

Unipol Gruppo Finanziario Bilancio Sociale 2008

Sintesi

la versione integrale è consultabile e scaricabile su www.unipolgf.it



I NOSTRI VALORI

ACCESSIBILITÀ
LUNGIMIRANZA
RISPETTO
SOLIDARIETÀ
RESPONSABILITÀ

Valori, impegno, responsabilità per il futuro del Gruppo in una società più giusta



La straordinaria crisi finanziaria ed economica - ma è necessario aggiungere sociale - che il mondo intero sta attraversando e che ha avuto il suo epicentro sul finire dell'estate 2008, costituisce un passaggio davvero epocale. Nel senso che, comunque la si guardi, essa segna il declino, se non proprio la fine, di un modello di sviluppo fondato sull'espansione incontrollata del debito, sulla dissipazione di risorse energetiche e naturali, sull'aumento delle disuguaglianze sociali tra aree del mondo e, soprattutto, all'interno dei singoli paesi. L'Italia non fa eccezione. Anzi. Se è così, allora si può dire che quella che stiamo vivendo è una vera e propria crisi di valori. Valori etici, morali, di responsabilità. E, dunque, dalla crisi si può uscire solo se si torna a investire sui valori e sulla responsabilità. Se si torna a mettere al centro dell'economia un fine preciso: creare maggior benessere sociale per le persone e le comunità.

In una situazione come questa, così difficile e complessa, per noi di Unipol, per il nostro Gruppo UGF, parlare di valori e di responsabilità è tutt'altro che voler sfuggire alla dura realtà, compresa quella dei numeri. Significa, al contrario, affermare la nostra identità e dare corpo alla nostra missione: sviluppare l'attività economica e imprenditoriale quale strumento per rispondere ai bisogni di prevenzione, tutela, sicurezza di persone, famiglie e imprese. Bisogni più che mai essenziali in una fase di crisi come l'attuale. Dunque, avere dedicato il 2008 ad una impegnativa attività di coinvolgimento e partecipazione dei lavoratori, e anche degli agenti, per definire, insieme, la Carta dei Valori del Gruppo non ha significato occuparsi d'altro o, men che meno, perdere tempo. Si è trattato, invece, di un buon investimento. Proprio perché oggi abbiamo persone più consapevoli del loro ruolo, delle loro responsabilità dentro l'azienda e soprattutto nei confronti dei clienti, dei cittadini che da noi si attendono maggiore attenzione e impegno in quanti ci hanno dato e riconfermato fiducia. Una fiducia ben riposta, come è accaduto con la scelta su Lehman, e che dobbiamo saper dimostrare di meritare ogni giorno.

Con la Carta dei Valori e il Codice Etico che ne è seguito, con il rafforzamento e la qualificazione dei sistemi di controllo e verifica sull'operato degli Amministratori e di tutti coloro che lavorano nel e per il nostro Gruppo, disponiamo di un impianto valoriale e di regole molto importanti. Non solo per prevenire comportamenti incoerenti ed eventualmente sanzionarli, ma soprattutto per promuovere una cultura e atteggiamenti positivi, virtuosi, responsabili. Che sono essenziali per perseguire obiettivi di sviluppo imprenditoriale solidi e sostenibili nel tempo, riuscendo a coniugare risultati economici, impegno sociale e tutela ambientale. Il solo modo di garantire un futuro all'impresa e a tutti coloro che, dagli azionisti ai lavoratori, dai clienti agli agenti, dai fornitori alla comunità, hanno con essa forti relazioni e interessi.

Nasce da questa profonda convinzione la scelta - compiuta nel contesto di una crisi grave, i cui effetti si manifestano anche sul nostro Gruppo, che nel 2008 ha visto ridursi il risultato economico, che pure è stato positivo - di privilegiare il rafforzamento patrimoniale e l'equilibrio finanziario, rispetto alle pur legittime attese degli azionisti. Abbiamo compiuto un atto di responsabilità, che guarda al futuro, all'obiettivo di preservare l'impresa e, con essa, tutti quelli che in essa e per essa operano.

Il Bilancio Sociale che presentiamo in queste pagine costituisce, d'altra parte, la sintesi - pur ampia e ricca di dati e documenti - di un anno intenso di attività, a conferma di come il Gruppo UGF sia stato capace di produrre valore economico e sociale per tante persone e per il nostro Paese. Abbiamo l'obiettivo di fare meglio, di qualificare ulteriormente il nostro lavoro, ma sempre con un fine preciso: essere utili, dare un contributo a realizzare maggiore benessere in una società più giusta.

Pierluigi Stefanini



La solidità patrimoniale di UGF garanzia di sostenibilità nel tempo di un'impresa al servizio delle persone

Dottor Salvatori, il 2008 è stato caratterizzato dalla crisi finanziaria globale, che sta dispiegando i suoi effetti sull'insieme dell'economia anche per il 2009. Come ha affrontato questa situazione il Gruppo UGF?

Unipol Gruppo Finanziario, come gli altri operatori, subisce gli effetti di questa crisi.

Preso atto di ciò, abbiamo cercato d'intervenire, sin dai primi momenti, per dare soluzione al problema. La nostra priorità è stata e continua ad essere la tutela del patrimonio. Durante il primo semestre dell'anno scorso, prima dei default, abbiamo preso la decisione, prudentiale, di posizionarci sui titoli di Stato. Sapevamo che ciò avrebbe comportato una penalizzazione del conto economico perché i titoli di Stato notoriamente rendono meno dei titoli finanziari, ma abbiamo rinunciato ad una parte degli utili per assicurare protezione e non dover ricorrere all'indebitamento o ad incrementi di capitale.

La scelta di privilegiare la solidità patrimoniale e l'equilibrio finanziario, rispetto alla redditività di breve periodo risponde ad una strategia precisa del Gruppo?

Sì. Risponde alla nostra strategia di applicazione del Solvency II, peraltro fondata sulla lungimiranza che è uno dei pilastri nella nostra Carta dei Valori di Gruppo. Tale strategia ci ha condotto a un maggior rispetto e a un più attento controllo dello stato patrimoniale, consapevoli che l'utile ne rappresenta il naturale corollario, e non un fine da raggiungere a qualsiasi costo e in qualunque condizione di mercato.

Cosa ne pensa delle prospettive?

Ritengo che si debba ritornare a valutare le prestazioni sulla base dei fondamentali di medio-lungo termine, e non solo su risultati di breve periodo. Occorre inoltre introdurre i concetti di qualità di servizio e di performance per il cliente, anche sul medio-lungo termine. In parallelo, la nostra attenzione va verso la protezione e il sostegno delle componenti reali dell'economia.

E come si configura questa strategia nei confronti degli interessi dei diversi stakeholder?

La strategia di protezione del capitale tutela le risorse fornite dai nostri azionisti, ma è anche garanzia di solidità per i clienti, verso i quali abbiamo i nostri impegni fondamentali, per i dipendenti dell'impresa, a cui viene assicurato il posto di lavoro, per i fornitori, a cui viene garantito il rispetto delle scadenze, per la comunità locale, a cui si assicura una presenza durevole.

La decisione di procedere al rimborso del capitale ai clienti che avevano polizze index linked con sottostanti titoli Lehman, non è stata una scelta casuale.

Va nella direzione di mantenere uno standard etico elevato negli affari. I clienti sono il patrimonio fondamentale di qualunque impresa, si affidano a noi per i loro risparmi e la loro protezione: non potevamo deluderli, è un fatto di responsabilità.

Nel 2008 UGF ha realizzato, attraverso un ampio coinvolgimento dei dipendenti e degli agenti, la sua Carta dei Valori, completata poi dal Codice Etico. Qual è l'attenzione principale che si vuole sottolineare?

Crisi, dal greco "passaggio", sta a significare cambiamento che può essere culturale, sociale, politico ed economico. La società evolve e cresce con un suo ritmo e le crisi, in generale, accelerano questi processi. La crisi che stiamo vivendo propone una sfida che, per tutti, è quella di essere veloci nell'adeguarsi a un nuovo ambiente, a nuovi tempi, a nuove istanze socio-economiche. È importante cambiare i parametri di riferimento e incamminarsi alla volta di una nuova cultura economica, anche nelle aziende. Penso sia necessario il passaggio da un management fortemente scientifico ad un management più umanistico, che nella gestione delle aziende si preoccupi della persona come centro di interesse per la comunità e si preoccupi di corrispondere alle attese della comunità stessa, intesa come somma dei comportamenti di tante persone.

Profilo e visione del Gruppo

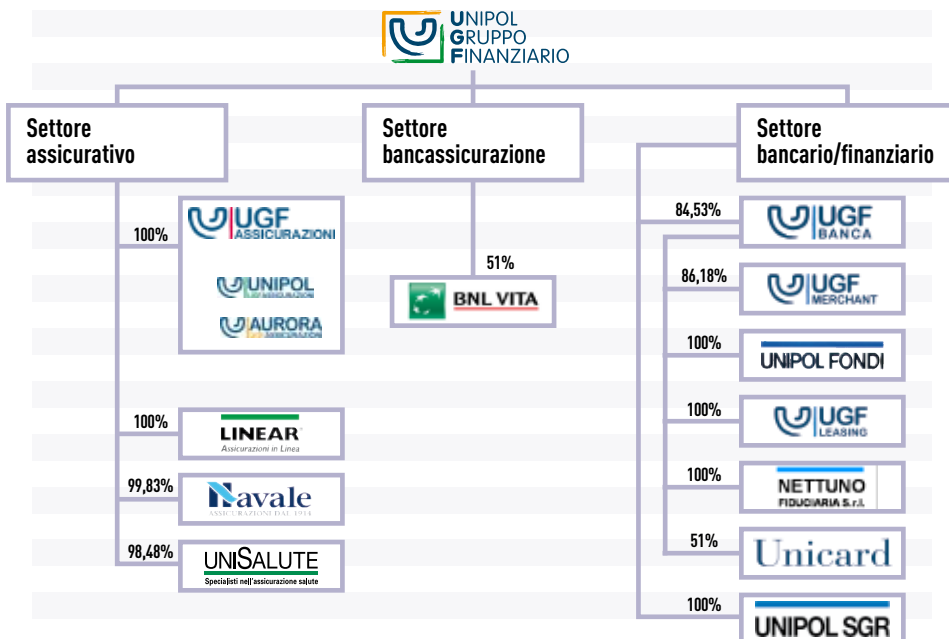
Il Bilancio Sociale 2008 del Gruppo UGF, alla seconda edizione dalla sua costituzione (mentre l'originaria Compagnia e il Gruppo Unipol redigono il Bilancio Sociale dal 1993), rendiconta le attività di un anno complesso ma particolarmente denso di decisioni e scelte strategiche.

