



Unipol  
GRUPPO



*Innovare oggi  
tracciando  
il domani*

**2018**  
La Creazione di Valore

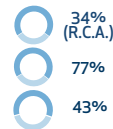
# I NOSTRI CAPITALI

## CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

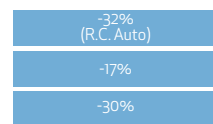
### RIPARAZIONE DIRETTA E CANALIZZAZIONE

2.712	Carozzerie appartenenti al network Auto Presto&Bene
205	Centri di posa del network MyGlass
64 mila	Strutture socio-sanitarie convenzionate con UniSalute, in Italia e all'estero
23	Società per la gestione in autonomia di un network di artigiani diffusi sull'intero territorio nazionale per la Riparazione Diretta dei sinistri NonAuto

% SINISTRI CANALIZZATI



RISPARMIO SUL COSTO MEDIO DEI SINISTRI RISPETTO ALLE TARIFFE DI MERCATO



- 46% dei sinistri supportati dai dati della scatola nera: → minore costo medio → minore tasso di controversie → Tasso di Fedeltà R.C. Auto 86,9% vs. 84,5% media di mercato.

- Incremento della consapevolezza e conoscenze sui temi assicurativi e finanziari: → 604 Family Welfare Specialist → 501 Business Specialist PMI

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI IN ITALIA

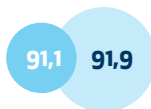
#### NPS



Standard di Mercato

■ **Net Promoter Score**  
Indice di valutazione della fedeltà nella relazione Impresa-Cliente

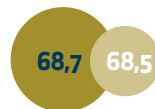
#### CSI Auto



Standard di Mercato

■ **Customer Satisfaction Index**  
Settore Auto

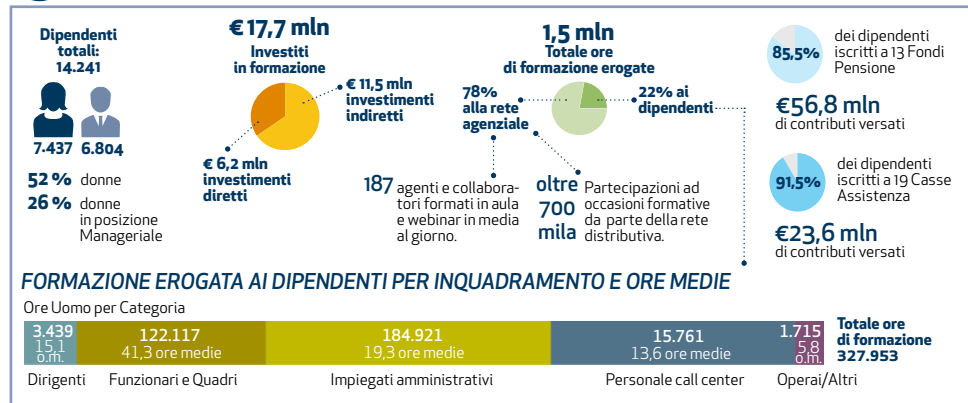
#### CSI RETAIL OVERALL



Standard di Mercato

■ **Customer Satisfaction Index**  
Settore Retail

## CAPITALE UMANO



### GESTIONE DELLA REPUTAZIONE



## CAPITALE INTELLETTUALE

### KNOW-HOW DEL BUSINESS E DELLA TECNOLOGIA PER LA DEFINIZIONE DEI PRODOTTI

- Profit testing conforme alla Direttiva Solvency II per 28 prodotti.
- € 23,5 mln investiti in software e applicativi avanzati a supporto dello sviluppo di modelli d'analisi dei Big Data:
- Certificazione di trasparenza, equità e valore per i prodotti Vita - Investimento, Risparmio e Previdenza - UnipolSai.
- Certificazione ISO9001 UniSalute.

