gruppo e nei confronti degli *Stakeholder*.

Pertanto, si evidenzia al Comitato Etico, anche ai sensi dell’articolo 2.2 del Codice Etico, che vi è stata piena coerenza tra i principi dichiarati nel Codice e la gestione aziendale.



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

www.unipol.it