La straordinaria crisi economica e finanziaria che si è manifestata nel corso del 2008 non ha impedito che proseguisse in maniera forte l'impegno del Gruppo sui temi della Responsabilità d'impresa, quale strategia profondamente integrata in tutte le scelte aziendali. A partire dalla definizione dell'identità, della governance, della gestione dell'insieme delle attività. In particolare, nel 2008:

- si è ultimato il processo di razionalizzazione societaria. Dopo la prima fase che ha visto la nascita della holding UGF si è completata la seconda fase con la fusione di Aurora Assicurazioni in Unipol Assicurazioni, e la conseguente creazione di un'unica Compagnia multiramo, **UGF Assicurazioni SpA**, terza in Italia nel settore. La stessa peraltro continuerà a beneficiare della forza commerciale degli attuali marchi "Unipol" e "Aurora" e delle rispettive reti distributive;
- tale processo ha comportato anche la ridefinizione dei marchi delle società del Gruppo, oggi identificati tramite l'acronimo UGF (UGF Assicurazioni, UGF Banca, UGF Merchant, UGF Leasing).

La così rinnovata identità del Gruppo porta a sintesi il legame tra le profonde radici e la ricchezza degli apporti che vi sono confluiti, facendone uno dei maggiori protagonisti del mercato assicurativo, bancario e finanziario italiano.

LA STRUTTURA DEL GRUPPO UGF AL 23.02.2009



I valori e la sostenibilità

Unipol Gruppo Finanziario ha scelto di fare della Responsabilità d'impresa una strategia profondamente integrata in tutte le scelte aziendali, dandosi quale Missione quella di attuare una "gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo", ossia la creazione di valore economico e sociale per l'insieme dei suoi portatori di interesse nel lungo periodo e con lo sguardo verso le generazioni future. Questo all'interno di un percorso che porta progressivamente, e in una logica di miglioramento continuo, a sviluppare una coerente strategia di sostenibilità, intesa come capacità di coniugare gestione economica efficiente, attenzione alle persone in chiave sociale, tutela dell'ambiente.

Si tratta di uno sviluppo che, mentre valorizza il patrimonio di esperienza accumulato nel corso degli anni, si propone di innovare politiche ed azioni, al fine di coinvolgere l'intero Gruppo e l'insieme dei suoi portatori di interesse, sia interni che esterni. È in questo contesto che va inserito il progetto che ha portato alla definizione della Carta dei Valori di UGF e quindi alla elaborazione del nuovo Codice Etico. Valori che connotano le scelte fatte in diversi ambiti: da quello immobiliare e degli acquisti, tese a valorizzare iniziative per il contenimento dei consumi energetici e la tutela ambientale; da quelli economici e commerciali - a cominciare dalla tutela dei clienti che avevano sottoscritto polizze index linked con sottostanti titoli della fallita banca Lehman - a quelli più squisitamente sociali: dalle proposte di prodotti e servizi dedicati a fasce deboli della popolazione alle azioni mirate a sostegno di iniziative culturali e sociali, in particolare attraverso l'azione della rinnovata Fondazione Unipolis.

Tali scelte hanno consentito e consentono al Gruppo di confermare - al di là di oscillazioni congiunturali - la propria solidità di fondo, l'equilibrio finanziario e quindi la tutela piena di tutti coloro che hanno relazioni e aspettative verso UGF.

GLI STAKEHOLDER DI UGF

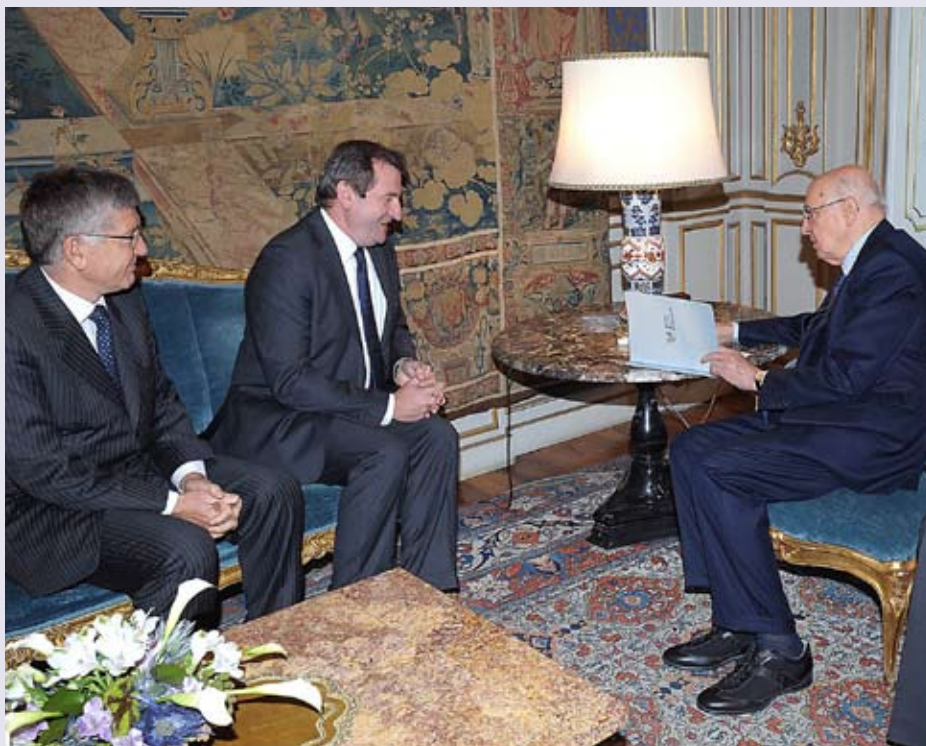


INCONTRO CON IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Il Presidente e l'Amministratore Delegato di Unipol Gruppo Finanziario, Pierluigi Stefanini e Carlo Salvatori, sono stati ricevuti il 16 giugno 2008 al Quirinale dal Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano.

Stefanini e Salvatori hanno illustrato al Capo dello Stato le più recenti evoluzioni del Gruppo - che nel 2008 ha festeggiato i quarantacinque anni dalla fondazione - per quanto riguarda l'assetto societario e la nuova governance, nonché le strategie di integrazione e sviluppo in ambito assicurativo, bancario e finanziario.

Il Presidente Napolitano è stato, inoltre, informato sulle iniziative della rinnovata Fondazione Unipolis nei campi della cultura, ricerca, sicurezza e solidarietà sociale.



La Carta dei Valori e il Codice Etico

La **Carta dei Valori** del Gruppo UGF è il risultato di un percorso che ha coinciso con una riflessione interna su Visione, Missione e Valori del Gruppo, rivalutando, in chiave di responsabilità sociale, l'impatto diretto ed indiretto delle proprie attività ed i rapporti con i propri portatori di interesse. Tale cammino è stato intrapreso e sviluppato anche attraverso il coinvolgimento diretto di tutti i dipendenti e di una rappresentanza degli agenti, oltre 5.000 persone, che hanno contribuito alla definizione del contenuto del documento, realizzando concretamente quei principi di partecipazione siglati nella stessa Carta dei Valori.

Cinque sono i Valori su cui essa si fonda, così sintetizzabili:

1. **Accessibilità:** favorisce la disponibilità reciproca e il confronto, generando quindi più efficacia organizzativa
2. **Lungimiranza:** favorisce l'attitudine a interpretare correttamente i segnali del mercato anticipandone le tendenze, generando continuità nei risultati e sviluppo dei profitti in un'ottica di sostenibilità "allargata", che sappia coniugare (e nello stesso tempo favorirne il miglioramento) esigenze ambientali, economiche e sociali per permettere all'impresa di progredire nel lungo periodo
3. **Rispetto:** favorisce l'ascolto delle esigenze di tutti gli interlocutori, generando qualità del servizio e riconoscimento reciproco
4. **Solidarietà:** favorisce l'attitudine alla collaborazione e alla fiducia nelle regole, generando efficienza gestionale
5. **Responsabilità:** è il motore dell'affidabilità professionale, che permette di rispondere di quanto si fa nei tempi e nei modi definiti dalle regole del settore, del mercato e della propria etica societaria.

Naturale completamento di questo percorso è stata la definizione del **Codice Etico** di Gruppo (approvato dal Consiglio di Amministrazione a marzo 2009). Il Codice Etico è uno strumento di crescita della cultura dei Valori dell'impresa nei confronti degli stakeholder per il governo delle relazioni e per il supporto ed indirizzo del processo decisionale; uno strumento di autoregolamentazione, adottato volontariamente dal Gruppo, per ribadire l'impegno nel promuovere e far vivere i Valori in esso descritti nei confronti e tra i propri portatori di interesse. Principi volti a orientare i comportamenti di tutti coloro che influenzano o sono influenzati, direttamente o indirettamente, dall'attività del Gruppo.

A tal fine, il Gruppo si impegna a programmare e realizzare iniziative formative per i dipendenti, gli agenti e i collaboratori, finalizzate alla condivisione dei contenuti del Codice e a creare consapevolezza sui principi di comportamento per l'attività quotidiana e sulle procedure di attuazione e controllo.

Per una concreta applicazione dei principi espressi nel Codice Etico e per assicurarne una reale efficacia, il Gruppo ha inoltre deciso di dotarsi di due organismi a cui affidare compiti inerenti al Codice stesso: il **Comitato Etico**, che coincide con il Comitato per la Responsabilità Sociale del Consiglio di Amministrazione, e il **Responsabile Etico**. I due organismi hanno un ruolo propositivo rispetto ai contenuti e alle finalità del Codice e sono i primi responsabili della sua promozione e corretta interpretazione.