### INNOVAZIONE DEI PROCESSI COMMERCIALI, ASSUNTIVI E LIQUIDATIVI

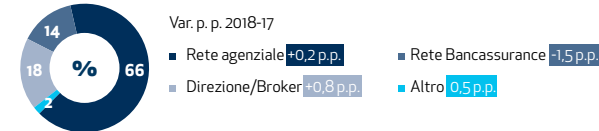
- 328 mila polizze sottoscritte da agenzie con Firma Elettronica Avanzata (FEA).
- 78% delle agenzie che utilizzano la FEA.
- 79 TB di dati telematici gestiti da AlfaEvolutionTechnology, società provider telematico del Gruppo.
- Leithà, struttura dedicata all'Innovazione e analisi predittive.
- Sinistri: 3,8 milioni di box telematici gestiti
- 194 milioni di "crash" gestiti (+3%vs 2017) in telematica.

### BENEFICI DA NETWORK INTEGRATO

- Soluzioni non assicurative attraverso UniSalute Servizi.
- Processi e procedure distinte per la selezione e gestione delle reti di carrozzerie, strutture socio sanitarie e artigiani convenzionati sul territorio.
- 3,4 milioni di polizze sottoscritte con servizi integrati su Auto Presto & Bene (35% del portafoglio).

## CAPITALE PRODUTTIVO

### RIPARTIZIONE DELLA RACCOLTA PREMI PER CANALE



### INFRASTRUTTURA ICT PER NUOVI PRODOTTI

- Strumenti telematici integrati con piattaforma di Big Data (Agricoltura&Servizi, Commercio&Servizi, Condominio&Servizi).
- Modello di servizio integrato (KM&Servizi Flotte, Albergo&Servizi, Monitor Salute®)

### PROCESSI INNOVATIVI

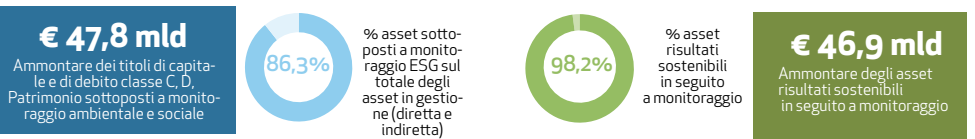
- Digitalizzazione in ottica di semplificazione dell'esperienza del cliente e dell'agente.
- Robotizzazione e machine learning.
- Processo di vendita in mobilità digitalizzato.

## CAPITALE FINANZIARIO

- Raccolta diretta assicurativa: € 12,3 mld.
- Indice Solvency II pari a 1,63 (1,66 nel 2017).
- 270 investitori incontrati.
- Valutazione del Risk Appetite fondata su una logica di enterprise risk management, che considera tutti i rischi attuali e prospettici.
- Redditività della gestione finanziaria per un volume totale di € 60 mld di asset gestiti.

- Tax Responsibility: Tax rate 21%.
- Risultato Consolidato di Gruppo: € 628 mln.
- € 1.023 mln di finanziamenti a tasso zero
- Equilibrio tra raccolta ed impieghi bancari: rapporto pari al 75,3% (65,9% nel 2017).