Carta dei valori e Codice Etico sono integralmente visibili e scaricabili sul sito www.unipolgf.it, nella sezione Responsabilità Sociale.

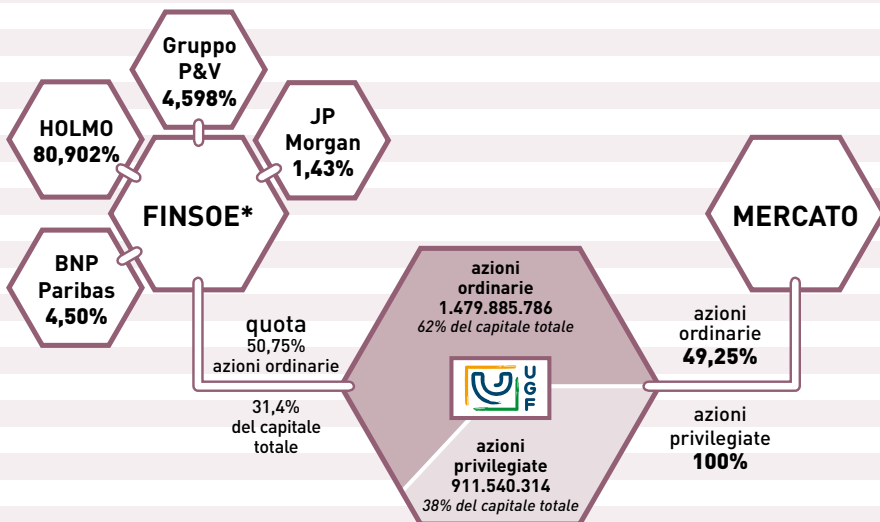
La struttura dell'azionariato e il Gruppo UGF

Il maggior azionista di Unipol Gruppo Finanziario è Finsoe S.p.A. (Finanziaria dell'economia sociale), che alla data del 31 marzo 2009, deteneva il 50,75% del capitale ordinario.

Finsoe, a sua volta, è controllata da Holmo S.p.A., holding partecipata da imprese cooperative aderenti a Legacoop, che detiene l'80,9% del suo capitale.

Il 49,25% del capitale ordinario di Unipol Gruppo Finanziario ed il 100% delle azioni privilegiate costituiscono invece capitale flottante, trattato dal mercato azionario della Borsa Italiana.

LA STRUTTURA DELL'AZIONARIATO



*azioni proprie 8,572%

Il sistema di governo

- UGF S.p.A. applica il modello tradizionale di organizzazione avendo, quali principali organi sociali, il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale e l'Assemblea dei Soci.
- Nel corso del 2008 si è dato avvio alla seconda fase del processo di riorganizzazione che, dopo il necessario iter autorizzativo, ha portato alla nascita, il 1 febbraio 2009, di UGF Assicurazioni S.p.A. Con tale operazione ed il conferimento del ramo d'azienda di UGF S.p.A. che si occupa dei servizi dedicati al polo assicurativo, si è ultimata la definizione della revisione delle funzioni di presidio strategico, oltre che di direzione di importanti aree aziendali. Il processo di revisione ha fatto sì che il Gruppo disponga attualmente di un assetto idoneo a rafforzare la propria posizione sul mercato, coerentemente ai suoi obiettivi di responsabilità e trasparenza, efficacia ed efficienza.
- Nell'ambito dell'insieme di iniziative volte al rafforzamento dell'identità, dei valori e della qualificazione della Corporate Governance, il Gruppo ha predisposto un nuovo Modello di Organizzazione e di Gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231/01, adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione il 19 marzo 2009. Alla fine del 2008, peraltro, il personale è stato coinvolto nella formazione, in modalità *e-learning*, sulle tematiche relative al Decreto 231.
- Nel corso del mese di dicembre 2008 il Consiglio di Amministrazione di UGF ha approvato le "Direttive in materia di Sistema dei Controlli Interni", nell'ambito delle quali sono definiti gli assetti, le responsabilità e le modalità organizzative del Sistema dei Controlli Interni e della gestione dei rischi per UGF e per tutte le Società del Gruppo, nonché degli aspetti più operativi delle funzioni di Audit, Risk Management e Compliance, a garanzia di un costante ed efficace presidio dei rischi. Nel corso del 2008 sono stati portati a termine 31 interventi di audit sui processi delle varie Società del Gruppo a cui si aggiungono le verifiche ispettive e di compliance sulle reti commerciali e liquidative: 277 sulla rete agenziale, 17 sulla rete liquidativa, 244 sulla rete delle filiali bancarie, e 12 sulla rete dei promotori finanziari.
- È proseguita la realizzazione del piano di rinnovamento complessivo dei servizi informatici del Gruppo, tanto per l'area assicurativa quanto per quella bancaria, che ha comportato anche il potenziamento dell'infrastruttura di rete del Gruppo ed il rinnovamento delle piattaforme hardware di agenzia.

Il Bilancio Consolidato

- Gli effetti dello straordinario e imprevedibile contesto economico e finanziario venutosi a determinare nell'esercizio 2008 hanno inciso sul Gruppo che, ciononostante, ha continuato a segnare una crescita dell'attività assicurativa e bancaria confermando le sue capacità di sviluppo, unitamente ad una forte solidità patrimoniale ed equilibrio finanziario. La raccolta assicurativa diretta ammonta a 7.876 milioni di euro (+0,3% sul 2007), mentre quella complessiva di UGF è uguale a 7.904 milioni di euro. La raccolta diretta del comparto bancario risulta di 8.278 milioni di euro. UGF chiude il 2008 con un risultato economico consolidato positivo pari a 107 milioni di euro, mantenendo dal punto di vista patrimoniale a fine esercizio una solidità di rilievo (con capitale eccedente 1,3 volte i requisiti minimi regolamentari). L'utile di pertinenza del Gruppo risulta di 93 milioni di euro.
- Il bilancio civilistico di UGF SpA chiude a -2,9 milioni di euro, da qui la decisione dell'Assemblea di non procedere alla distribuzione di dividendi agli azionisti. Allo stesso modo non verranno erogati bonus ai dirigenti del Gruppo.
- Il Gruppo ha consolidato la propria leadership nel comparto dei fondi pensione negoziali: 26 mandati in gestione con una raccolta generale in crescita (+ 110%) e una raccolta da "Polizze tradizionali" incrementata del 54%. È proseguito inoltre l'impegno negli investimenti socialmente responsabili (fondi etici). Il Gruppo UGF non detiene nel proprio portafoglio titoli cosiddetti "tossici".

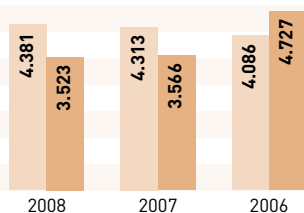
SINTESI DEI DATI PIÙ SIGNIFICATIVI DEL GRUPPO

	2008
Raccolta assicurativa diretta	7.876
Raccolta bancaria diretta	8.278
Premi netti	7.591
Commissioni nette	67
Redditi netti degli investimenti	423
Oneri netti relativi ai sinistri	6.786
Spese nette di gestione	1.290
Risultato prima delle imposte	134
Risultato consolidato	107
Utile netto di Gruppo	93
Investimenti e disponibilità	36.285
Riserve tecniche e passività finanziarie	36.193
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	3.433

importi in milioni di euro
Fonte: Bilancio Consolidato 2008

RACCOLTA ASSICURATIVA

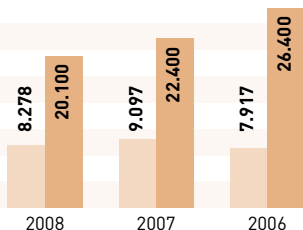
Danni Vita



importi in milioni di euro
Fonte: Bilancio Consolidato 2008

RACCOLTA BANCARIA

Raccolta diretta Raccolta indiretta



importi in milioni di euro
Fonte: Bilancio Consolidato 2008

Il Valore aggiunto

La determinazione del Valore aggiunto, che rappresenta il collegamento tra Bilancio consolidato e Bilancio Sociale, esprime la ricchezza prodotta dal Gruppo nell'esercizio come differenza tra il valore della produzione e i costi relativi alle prestazioni assicurative e bancarie e all'acquisizione di beni e servizi. Il prospetto di distribuzione del Valore aggiunto quantifica monetariamente i benefici che il Gruppo apporta ad alcune categorie di stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto sociale delle attività svolte. Nel 2008 la ricchezza prodotta ammonta a **1.735,8** milioni di euro.

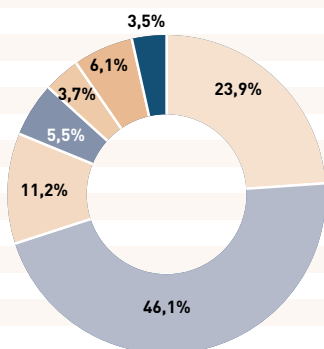
DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2008	2007	2006
Premi netti	7.590,9	7.462,5	8.380,6
Commissioni attive	101,4	118,1	112,0
Proventi finanziari netti	486,9	1.181,7	1.203,3
Altri ricavi	123,7	145,6	96,1
Oneri netti relativi ai sinistri	-6.349,3	-6.553,9	-7.608,5
Commissioni passive	-34,1	-41,7	-35,7
Spese di gestione e altri costi	-183,7	-190,7	-187,7
Valore aggiunto netto di Gruppo	1.735,8	2.121,6	1.960,1

importi in milioni di euro

Fonte: Direzione Amministrazione di Gruppo

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



Lavoratori	23,9%
Agenti	46,1%
Collaboratori esterni	11,2%
Pubblica Amministrazione	5,5%
Finanziatori	3,7%
Azionisti e soci	0,0%
Sistema Impresa	6,1%
Comunità	3,5%

Fonte: Direzione Amministrazione di Gruppo

I clienti e l'offerta

L'attenzione verso i propri clienti (più di 6,5 milioni) è sempre stata uno degli elementi qualificanti di UGF.

I prodotti del Gruppo vengono studiati e realizzati in una logica di integrazione tra settore assicurativo e bancario: proposte unitarie, semplici, trasparenti e in grado di garantire qualità e sicurezza a condizioni vantaggiose. Un unico modello commerciale originale, che consente di offrire servizi e consulenza globali per le diverse esigenze. Il 2008 è stato particolarmente significativo per l'implementazione della sinergia fra l'attività bancaria ed assicurativa, per l'attenzione posta alle esigenze del mercato e della clientela e per la ricerca di una particolare attenzione, anche rispetto a specifiche esigenze di carattere sociale.

Questa è la risposta alle molteplici necessità di persone, famiglie e imprese che si affidano al Gruppo,

UGF TUTELA I PROPRI ASSICURATI DAL CRACK LEHMAN BROTHERS

Il crack della Lehman Brothers, la quarta banca d'affari statunitense, ha determinato sui mercati finanziari internazionali- e quindi anche sul mercato italiano - pesantissimi effetti, sui risparmiatori oltre che sulle imprese. Nel settembre 2008 l'instabilità e la sfiducia hanno assunto rapidamente dimensioni assai rilevanti, anche in relazione alla crisi di altri importanti istituti di credito americani ed europei. In questa situazione di straordinaria difficoltà, Unipol Gruppo Finanziario ha assunto una decisione altrettanto straordinaria, intervenendo per tutelare i propri clienti che avevano sottoscritto polizze index linked (sette delle quali emesse da Unipol Assicurazioni e tre da Aurora Assicurazioni) aventi sottostanti titoli Lehman, malgrado esse prevedano contrattualmente che il rischio dell'investimento sia in capo al contraente. Nessun obbligo, quindi, ma una scelta autonoma, trasparente, effettuata tempestivamente e prima di ogni altro operatore finanziario, finalizzata anzitutto a non lasciare soli 8.500 clienti, nella quasi totalità piccoli risparmiatori e famiglie. A tutti loro è stato proposto, alla scadenza di ogni singolo contratto (prevista in un arco di tempo tra giugno 2011 e luglio 2014), il rimborso del capitale originariamente sottoscritto (al netto degli importi a qualunque titolo già riconosciuti). Nessuno perderà i pro-

pri risparmi, quale che sia l'evoluzione della situazione societaria della Lehman Brothers: UGF si fa carico degli oneri economici derivanti dal fallimento della banca.

Con questa iniziativa, il Gruppo riafferma il proprio impegno ad operare nell'interesse dei propri clienti e dei risparmiatori, in coerenza con le profonde radici sociali che lo caratterizzano. Essere socialmente responsabili significa anzitutto gestire l'attività economica con equilibrio e lungimiranza, avendo attenzione agli obiettivi di redditività dell'azienda senza che ciò vada a scapito delle esigenze delle persone, soprattutto di quelle più deboli.

Anche per questo, nel prossimo futuro UGF intende sviluppare prodotti vita che offrano una maggiore componente assicurativa, a garanzia e copertura dei rischi attinenti alla vita umana, in particolare quello di longevità, con polizze che si configurano come atti di previdenza verso sé stessi. UGF si concentrerà sui prodotti assicurativi tradizionali con gestioni finanziarie prudenti, principalmente orientate verso investimenti in titoli di Stato e obbligazioni, assistiti direttamente da una garanzia non solo di restituzione del capitale investito, ma anche di rendimento annuo minimo, prestata direttamente dalla Compagnia, cui affiancare l'assicurazione di capitali predeterminati dal cliente.

tanto in termini di protezione assicurativa, che di previdenza e gestione del risparmio.

Inoltre, per garantire sempre maggiori opportunità e rispondere con completezza alle aspettative dei clienti, il Gruppo nel 2008 ha investito su ulteriori strumenti:

- avviato il progetto di CRM - Customer Relationship Management - un sistema di marketing avanzato per la gestione della relazione con il Cliente;
- istituita l'Area Grandi Clienti dedicata ai principali clienti del Gruppo, sia assicurativi che bancari, per offrire loro un presidio più centralizzato;
- realizzate due indagini per monitorare la soddisfazione della clientela e comprenderne meglio le necessità: "Indagine di Customer satisfaction dell'assicurazione RC Auto" e "Monitoraggio Continuativo sulla Customer satisfaction nel Servizio Sinistri Auto"

NUMERO CLIENTI PER REGIONE E SOCIETÀ

	Unipol	Aurora	Linear	Navale	Totale imprese assicurative	%	UniSalute*	%	Unipol Banca	%
Piemonte	119.695	172.728	24.116	14.999	331.538	5,84%	183.926	6,44%	12.634	3,17%
Valle D'Aosta	6.601	5.466	296	-	12.363	0,22%	3.851	0,13%	671	0,17%
Liguria	50.404	82.421	9.802	4.521	147.148	2,59%	58.942	2,06%	14.001	3,51%
Lombardia	201.593	582.939	49.238	45.601	879.371	15,49%	446.271	15,62%	36.580	9,18%
Trentino Alto-Adige	16.354	44.313	1.622	2.522	64.811	1,14%	19.777	0,69%	571	0,14%
Veneto	96.797	237.154	43.937	17.536	395.424	6,97%	138.011	4,83%	10.466	2,63%
Friuli Venezia-Giulia	35.233	60.174	11.160	1.113	107.680	1,90%	44.129	1,54%	3.377	0,85%
Emilia-Romagna	427.730	246.524	88.398	51.655	814.307	14,34%	533.798	18,68%	83.803	21,02%
Toscana	241.935	183.804	46.129	16.724	488.592	8,61%	302.030	10,57%	39.072	9,80%
Marche	86.492	80.079	11.504	6.735	184.810	3,26%	50.925	1,78%	8.889	2,23%
Umbria	45.342	53.160	2.557	4.207	105.266	1,85%	38.223	1,34%	8.703	2,18%
Lazio	133.521	394.583	42.369	34.406	604.879	10,65%	234.240	8,20%	64.064	16,07%
Abruzzo	7.397	55.368	5.057	10.356	78.178	1,38%	26.665	0,93%	4.726	1,19%
Molise	41.642	8.737	192	1.101	51.672	0,91%	4.542	0,16%	189	0,05%
Campania	110.868	268.200	3.147	44.680	426.895	7,52%	61.019	2,14%	25.739	6,46%
Puglia	105.761	159.520	3.331	28.222	296.834	5,23%	57.449	2,01%	10.403	2,61%
Basilicata	24.736	19.317	1.186	1.311	46.550	0,82%	10.773	0,38%	891	0,22%
Calabria	67.694	81.224	2.526	15.109	166.553	2,93%	25.911	0,91%	1.334	0,33%
Sicilia	148.984	179.305	8.910	10.878	348.077	6,13%	65.531	2,29%	49.703	12,47%
Sardegna	56.155	57.682	1.969	10.079	125.885	2,22%	36.977	1,29%	20.967	5,26%
Estero	0	0	-	0	-	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
Non classificato territorialmente	0	0	194	0	194	0,00%	514.531	18,01%	1.881	0,47%
Totale	2.024.934	2.972.698	357.640	321.755	5.677.027	100,00%	2.857.521	100,00%	398.664	100,00%

* Il dato UniSalute fa riferimento alle cosiddette "teste attive" assicurate nei contratti collettivi e individuali.

L'offerta

L'attenzione al cliente si concretizza attraverso una proposta ampia e diversificata di prodotti in grado di rispondere alle molteplici esigenze e bisogni e in cui la crescente integrazione di offerta assicurativa e bancaria ne fa un modello unico e distintivo per il mercato italiano, permettendo di sviluppare una nuova linea di prodotti più trasparenti ed efficaci, con caratteristiche e contenuti meglio rispondenti al crescente bisogno di sicurezza sia di persone che di imprese.

Ciascuna delle società facenti capo ad UGF, infatti, in coerenza con le strategie del Gruppo e in funzione delle proprie peculiarità e/o specializzazioni, opera attraverso uno specifico canale di vendita e si rivolge ai propri clienti e al mercato con una propria gamma di prodotti.

Ai prodotti già consolidati che costituiscono un'ampia gamma di proposte per le diverse esigenze del cliente, si sono affiancati nuovi servizi e proposte, quali tra gli altri:

- nei prodotti **danni**: il nuovo lancio di **SaluteMia**, piano sanitario dedicato agli esami ed accertamenti diagnostici (tre per anno) fra quelli più importanti per la prevenzione di patologie femminili, oggi

VIAGGIARE IN SICUREZZA CON LA "SCATOLA NERA"

L'attenzione di Unipol Gruppo Finanziario all'innovazione e personalizzazione del servizio alla clientela è testimoniato in maniera emblematica dalla cosiddetta "scatola nera" (Unibox per Unipol e Navale Assicurazioni, Aurobox per Aurora e Linear-sat per Linear Assicurazioni), un dispositivo con tecnologia satellitare GPS e GSM/GPRS che offre vantaggi aggiuntivi rispetto alle garanzie di RC Auto. Al dicembre 2008, cioè a meno di quattro anni dall'avvio del progetto, il Gruppo conta complessivamente più di 490.000 assicurati che hanno scelto di installare questo dispositivo sul loro veicolo. Fra i principali vantaggi, oltre al risparmio con tariffe più convenienti, si ricordano: l'invio di una segnalazione automatica di richiesta di soccorso alla Centrale Operativa in caso di sinistro e la localizzazione dell'auto in caso di furto, per consentirne il recupero. Inoltre, dato che il sistema tiene conto del periodo di utilizzo e dei chilometri percorsi, al cliente potrebbero essere proposte le cosiddette polizze "PayD" o "Pay as you Drive" (vale a dire si paga la polizza per come, dove e quanto si guida l'auto). Un ulteriore esempio di come, anche attraverso l'utilizzo di sistemi e di servizi tecnologicamente innovativi, il Gruppo sia impegnato a soddisfare le nuove esigenze della clientela. Appositamente declinata per i clienti

più giovani è poi la proposta "Young Unibox", la prima polizza auto in Italia che consente l'eliminazione della maggiorazione di premio per i giovani under 30 che installino sul proprio veicolo il dispositivo satellitare (50.000 i contratti sottoscritti in un anno e mezzo).