### MONITORAGGIO ESG



### CRITERI ESG PER IL MONITORAGGIO DEL PORTAFOGLIO



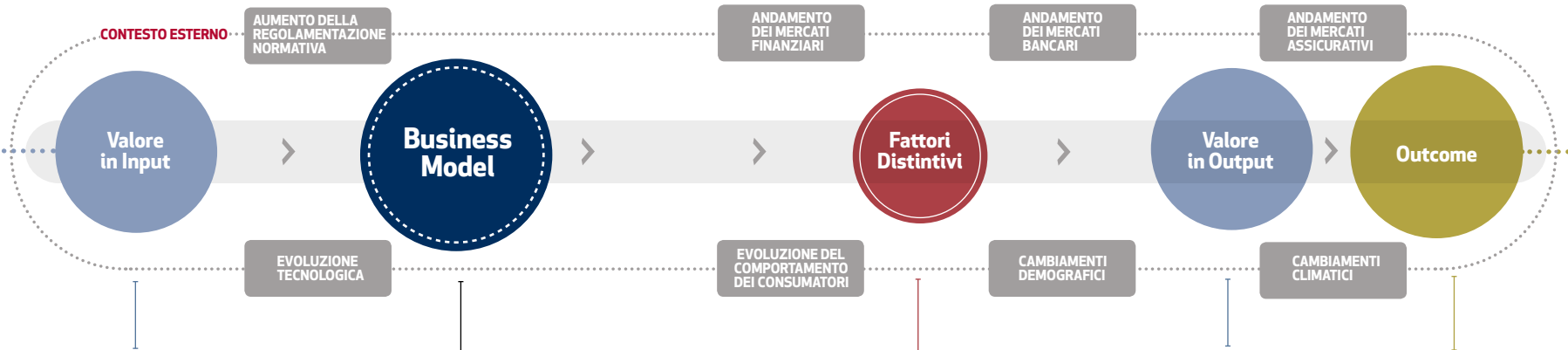
# LA CREAZIONE DEL VALORE

Mission e Vision

Valori Aziendali

Performance

Governance a sostegno del cambiamento del Modello di Business



## Capitale finanziario

- Raccolta diretta assicurativa: €12,3 mld.
- 270 investitori incontrati provenienti da America, Asia ed Europa (+16 % sul 2017).

## Capitale produttivo

- Rete diffusa di 2.753 agenzie, 258 filiali bancarie di Unipol Banca, 5.489 filiali di bancassurance di banche convenzionate, 84 centri di liquidazione auto sul territorio.
- Patrimonio immobiliare: 19 sedi direzionali.
- 59 milioni di euro investiti in infrastruttura ICT e strumenti avanzati per la telematica.

## Capitale intellettuale

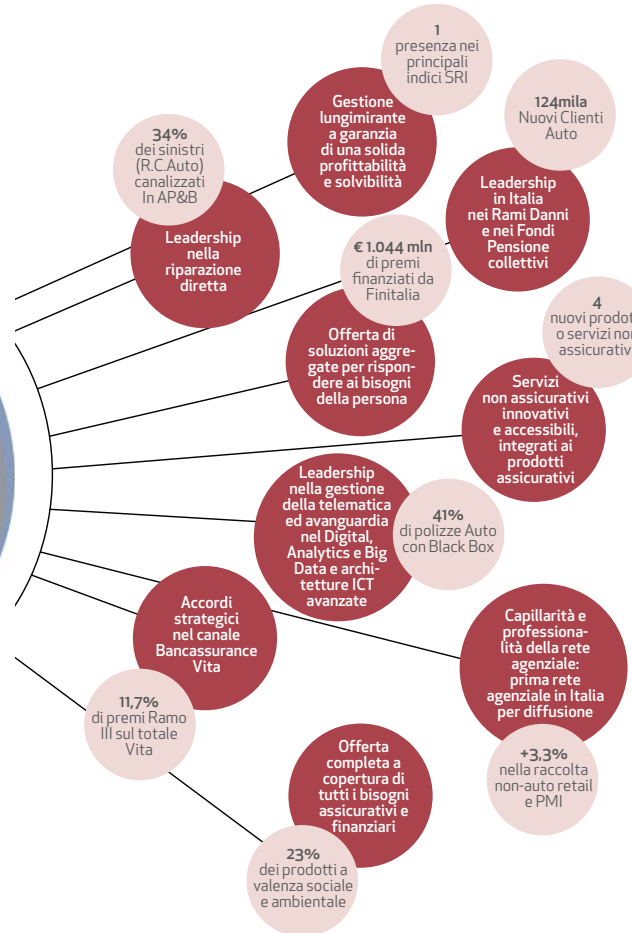
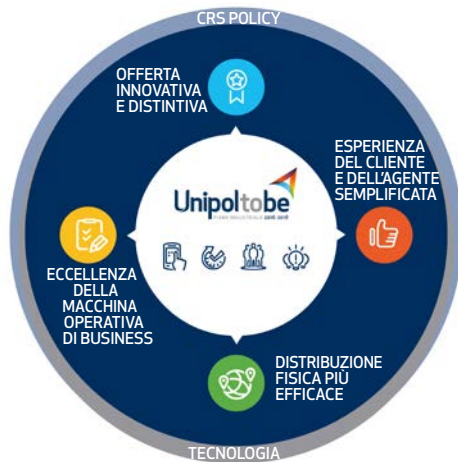
- Know-how del business e della tecnologia per la definizione dei prodotti e servizi.
- Realizzazione di algoritmi per l'interpretazione e valorizzazione della significativa quantità di dati raccolti.
- Software e applicativi avanzati.
- Gestione telematica dei dati a supporto del business e dell'assistenza alle agenzie.
- Processi e procedure distinte per la selezione e gestione delle reti di carrozzerie, strutture socio sanitarie e artigiani convenzionati sul territorio.
- Sistema incentivante per i dirigenti e per il 40% dei dipendenti.