Per riconoscere ulteriormente la scelta virtuosa fatta da questi giovani, se ne è voluta premiare una parte rilevante - ben novecento selezionati dalle agenzie Unipol in tutta Italia - facendoli partecipare ad un corso avanzato di "Guida sicura" presso l'autodromo di Varano de' Melegari (PR), diretto da Andrea de Adamich. I corsi, iniziati nel 2008, che hanno visto la partecipazione di circa trecento ragazzi, proseguiranno anche nel 2009 e nel 2010. Sempre sul fronte prevenzione e sicurezza è impegnata la Fondazione Unipolis con Sicurstrada, mentre tutte le compagnie del Gruppo che operano nel settore danni autoveicoli hanno aderito al "Patto per i giovani in tema di sicurezza stradale e assicurazione RC Auto", promosso da ANIA, Polizia stradale e numerose Associazioni dei consumatori. Entrambe le iniziative mirano a tenere alta l'attenzione sulla cultura della sicurezza stradale, promuovendo azioni e progetti sulle tematiche dell'educazione stradale e della prevenzione del rischio.

proposto da UGF Assicurazioni in tutte le agenzie delle Divisioni Unipol e Aurora; **Favola**, la prima multi garanzie con soluzioni personalizzate studiate per le casalinghe; **All Risk con attestazioni dei valori**, di Aurora (UGF Assicurazioni), dedicato alle aziende di medie e grandi dimensioni, che prevede l'integrazione di un apposito servizio di rilevazione preventiva e congrua di tutte le partite assicurabili;

- nei prodotti **Vita**: le nuove tariffe **Strategia Rendita**, **Strategia Bonus** e **Strategia Risparmio** di Unipol (UGF Assicurazioni) e **ValoreAuroraFlex**, **ValoreAuroraBonus** e **ValoreAuroraSuMisura** di Aurora (UGF Assicurazioni);
- nei prodotti **Auto**, il **Bloccapremio** di Linear, formula che tiene fermo il premio per due anni, non solo dal momento del preventivo ma anche al primo rinnovo;
- nei prodotti **bancari**, **Nuova energia al futuro**, finanziamenti destinati sia ai privati che alle imprese per l'installazione di pannelli fotovoltaici, nel rispetto dell'ambiente.

FOTOVOLTAICO. ENERGIA PULITA E RISPARMIO

L'attenzione all'ambiente ed alla sua tutela da parte del Gruppo si è concretizzata attraverso la commercializzazione da parte di **Unipol Banca** di specifiche linee di finanziamento, "**Nuova energia al futuro**", finalizzate alla realizzazione di impianti fotovoltaici per la produzione di energia elettrica. Il finanziamento consente a privati, piccole e medie aziende di generare autonomamente energia elettrica, ricevendo tra l'altro le incentivazioni previste dalle Direttive Comunitarie per le Fonti Rinnovabili. L'obiettivo è favorire la realizzazione di nuovi allestimenti sostenendo la fase dell'investimento iniziale che, nonostante i positivi ritorni economici derivanti dall'avvio della produzione, si presenta particolarmente onerosa. Le favorevoli condizioni economiche, la flessibilità nell'erogazione e la durata sino a 20 anni possono essere considerati elementi che testimoniano un interesse concreto e traducono l'impegno per favorire la produzione di energia da fonti rinnovabili.

L'offerta della Banca può essere peraltro integrata dalle coperture assicurative appositamente create dal Gruppo UGF per gli impianti fotovoltaici.

UGF Assicurazioni, infatti, prevede **condizioni particolari per i prodotti che includono in garanzia i fotovoltaici, equiparandoli ai pannelli solari**: l'energia solare non rappresenta solo una scelta

"ecocompatibile", è anche un investimento per le famiglie e per le aziende che decidono di puntare su questa fonte rinnovabile. L'assicurazione che indennizza i danni ai pannelli solari termici e/o fotovoltaici consentirà a tutta la clientela di proteggere il proprio investimento, per un utilizzo di fonti energetiche alternative, dagli eventuali danneggiamenti che particolari condizioni atmosferiche potrebbero apportare agli impianti stessi.

Da parte sua, **Navale Assicurazioni** ha lanciato sul mercato, il 1° ottobre 2008, **Protezione Fotovoltaici**, una polizza all risk che copre tutti i danni causati da qualunque evento accidentale, compresi furto e rapina. Il prodotto presenta novità che lo distinguono sul mercato, soprattutto la scelta di definire il premio in base al valore del bene assicurato e non sulla potenza kWp, che lo rende, oltre che innovativo, particolarmente vantaggioso poiché consente di contenere i costi degli impianti. Il cliente può inoltre integrare la copertura con altre garanzie: *terremoto, inondazione, alluvione ed allagamento*.

Le proposte del Gruppo UGF e il suo impegno a sostegno di attività finalizzate a favorire la produzione di energie alternative sono stati presentati in occasione della fiera "Ecomondo", tenutasi a Rimini nel mese di novembre 2008.

La rete di vendita

La rete distributiva di UGF costituisce il pilastro fondamentale per la realizzazione della strategia commerciale. Lo sviluppo del Gruppo, orientato al presidio di più settori produttivi, quali quello assicurativo, bancario e finanziario, ha consentito di poter disporre di più canali distributivi in grado di garantire una presenza capillare sul territorio e nel mercato.

UGF si avvale infatti di una rete di collaboratori e dipendenti, capaci professionalmente, motivati, e con un forte senso di appartenenza al Gruppo. Con le novità di inizio 2009, la fusione a livello centrale di Unipol e Aurora, nonché l'ulteriore qualificazione della Holding come struttura di servizio a favore di ciascuna azienda del Gruppo, si intende rafforzare ancor più il presidio su un mercato che diventa più diversificato e complesso, mantenendo sempre, a tutti i livelli ed in tutti gli ambiti, il cliente al centro di ogni processo.

La rete agenziale

Le Agenzie si confermano il principale canale distributivo del Gruppo, non solo per volumi di fatturato, ma anche e soprattutto per la qualità del servizio. Complessivamente, il numero delle agenzie garantisce un soddisfacente livello di copertura del territorio, con 2.202 agenzie operanti e 4.451 punti di rete secondaria (le subagenzie), che hanno realizzato nel 2008 una raccolta totale premi Danni e Vita di oltre 5,6 miliardi di euro.

RETI DI VENDITA E LORO DIMENSIONAMENTO

Assicurazione	Agenzie assicurative		Subagenzie assicurative		Filiali bancarie e sportelli finanziari
	2008	2007	2008	2007	2008
Unipol	598**	595	1.358	1.544	
Aurora	1.084	1.108	2.201	1.526	402 (filiali BPI ex reti bancarie) 356 promotori Crédit Suisse
Navale Assicurazioni	520	302	892	401	
Linear Assicurazioni			Opera su canale diretto telefonico e Internet		
UniSalute*	112*	91			
Banca e bancassicurazione					
Unipol Banca					299 filiali 28 negozi finanziari
BNL Vita					706 (filiali BNP - Paribas)

* UniSalute per la vendita di prodotti individuali si avvale di 105 agenzie di Unipol e 5 agenzie di Aurora; inoltre utilizza anche il canale internet e telemarketing. L'offerta di prodotti avviene anche attraverso gli sportelli di Unipol Banca e di altri 5 istituti di credito

** il dato comprende 113 agenzie societarie, 9 agenzie di Direzione e Broker e 476 agenzie private

All'interno di questa capillare organizzazione operano le **Agenzie Societarie Assicoop**, 11 società a livello locale (8 in Emilia Romagna e 3 in Toscana) partecipate dalla stessa Unipol (UGF Assicurazioni) nonché da imprese cooperative e da aziende espressione di alcune delle organizzazioni storicamente socie, che rappresentano un unicum nel mercato per caratteristiche di modello e per dimensioni di fatturato.

La rete bancaria

La rete di Unipol Banca (oggi UGF Banca) è una componente strategica, in particolare in una logica di integrazione con le agenzie di Unipol ed Aurora.

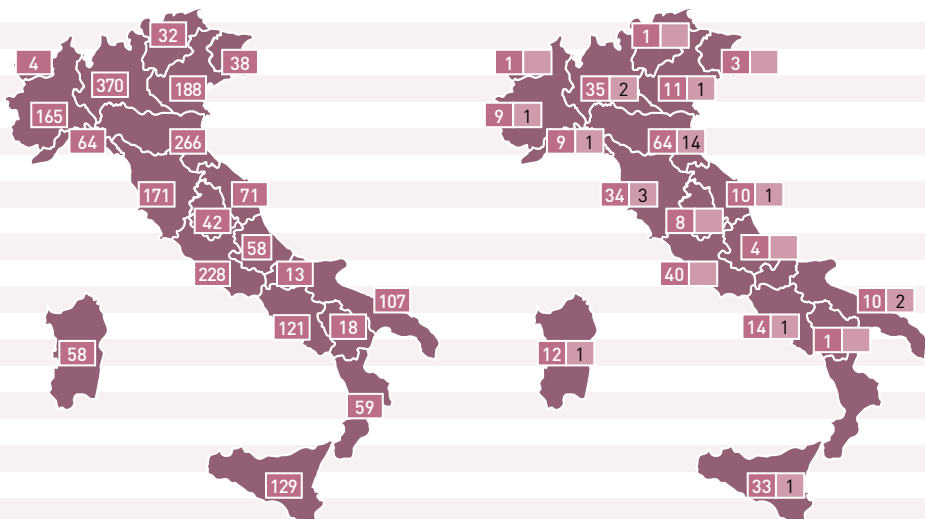
- La rete della Banca è distribuita sul territorio nazionale con 299 filiali, di cui 185 integrate con altrettante agenzie assicurative, 28 negozi finanziari e 386 promotori finanziari; inoltre, sono 1.687 le agenzie assicurative del Gruppo UGF abilitate alla commercializzazione di prodotti bancari standardizzati.
- Per quanto riguarda il settore **Bancassicurazione**, nel 2008 il Gruppo UGF ha collocato polizze Vita per un volume pari ad oltre 1,7 miliardi di euro. Questo canale rappresenta un articolato sistema di bancassurance che, in aggiunta alla rete di Unipol Banca, conta altre importanti realtà: 706 sportelli di BNL - BNP Paribas che distribuiscono prodotti BNL Vita, 402 sportelli bancari BPI (ex Reti Bancarie) e 356 promotori finanziari di Crédit Suisse che distribuiscono i prodotti Vita di Aurora.