## Capitale umano

- Academy con 1.742 corsi a catalogo, dedicati alla formazione di 14.241 dipendenti e 32.753 agenti e collaboratori della rete primaria in Italia.

## Capitale sociale e relazionale

- 15,9 milioni di clienti e assicurati.
- Consolidato Network di oltre 66 mila partner della filiera di servizi integrati.
- Continuità dell'assetto proprietario.



## Capitale finanziario

- Solidità patrimoniale.
- Gestione finanziaria prudente.
- Equilibrio tra raccolta ed impieghi bancari.
- Tax Responsibility.
- Risultato netto di esercizio.
- Asset management property.

## Capitale produttivo

- Rete efficiente in un modello multicanale integrato.

## Capitale intellettuale

- Innovazione di prodotto.
- Innovazione di processo.
- Innovazione di strumenti per il business.
- Incremento della consapevolezza e conoscenze sui temi assicurativi e finanziari.
- Allargamento della fruizione dei servizi.

## Capitale umano

- Crescita di conoscenze, competenze e professionalità.
- Benessere dei dipendenti.

## Capitale sociale e relazionale

- Soddisfazione dei clienti.
- Benefici da Network integrato.
- Velocità servizio di assistenza.
- Giudizio degli analisti finanziari.

> Soddisfazione dei bisogni di sicurezza e di benessere.

> Equità nella distribuzione del valore creato.

> Aumento di fiducia e attrattività da parte degli stakeholder.

> Sostegno e promozione di imprese sostenibili, tramite le scelte di investimento.

> Contributo alla crescita del sistema Paese, supportando lo sviluppo delle PMI e l'incremento di consapevolezza assicurativa.

> Contributo alla riduzione degli effetti del cambiamento climatico.

# GLI OUTCOME

SODDISFAZIONE DEI BISOGNI DI SICUREZZA E DI BENESSERE SOCIALE

**11% dei cittadini italiani protetti da Unipol in Welfare (Salute/Previdenza)**



## AMMONTARE DEI PRODOTTI A PARTICOLARE VALENZA SOCIALE E AMBIENTALE



## OFFERTA DI PRODOTTI/SERVIZI VOLTA AD UNA MAGGIORE RESILIENZA AI CAMBIAMENTI CLIMATICI:

- Strumenti di prevenzione, mitigazione e risarcimento per danni all'ambiente, come incendi e inquinamento gravi e non graduali.
- Coperture per rischi meteo-climatici grandine, siccità, gelo, vento forte etc con particolare attenzione al settore agricolo.
- Coperture da eventi come alluvione, inondazione, allagamento e prevenzione mirata rivolta al settore del turismo.

## CONTRIBUTO ALLA CRESCITA DEL SISTEMA PAESE, SUPPORTANDO LO SVILUPPO DELLE PMI E L'INCREMENTO DI CONSAPEVOLEZZA ASSICURATIVA



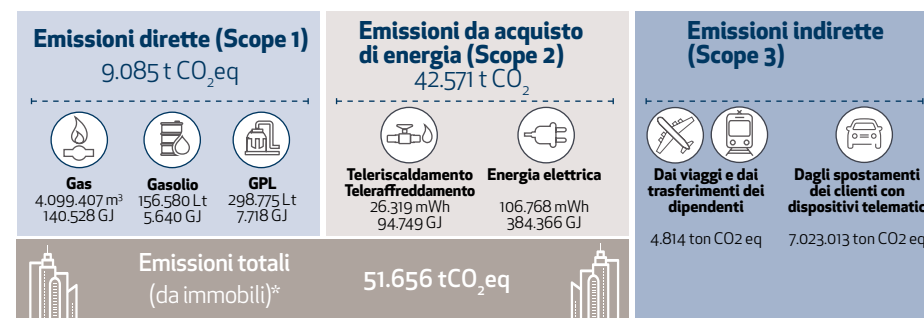
### #Progetto Derris (Disaster Risk Reduction Insurance):