LA RETE ASSICURATIVA UGF

Totale agenzie **2.202**

LA RETE BANCARIA UGF

Filiali **229**
Negozi finanziari **28**



Totale agenzie a marchio Unipol, Aurora e Navale
Fonte: Direzioni Commerciali

Fonte: Direzione Commerciale Unipol Banca

La liquidazione dei sinistri

In seguito alla più recente riorganizzazione, l'attività liquidativa del Gruppo fa capo quasi interamente alla Direzione Liquidazione Sinistri di UGF Assicurazioni. La struttura comprende 62 sedi territoriali e 1.419 unità diversamente ripartite.

Sul piano organizzativo la principale novità del 2008 è rappresentata dalla strutturazione degli uffici sul territorio secondo due linee liquidative: una dedicata al rapporto con i clienti delle compagnie del Gruppo e l'altra al rapporto con i soggetti terzi. Questa scelta è stata compiuta in relazione all'introduzione del Risarcimento Diretto dei sinistri RC Auto - avvenuta nel febbraio 2007 - che ha notevolmente incrementato il numero dei sinistri che vengono liquidati ai propri clienti rispetto al passato.

Il servizio

La gestione dei sinistri viene effettuata attraverso un sistema informatico che consente la consultazione delle pratiche direttamente a videoterminale, riducendo al minimo la necessità di movimentazione della documentazione cartacea (gestione paperless).

La raccolta delle denunce avviene principalmente attraverso due canali:

- un presidio centrale per la raccolta delle denunce telefoniche denominato Ser-tel;
- la possibilità per le agenzie di aprire direttamente le denunce attraverso un applicativo WEB, che consente, tra l'altro, alle agenzie stesse di fornire ai propri clienti informazioni sullo stato di avanzamento della pratica.

Nel 2008 oltre il 75% dei sinistri è stato gestito in regime di Risarcimento Diretto. I dati di quasi due anni di operatività di tale disciplina possono essere giudicati confortanti per quanto attiene l'aspetto del servizio verso gli assicurati. In particolare, una ricerca effettuata in collaborazione con GfK-Eurisko restituisce un quadro d'insieme positivo: per il Gruppo UGF la soddisfazione risulta elevata per 8 clienti su 10.

Volumi liquidati

- Nel corso del 2008 le strutture liquidative di Gruppo hanno gestito complessivamente 1.715.995 sinistri, di cui 1.203.123 denunciati nell'esercizio corrente e 512.872 relativi ad anni precedenti. Il numero dei sinistri liquidati nel corso dell'anno ha superato il milione di unità, con un aumento del 9,0% rispetto al 2007. Si tratta di un incremento di rilievo, che testimonia della maggiore efficienza nell'attività di liquidazione.
- La velocità di liquidazione complessiva è risultata del 68,0%, pressoché stabile rispetto all'anno precedente (+0,1%). Per i soli sinistri dell'esercizio corrente si rileva a livello di Gruppo una velocità di liquidazione pari al 69,6%, in lieve calo (0,8%) rispetto al 2007, per effetto essenzialmente del forte incremento delle denunce (+12,6%) dovuto all'eccezionale quantità di danni prodotti da eventi atmosferici.

Per la liquidazione dei sinistri, il Gruppo utilizza anche collaboratori esterni, liberi professionisti ed artigiani. Si tratta di periti, accertatori, carrozzieri, medici e avvocati: figure che hanno un ruolo spesso determinante per il servizio all'utenza e per la quantificazione delle dimensioni dei sinistri. La selezione di questi collaboratori viene effettuata valutando le necessità in termini numerici per un'adeguata copertura territoriale, la competenza tecnica, la qualità delle prestazioni fornite, la tempestività dell'intervento. Il fine è quello di garantire una maggiore efficacia ed efficienza organizzativa, oltre ad acquisire e conservare attraverso un servizio di qualità la fiducia dei clienti.

Le carrozzerie fiduciarie

UGF si avvale di una rete di circa 2.900 carrozzerie fiduciarie distribuite su tutto il territorio e con le quali è stabilito un collegamento informatico per la gestione dei sinistri senza l'ausilio del perito. I preventivi sono autorizzati da un software elaborato internamente. Tali carrozzerie devono rispondere a una serie di requisiti di competenza, moralità e adeguatezza delle strutture. Il contratto di adesione prevede tariffe orarie scontate, servizi aggiuntivi a favore del cliente (auto sostitutiva, garanzie) e la possibilità di approvvigionamento dei ricambi da distributore convenzionato. Il Gruppo UGF, al fine di garantire un migliore presidio sull'attività delle carrozzerie, ha avviato nel 2008 una collaborazione con ARVAL, società del gruppo BNP-Paribas specializzata nella gestione di flotte di automezzi, che prevede l'aggiornamento del convenzionamento dell'intera rete, una intensificazione dei controlli sui sinistri gestiti e la fornitura diretta di pezzi di ricambio a prezzi ribassati.

L'ACCORDO DI CONCILIAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Il Gruppo pone la massima attenzione alla tutela degli interessi dei consumatori e ai rapporti con le Associazioni che li rappresentano, in un contesto di trasparente relazione, confronto e informazione reciproca, nel rispetto dei rispettivi ruoli.

A giugno 2008, UGF ha sottoscritto con le Associazioni dei Consumatori un Accordo per lo sviluppo delle procedure di conciliazione nelle controversie riguardanti la liquidazione dei sinistri RC Auto. In caso di richiesta di danni RC Auto qualora non fosse del tutto soddisfatto delle risposte dell'Impresa, con la procedura di conciliazione e l'intervento delle Associazioni dei consumatori, l'assicurato può così evitare i costi e le lungaggini del ricorso alle procedure legali e giudiziarie.

Il personale

Al 31 dicembre 2008 i dipendenti delle Società del Gruppo erano 6.941, di cui 4.653 nel settore assicurativo e 2.288 in quello bancario, con un incremento del 6% rispetto al 2007.

L'impegno di UGF è quello di garantire ai lavoratori condizioni di lavoro sicure, ma anche stimolanti volte a promuovere senso di appartenenza e impegno intorno a valori condivisi e praticati.

In particolare, nel 2008:

- l'attività di formazione e addestramento nel Gruppo ha impegnato 26.195 giornate/uomo, pari a 193.846 ore. In media sono state erogate circa 29 ore di formazione per ogni dipendente del Gruppo. Si è realizzata la prima edizione del Master executive in Business Administration, nonché lanciata la Piattaforma di *E-learning* di Gruppo;
- per quanto riguarda le *relazioni Industriali*, si sono confermati i contenuti dell'Accordo Quadro, che hanno guidato in termini contrattuali i processi di conferimento e fusione fra UGF, Unipol e Aurora;
- la *mobilità infragruppo*, ha visto un incremento del 55,37% rispetto al 2007;
- la Funzione dedicata alla *Comunicazione interna*, oltre allo sviluppo di "Mosaico", la rete web di Gruppo, ha contribuito a favorire una maggiore razionalizzazione ed efficacia dei processi comunicativi interni.

I DIPENDENTI DEL GRUPPO UGF

	Totale 2008*	A tempo indeterminato				A tempo determinato					
		Totale	Uomini	in.za %	Donne	in.za %	Totale	Uomini	in.za %	Donne	in.za %
UGF	2.603	2.601	1.175	45,2%	1.426	54,8%	2	0	0,0%	2	100,0%
Unipol	394	394	181	45,9%	213	54,1%	0	0	0,0%	0	0,0%
Aurora	688	688	374	54,4%	314	45,6%	0	0	0,0%	0	0,0%
Linear	377	356	90	25,3%	266	74,7%	21	6	28,6%	15	71,4%
UniSalute	365	341	88	25,8%	253	74,2%	24	3	12,5%	21	87,5%
Navale+Navale Vita	136	131	72	55,0%	59	45,0%	5	2	40,0%	3	60,0%
BNL Vita	86	86	44	51,2%	42	48,8%	0	0	0,0%	0	0,0%
SGR	4	2	2	100,0%	0	0,0%	2	0	0,0%	2	100,0%
TOTALE GRUPPO ASSICURATIVO	4.653	4.599	2.026	44,1%	2.573	55,9%	54	11	20,4%	43	79,6%
Unipol Banca	2.215	2.153	1.335	62,0%	818	38,0%	62	35	56,5%	27	43,5%
NETTUNO FIDUCIARIA	1	1	1	100,0%	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0,0%
Unipol Merchant	50	50	32	64,0%	18	36,0%	0	0	0,0%	0	0,0%
Unicard**	10	10	7	70,0%	3	30,0%	0	0	0,0%	0	0,0%
Cooperleasing	12	12	6	50,0%	6	50,0%	0	0	0,0%	0	0,0%
TOTALE GRUPPO BANCARIO	2.288	2.226	1.381	62,0%	845	38,0%	62	35	56,5%	27	43,5%
TOTALE GRUPPO	6.941	6.825	3.407	49,9%	3.418	50,1%	116	46	39,7%	70	60,3%

* I dati per singola società sono indicati al 31/12/2008. A seguito della riorganizzazione e della costituzione di UGF Assicurazioni il numero dei lavoratori ha subito variazioni sia per quanto riguarda la holding sia per quanto riguarda la Compagnia.

** Si precisa che la Società Unicard è attiva solo dal 1° luglio 2008.

Pari Opportunità, tutela sociale del lavoro, sicurezza e prevenzione

Il Gruppo dedica una particolare attenzione al tema delle Pari opportunità, elaborando e promuovendo azioni positive volte al superamento degli ostacoli anche indiretti che possano impedire la valorizzazione del personale femminile. Nel 2008 più del 50% dell'organico complessivo del Gruppo è costituito da donne, in crescita rispetto al 2007.

Il sistema di tutela sociale del lavoro presente nel Gruppo consente di far fronte a diverse esigenze di flessibilità: nel 2008 sono 282 le persone che hanno usufruito dei congedi previsti dalla legge sulla maternità e paternità (T.U. 151/01) per un totale di 195.984 ore (109 per il Gruppo Bancario per un periodo complessivo di 67.382 ore); 127 quelle che hanno usufruito delle aspettative per motivi personali (legge 53/00), per un periodo complessivo di oltre 47.430 ore.