- 3.819 valutazioni di rischio
- 105 aziende formate
- 128 piani di adattamento
- 11 comuni partner

## SOSTEGNO E PROMOZIONE DI IMPRESE SOSTENIBILI TRAMITE LE SCELTE DI INVESTIMENTO

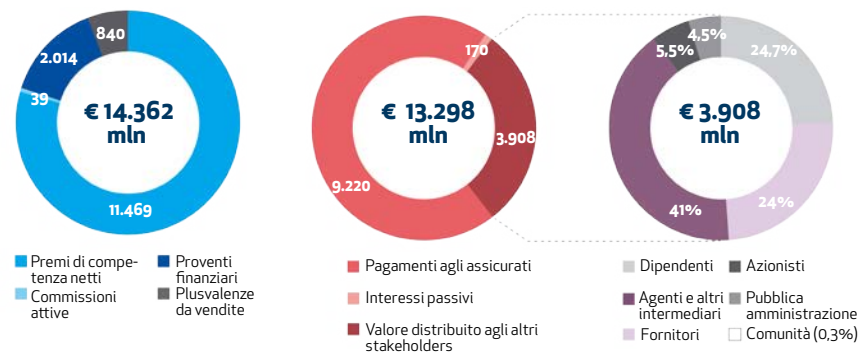
Temi	Valore	SGD's	Temi	Valore	SGD's
Cura Residenziale e Socio Assistenziale	€ 14,1 mln	3	Energia rinnovabile, ecoefficienza	€ 223,3 mln	7 13
Reti Digitali e Infrastrutture	€ 20,8 mln	9	Ecoinnovazione	€ 1,7 mln	12
Mobilità sostenibile	€ 32,8 mln	11	Gestione sostenibile delle foreste	€ 21,5 mln	15
Housing sociale	€ 10 mln	11	Formazione e cultura	€ 2,1 mln	4
<b>TOTALE INVESTIMENTI TEMATICI E AD IMPATTO € 326,3 MLN</b>					

## CONTRIBUTO ALLA RIDUZIONE DEGLI EFFETTI DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO



\*A parità di perimetro 2016 riduzione delle emissioni di CO2 del 9% calcolata sui 19 edifici oggetto della certificazione ISO 50001

## EQUITÀ NELLA DISTRIBUZIONE DEL VALORE CREATO IL VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO



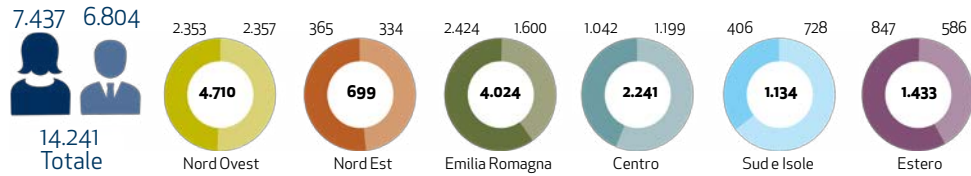
## VALORE EROGATO AI FORNITORI PER AREA TERRITORIALE



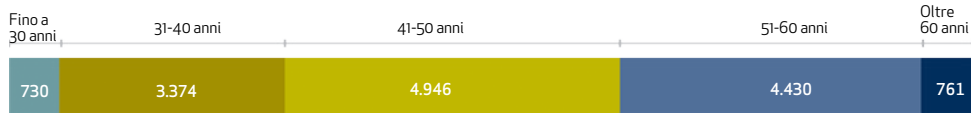
# IL PROFILO IDENTITARIO

## IL PERSONALE

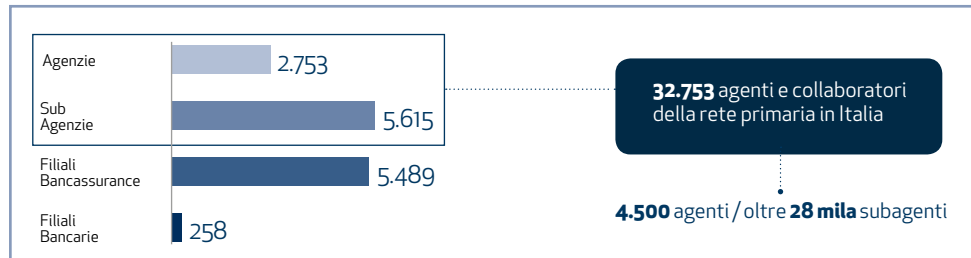
### NUMERO DIPENDENTI PER AREA TERRITORIALE



### NUMERO DIPENDENTI PER FASCE D'ETÀ



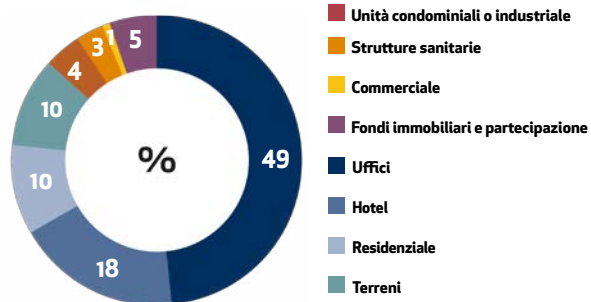
## LA RETE OPERATIVA



### DISTRIBUZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE PER DESTINAZIONE D'USO

**Urban Up: Sviluppo e riqualificazione immobiliare**

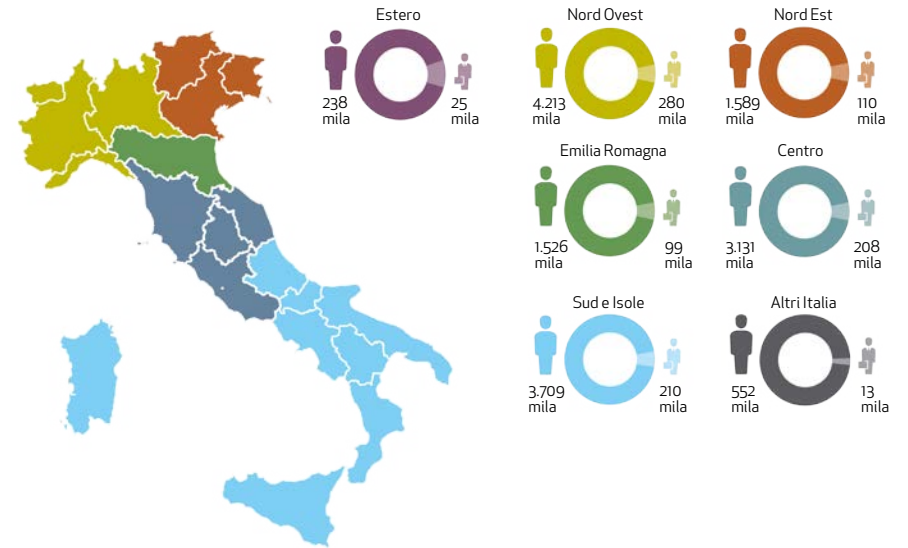
Per un volume totale di asset gestiti di 3,8 mld di euro



## CLIENTI E ASSICURATI SUL TERRITORIO



Raccolta assicurativa diretta Danni € 7.953 ml  
 Raccolta assicurativa diretta Vita € 4.396 ml  
 Raccolta diretta bancaria € 10.084 ml



## OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs) DELL'AGENDA 2030 DELL'ONU

A fronte dell'impatto che il Gruppo ha sui 17 Obiettivi, opportunamente analizzati con l'applicazione del modello SDGs Compass, sono stati identificati questi quattro Obiettivi come quelli sui quali l'attività del Gruppo incide positivamente in modo più significativo e ha maggiori potenzialità di concorrere al loro raggiungimento nel Paese.