La Sorveglianza Sanitaria di legge (visite preventive e periodiche) ha coinvolto 2.199 dipendenti (in organico al 31/12).

VALORI ALL'“UNISONO”

Concepito già nel 2006 per rispondere all'esigenza di sensibilizzare tutta la popolazione del Gruppo sui temi di Responsabilità Sociale, accompagnando le persone in un cambiamento che si presentava particolarmente profondo e sfidante, Progetto Unisono ha visto la sua piena realizzazione nel 2008.

L'importanza di favorire l'identificazione di tutti i dipendenti in alcuni elementi comuni in cui riconoscersi ha reso indispensabile lavorare sui temi dell'identità, dei valori e della Responsabilità Sociale. Questi, dunque, gli obiettivi intorno a cui si è articolato il progetto:

- far conoscere e comprendere alle persone lo scenario di riferimento in termini di numeri, sinergie ed elementi organizzativi;
- lavorare alla costruzione di una cultura comune che risulti l'aggregato degli elementi distintivi delle singole organizzazioni;
- valorizzare il senso di appartenenza al Gruppo attraverso l'individuazione di comportamenti che creano valore nell'ambito organizzativo;
- far conoscere i principali strumenti di Responsabilità d'impresa, tra i quali il D.lgs. 231/2001;

- favorire il lavoro di squadra, l'integrazione interfunzionale e la comunicazione interna;
- utilizzare i contributi emersi dai lavori dei gruppi come base informativa per definire azioni di intervento successive.

Il progetto, finanziato dal Fondo FBA, ha visto la partecipazione di 5.212 dipendenti lungo le 72 edizioni d'aula succedutesi fra il 17 aprile e il 17 novembre in 7 differenti sedi territoriali.

I contenuti d'aula sono stati messi a punto con i contributi delle Organizzazioni Sindacali, di 3 focus group e 5 panel preparatori di dipendenti e agenti, cui hanno preso parte circa 250 persone, e un questionario preliminare proposto a tutti i dipendenti a cui hanno risposto circa 1.300 persone.

Il risultato più importante emerso anche grazie ai contributi raccolti durante il Progetto Unisono è certamente la Carta dei Valori di Gruppo. Nei lavori d'aula, tutti i partecipanti sono stati sollecitati a individuare, precisare e arricchire l'impianto valoriale del Gruppo, indicando anche quali comportamenti e azioni meglio incarnano i principi intorno a cui riconoscersi. Il percorso ha trovato un logico completamento nel nuovo Codice Etico di Gruppo.

L'ambiente

Dal 2007 il Gruppo UGF ha impostato una strategia comune a tutte le Società che comprende progetti ed azioni che riguardano le aree aziendali a più diretto riferimento con i temi della sostenibilità ambientale: consumi energetici, acquisti di materiali di consumo, mobilità del personale. Il presidio degli interventi che mirano ad una riduzione dell'impatto ambientale e ad una riduzione dei costi economici, è affidato, nell'ambito della Direzione Amministrazione, alle funzioni Immobiliare, Attività Ausiliarie e Acquisti, quest'ultima centralizzata nel 2007, rispondendo ad obiettivi di maggiore trasparenza ed efficienza nel rapporto con i fornitori e alla creazione di relazioni fondate su una logica di partnership, consentendo, tra l'altro, di sviluppare in maniera congiunta soluzioni che mirano alla riduzione dell'impatto ambientale,

In particolare, nel 2008:

- la Direzione Generale ha emanato una circolare per sensibilizzare i dipendenti sul tema ambientale in modo da ottenere miglioramenti già a partire dai singoli comportamenti quotidiani;
- è proseguita l'attività al fine di individuare e promuovere iniziative volte a razionalizzare i consumi energetici e a ridurre le emissioni inquinanti. La realizzazione di un audit energetico effettuato sulle principali sedi (S. Donato, Costituzione, Stalingrado, Calzoni, Esquilino 5 e Esquilino 12) ha permesso di comparare consumi e spesa energetica nei diversi siti e di arrivare ad una loro ripartizione per tipologia di uso - illuminazione, condizionamento o ventilazione -, oltre a fornire un quadro generale dello stato di fatto e di avviare lo studio dei possibili interventi volti a determinare un maggiore risparmio nell'utilizzo delle varie fonti energetiche;
- si è ampliato il progetto relativo alla raccolta e allo smaltimento differenziato dei rifiuti attraverso l'installazione all'interno delle varie sedi di punti di raccolta dedicati;
- si sono introdotte nuove modalità di approvvigionamento attraverso la qualificazione della Direzione Acquisti che consente una maggiore trasparenza ed efficienza nel rapporto con i fornitori. Il siste-

CONSUMI ENERGETICI E IDRICI 2008 PER CIASCUNA SEDE DEL GRUPPO

	Unità di misura	S.Donato (MI)	Costituzione (BO)	Stalingrado (BO)	Calzoni (BO)	Esquilino 5 (Roma)	Esquilino 12 (Roma)	Media	Totale
Energia elettrica	kWh/anno	6.787.375	3.685.950	4.615.099	314.743	623.134	765.743	3.205.260	16.792.044
Energia termica	MWh/anno	3.790	1.609	3.141	256	NP	NP	2.199	8.796
Energia frigorifera	MWh/anno	3.196	1.048	1.796	134	NP	NP	1.544	6.174
Acqua potabile	m ³ /anno	7.530	8.460	16.231	9.589	9.529	15.974	10.268	67.313

Fonte: Direzione Amministrazione, Controllo di gestione, Acquisti, Immobiliare

ma applicativo Sap, implementato all'inizio dell'anno, processa il ciclo della spesa dalla nascita del bisogno alla richiesta di acquisto al pagamento della fattura, consentendo la tracciabilità dell'intero percorso e la gestione efficiente ed armonizzata di tutte le fasi;

- è stata avviata l'unificazione dei fornitori, appaltando i singoli servizi a fornitori unici (cancelleria, energia elettrica, trasporto con corriere espresso, pulizie, fotocopiatrici, ...). Nella scelta dei fornitori ottengono, inoltre, titolo preferenziale le aziende dotate di certificazioni di qualità o ambientali (ISO 14000). Agli stessi è altresì richiesta l'adesione alla carta dei valori del Gruppo e al Codice Etico;
- i progetti immobiliari degli edifici di via Larga e via Stalingrado coniugano la più moderna tecnologia con la volontà di ottimizzare l'impatto ambientale ponendo il risparmio energetico e l'uso di energie rinnovabili come scelta strategica.

Unipol Gruppo Finanziario ha inoltre destinato a organizzazioni di volontariato, scuole, centri sanitari tremila personal computer e novecento stampanti attraverso il BIT eB - Banco, Informatico Tecnologico e Biomedico.

LA SECONDA VITA DEI COMPUTER

Tremila personal computer e novecento stampanti a disposizione di organizzazioni di volontariato, scuole, centri sanitari sono stati destinati da Unipol Gruppo Finanziario a BITeB-Banco Informatico Tecnologico e Biomedico.

UGF, infatti, ha scelto di destinare le attrezzature informatiche dismesse nel 2008 dalla propria rete agenziale, ma ancora in buono stato e perfettamente funzionanti, a questa organizzazione affinché ritrovino nuova vita al servizio del volontariato e di organizzazioni non profit che ne hanno necessità per la loro attività sociale. Un'iniziativa che unisce solidarietà e tutela ambientale, in quanto si riducono gli sprechi e il ricorso allo smaltimento di rifiuti tecnologici.

Con questa iniziativa UGF prosegue la propria strategia di responsabilità sociale e ambientale attraverso azioni concrete, che coinvolgono direttamente le diverse aree aziendali. L'accordo con il BITeB consente al Gruppo di gestire la dismissione delle attrezzature informatiche non solo nel pieno rispetto delle norme di sicurezza, della privacy e della tutela dell'ambiente, ma so-

stenendo contemporaneamente iniziative di alto valore sociale.

L'accordo, realizzato lo scorso anno e reso operativo a inizio 2009, ha previsto, tra l'altro, la possibilità per i dipendenti di tutte le società del Gruppo di segnalare associazioni o enti ai quali donare le apparecchiature, fermo restando che resta a BITeB il compito di selezionare le organizzazioni destinatarie - solo enti non profit di diritto privato - di computer e stampanti.

Costituito nel 2002, il BITeB raccoglie attrezzature informatiche dismesse, ma funzionanti, le controlla nel proprio laboratorio, effettua le necessarie operazioni di pulizia e ricondizionamento e le dona a scuole, università, opere sociali, istituti di formazione e altre organizzazioni non profit, in Italia o in Paesi in via di sviluppo. In questi anni il BITeB ha donato 6000 computer a 800 Onlus italiane ed estere, creando opportunità di studio e di lavoro ad oltre 10000 persone. Nel 2005 è nata la Divisione Biomedica, punto di riferimento per gli scambi di tecnologia sanitaria tra ospedali italiani e strutture dei Paesi in via di sviluppo.

La comunità

L'attenzione e l'impegno nei confronti della Comunità costituisce uno degli elementi caratterizzanti delle politiche di Responsabilità Sociale del Gruppo UGF che, se da un lato risiede nelle sue origini storiche, dall'altro ha trovato modo di svilupparsi e consolidarsi ulteriormente nel corso degli ultimi anni, nell'ambito del processo generale di riorganizzazione. Da un lato esso si manifesta con le attività più direttamente riconducibili al business assicurativo, bancario e finanziario, dall'altro lato ci sono le iniziative di mercato valore sociale e solidaristico.

Entrambe, sia pure in forme e finalità diverse, concorrono a definire il forte profilo sociale del Gruppo.

UGF ha adottato il modello di rendicontazione proposto dal London Benchmarking Group (LBG) che permette di valorizzare le iniziative sulla base dei costi effettivamente sostenuti e dei ritorni effettivi verso gli stakeholder di riferimento, e di rendicontare l'insieme dei contributi erogati.