**Obiettivo 3:** Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età.



**Obiettivo 11:** Creare città sostenibili e insediamenti umani che siano inclusivi, sicuri e solidi.

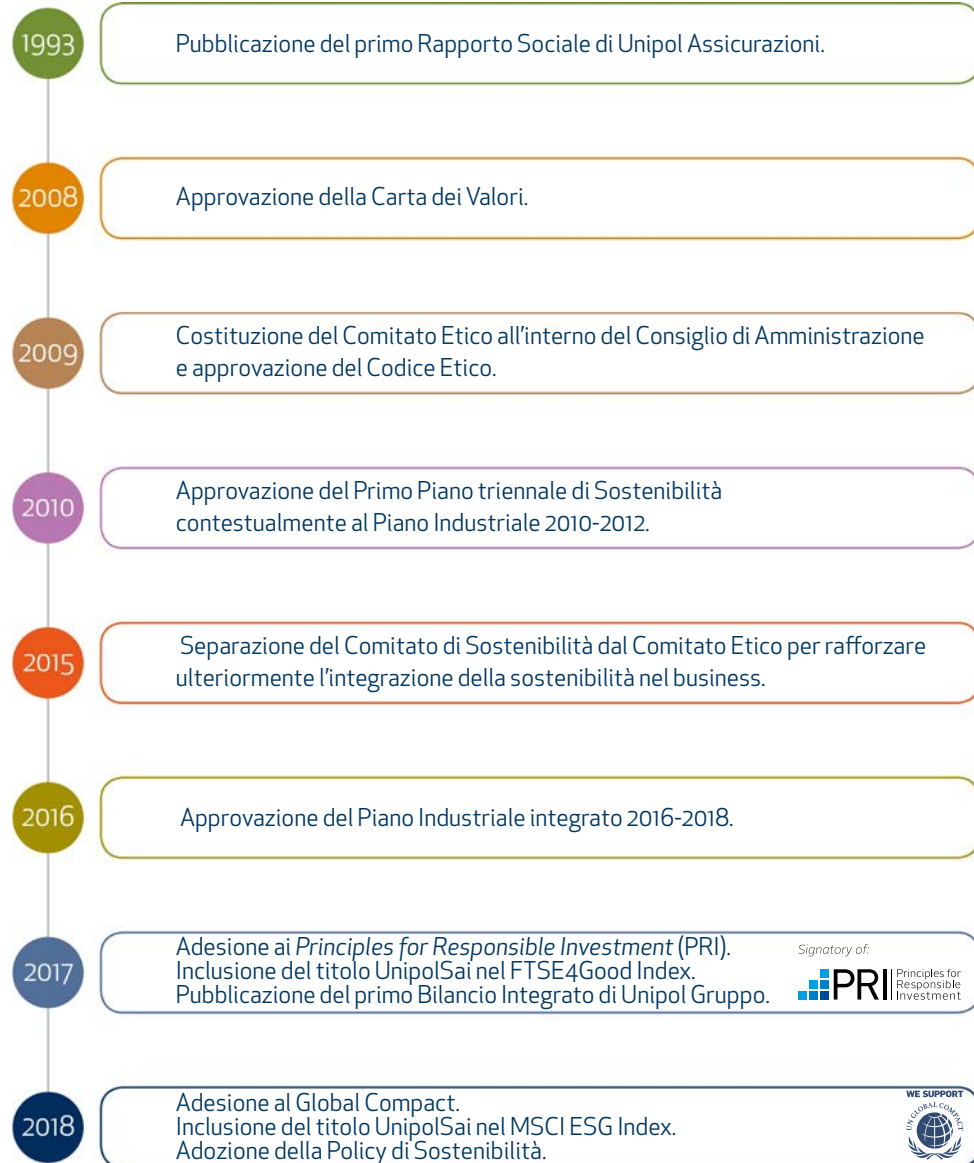


**Obiettivo 8:** Promuovere una crescita economica inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva e un lavoro dignitoso per tutti.