Iniziative sostenute dal Gruppo UGF

Anche nel 2008 è proseguita l'attività del Gruppo e delle sue Società nel destinare risorse alle istituzioni/organizzazioni che promuovono iniziative e progetti di particolare rilevanza sociale e culturale. Oltre **60,4 milioni** di euro sono stati destinati ad attività di carattere sociale, culturale e solidaristico, compreso il Fondo Vittime della Strada.

IL SOSTEGNO A "LIBERA"

Nel corso del 2008 si è andato ulteriormente consolidando il rapporto di partnership con **Libera-Associazioni, numeri e nomi contro le mafie** e, in particolare, con le cooperative che hanno assunto la gestione dei beni confiscati alla criminalità organizzata nelle regioni del Sud. Questo rapporto si è sviluppato sostanzialmente in tre ambiti: contributi attraverso l'iniziativa "un euro per polizza"; finanziamenti agevolati da parte di Unipol Banca; sostegno all'attività di Libera come associazione da parte della Fondazione Unipolis. La **campagna "un euro per polizza"**, consiste nella destinazione di questa cifra per ciascun contratto assicurativo sottoscritto facendo riferimento alle Convenzioni con le organizzazioni socie storiche di Unipol (Cgil, Cisl, Uil, Confesercenti, Cia, Cna e Legacoop), più Arci e Sunia. Così, il 14 marzo 2008 a Bari, alla vigilia della manifestazione che ogni anno ricorda le vittime delle mafie, sono stati consegnati a Libera i **145 mila euro** raccolti durante l'anno precedente. Somma che è stata destinata al sostegno alla Cooperativa Libera Terra Puglia, nella quale si producono olio e vino. Nel corso del 2008, l'iniziativa ha segnato un ulteriore incremento, portando la cifra totale a 157 mila euro, consegnati sempre nell'ambito della Giornata della Memoria svoltasi a Napoli il 20 marzo 2009. Complessivamente, nel triennio sono stati destinati alle cooperative di Libera oltre 432 mila euro. La campagna prosegue nel 2009 non solo con la sottoscrizione delle polizze assicurative in convenzione, ma anche attraverso l'apertura di un conto corrente con UGF Banca. E proprio la **Banca del Gruppo** ha sviluppato un'ulteriore, intensa attività di sostegno alle iniziative imprenditoriali delle cooperative di Libera. Infatti, ha finanziato con **700 mila euro**, a condizioni particolarmente vantaggiose, il **progetto di ristrutturazione della Calcestruzzi Ericina**, un'azienda di Trapani, confiscata da molti anni alla criminalità che così ha potuto riaprire. Unipolis poi ha contribuito alla costituzione della Fondazione "Libera Informazione", che opera per sviluppare la conoscenza e la diffusione dell'informazione, attraverso vari strumenti - dalla carta stampata al web, dalla radio alla tv - sulle mafie e sull'attività di contrasto alla criminalità.

In particolare si segnalano i seguenti contributi:

• **Attività Culturali:**

- stagione dell'opera del Teatro Comunale di Bologna;
- Teatro La Fenice di Venezia in occasione del Concerto di Capodanno 2009;
- Concerto di Natale a Roma al Parco della Musica;
- attività dell'Arena del Sole di Bologna;
- Festival della Letteratura di Mantova;
- Festival Internazionale a Ferrara;
- Premio giornalistico Itaria Alpi.

• **Attività sociali e solidaristiche:**

- proseguita la collaborazione con l'Associazione **Libera**. Nel 2008 sono stati raccolti **157 mila euro**, tramite la campagna "un euro per polizza", oltre 432 mila euro nel triennio;
- intervento di ristrutturazione realizzato sugli immobili del complesso edilizio di Piazza dell'Esquilino a Roma con un impatto a livello della comunità locale grazie alla riqualificazione di un'area ad alto degrado edilizio e sociale;
- donazione a favore di Medici Senza Frontiere, tramite i biglietti di auguri natalizi dell'Azienda;
- destinati, con la collaborazione degli Agenti Unipol, 88.000 euro al Fondo istituito dalle organizzazioni sindacali a favore dei famigliari delle vittime degli infortuni sul lavoro (tra cui le famiglie delle vittime della Thyssen-Krupp).

SICUREZZA SUL LAVORO: RICERCA PREVENZIONE E AIUTI CONCRETI

L'impegno di Unipol e dell'intero Gruppo UGF a favore della prevenzione e della sicurezza anche nell'ambito dei luoghi di lavoro costituisce una delle scelte perseguite con determinazione nel tempo. La concretezza di questo impegno si è palesata a Torino (luogo della tragedia della Thyssen-Krupp), il 15 maggio 2008 nel corso di un incontro pubblico - svoltosi presso la sede del Gruppo Abele - durante il quale sono stati consegnati 88mila euro, grazie all'impegno degli Agenti Unipol che, subito dopo il dramma di Torino, hanno attivato una sottoscrizione, sono stati raccolti 44 mila euro, raddoppiati con il contributo del Gruppo, e destinati al Fondo istituito dalle organizzazioni sindacali a favore dei famigliari delle vittime degli infortuni sul lavoro. Inoltre, Unipol, ha emesso polizze vita a favore dei figli degli operai deceduti, senza caricare su di esse costi di gestione e di intermediazione. La stessa operazione è stata poi realizzata anche dal Fondo promosso dai sindacati. Il Gruppo UGF e le sue compagnie di assicurazione sono peraltro impegnati in un'attività volta non solo a sensibilizzare imprese e lavoratori sul tema della sicurezza sul lavoro, ma anche a sviluppare azioni e comportamenti in grado di prevenire gli infortuni sul lavoro. La stessa Fondazione Unipolis intende realizzare, nell'ambito della partnership con l'Università di Bologna, una specifica attività di ricerca finalizzata a individuare innovative modalità di prevenzione degli infortuni sul lavoro.

La Fondazione Unipolis

Unipolis è la fondazione d'impresa di Unipol Gruppo Finanziario a cui è stata affidata la missione di sviluppare progetti in proprio e in partnership su alcuni temi coerenti con le finalità e gli obiettivi del Gruppo, quali la sicurezza (stradale, del lavoro e più in generale sociale), la cultura, la ricerca, nonché di sostenere iniziative di solidarietà particolarmente meritevoli.

Il 2008 è stato di fatto il primo anno di attività della rinnovata Fondazione (che ha preso il posto, dopo un'esperienza pluriennale, della Fondazione Cesar).

Per quanto riguarda *Cultura e Ricerca*, Unipolis, ha promosso la presentazione di una serie di pubblicazioni di grande attualità e di elevato interesse sociale ed economico oltre ad un incontro focalizzato sul mancato ricambio generazionale *"Non è un paese per giovani"*. Inoltre, oltre ad aver realizzato due ricerche interne sui temi della governance - in particolare sui Codici etici delle imprese - e della formazione, ha dato impulso ad un Corso di Alta Formazione, in collaborazione con la Fondazione Alma Mater, nonché sostenuto la ricerca *"Analisi dei bisogni finanziari ed assicurativi degli immigrati in Italia"* realizzata dal CESPI (Centro Studi di Politica Internazionale).

I FONDI ETICI

Unipol Etico è uno dei dieci Comparti di Unipol Funds: investe principalmente in un portafoglio diversificato di strumenti azionari e obbligazionari internazionali. Gli Asset gestiti ammontano a circa 2,7 milioni di euro.

Il comparto investe esclusivamente in strumenti finanziari emessi da enti che siano considerati dall'Advisor Etico (Axia) membri dell' "Universo Socialmente Responsabile": il fine è verificare con l'ausilio di specifici indicatori, quanto le aziende fanno per migliorare i rapporti con i loro diversi stakeholder, attraverso la valutazione delle politiche per il personale, delle attività per l'ambiente, dei rapporti con i clienti e con i fornitori, dei sistemi di corporate governance, della relazione del Bilancio Sociale, della trasparenza della rendicontazione e dell'efficacia dei prodotti.

Il fondo pensione aperto *Unipol Insieme* si compone di cinque comparti, uno dei quali dedicato agli investimenti etici. L'obiettivo di questo comparto è quello di realizzare un equilibrio armonico tra la logica sociale e la logica economica privilegiando titoli di Paesi e società che si caratterizzano per comportamenti ed attività "socialmente responsabili".



Sul versante Sicurezza, continua la partnership con Demos&Pi, la società di ricerca diretta dal prof. Diamanti, al fine di analizzare annualmente la percezione che gli italiani hanno sul tema della sicurezza tramite l'indagine apposita *"La sicurezza in Italia: significati, immagine e realtà"* che nel 2008 ha ampliato il proprio raggio d'analisi anche alla rappresentazione mediatica della sicurezza. Prosegue inoltre il rapporto di stretta collaborazione con LIBERA (Associazioni, nomi e numeri contro le mafie), attraverso un finanziamento annuale ad attività quale la Giornata della memoria e dell'impegno e la Carovana Antimafia.

Infine, per quanto riguarda l'ambito solidaristico, il 2008 ha visto il lancio del nuovo bando "Le Chiavi del Sorriso".

In accordo con il socio fondatore, sono stati poi erogati contributi e liberalità, per oltre 400.000 euro a diversi soggetti, enti e organizzazioni operanti in ambito culturale e sociale.

Tutte le informazioni sulla Fondazione Unipolis sono reperibili sul sito www.fondazioneunipolis.org

LE CHIAVI DEL SORRISO

La Fondazione Unipolis, fondazione d'impresa di Unipol Gruppo Finanziario, ha rinnovato ed ampliato le attività promosse in passato dalla Fondazione Cesar. Fra queste, in particolare, il tradizionale riconoscimento denominato "Le Chiavi del Sorriso", che nel 2008 è stato riproposto in forma di bando, al fine di sostenere progetti di inclusione sociale per giovani fra i 12 e i 18 anni a rischio di emarginazione. Sono stati presentati oltre 300 progetti da altrettante organizzazioni di volontariato e cooperative sociali di tutta Italia. Ciascuno dei 20 progetti selezionati - uno per regione - riceverà un contributo di 5.000 euro. La consegna avverrà durante le iniziative territoriali di presentazione del Bilancio Sociale 2008 di UGF.



www.unipolgf.it