**Obiettivo 13:** Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze.

# IL NOSTRO PERCORSO IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ



# VISIONE, MISSIONE E VALORI DEL GRUPPO UNIPOL

Il Gruppo Unipol aspira a garantire alle persone più sicurezza e fiducia nel futuro, accompagnando- le nelle scelte di protezione, risparmio e qualità della vita, attraverso la presenza attiva delle reti sul territorio, l'allargamento dei servizi offerti e la valorizzazione responsabile delle opportunità tecnologiche emergenti.

## VISION

“ Vogliamo essere un grande gruppo italiano, orgoglioso del proprio percorso, che sa essere vicino alle persone e alle loro esigenze, un leader di mercato capace di offrire e ricevere fiducia, di lavorare in modo competente, semplice e veloce, creando valore per tutti gli stakeholder. ”

## MISSION

“ Siamo responsabili del miglioramento della qualità della vita dei nostri clienti proponendo soluzioni per la tutela, il supporto e la realizzazione dei loro progetti. Perseguiamo una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione delle nostre persone. ”

## I NOSTRI VALORI GUIDA

I nostri comportamenti si ispirano a cinque Valori Guida, identificati attraverso un percorso partecipato, sono espressi nella Carta dei Valori e declinati nel Codice Etico in principi di comportamento nei confronti dei diversi stakeholder.



## POLICY IN MATERIA DI SOSTENIBILITÀ

Gli impegni assunti nel Codice Etico sono stati ulteriormente sviluppati nella Politica di Sostenibilità approvata dal Consiglio di Amministrazione a inizio 2018, che formalizza principi, stili di comportamento ed obiettivi propri della cultura aziendale.

La Politica di Sostenibilità, che è ispirata agli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile** e ai principi del **Global Compact**, impegna l'impresa in materia di rispetto:



Unipol ha scelto di aderire ai principi del United Nation Global Compact, uno standard internazionale articolato su 4 macro aree - diritti umani, standard lavorativi, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione - e ha integrato i rischi ESG nel sistema di Enterprise Risk Management con l'adozione di avanzati modelli di mitigazione sia in merito ai processi d'investimento che di acquisto.

Unipol Gruppo ha scelto di integrare la Dichiarazione Non Finanziaria, ai sensi del Decreto 254/2016, nella Relazione Integrata di Gestione del Bilancio Consolidato.

Prosegue così il nostro ventennale percorso di rendicontazione non finanziaria, per comunicare in modo trasparente e completo la strategia del Gruppo e i capitali coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi. L'innovazione nei prodotti, nei processi e negli strumenti si coniuga con gli impegni tangibili del Gruppo in tema di sviluppo di politiche sostenibili, per rafforzare la capacità di creare valore nel tempo a beneficio di tutti i nostri stakeholder.

Nella Relazione Integrata di Gestione del Bilancio Consolidato, le informazioni non finanziarie risultano identificabili attraverso l'uso della seguente infografica:



Per saperne di più invitiamo a leggere:

**Bilancio integrato**



[www.unipol.it/it/investor/bilanci-e-relazioni](http://www.unipol.it/it/investor/bilanci-e-relazioni)

**Relazione  
Corporate  
Governance**



[www.unipol.it/it/governance-sistema-di-corporate-governance](http://www.unipol.it/it/governance-sistema-di-corporate-governance)

**Sistema di  
controllo interno  
e di gestione  
dei rischi**



[www.unipol.it/it/governance/sistema-di-controllo-interno-e-di-gestione-dei-rischi](http://www.unipol.it/it/governance/sistema-di-controllo-interno-e-di-gestione-dei-rischi)

**PIANO  
INDUSTRIALE**



[www.unipol.it/it/investor](http://www.unipol.it/it/investor)

**SOSTENIBILITÀ**



[www.unipol.it/it/sostenibilita](http://www.unipol.it/it/sostenibilita)

**Rapporto Etico  
2018**



[www.unipol.it/it/sostenibilita/C3%A0/gestione-responsabile/reporting](http://www.unipol.it/it/sostenibilita/C3%A0/gestione-responsabile/reporting)

**CoP-United  
Nations Global  
Compact**

