

Arca e Società controllate

Report Sostenibilità 2015

IDENTITÀ

Arca e le Società controllate sono attive nel segmento della bancassurance ed operano nei rami Vita e Danni con un'offerta dedicata alla famiglia e alla piccola impresa. La strategia di sviluppo è orientata verso i clienti, ai quali vengono offerte risposte alle esigenze di sicurezza della persona, proteggendone salute, famiglia, casa, beni e risparmi. Verso i partner distributivi, l'impegno è dare le migliori soluzioni assicurative e previdenziali, rivolte alla famiglia e alle imprese, dall'ideazione alla realizzazione, al supporto e alla vendita.

Arca e le Società controllate si integrano tra loro con le rispettive specializzazioni. Arca Vita copre una gamma molto ampia di esigenze assicurative nel settore del risparmio e della previdenza; Arca Assicurazioni che, oltre al prodotto Auto, offre soluzioni nell'area della protezione della famiglia e del patrimonio; Arca Sistemi dedicata all'erogazione di servizi e procedure informatiche; Arca Inlinea dedicata all'assistenza telefonica; Arca Direct Assicurazioni specializzata nella gestione di particolari portafogli di ex correntisti; Arca Vita International specializzata in polizze vita *unit-linked* proposte alla clientela "private" delle banche.

Unipol Gruppo Finanziario S.p.A. detiene il 63,39% di Arca Vita, che a sua volta controlla le altre Società Arca; gli altri due principali azionisti di Arca Vita sono Banca Popolare dell'Emilia Romagna (19,67%) e Banca Popolare di Sondrio (14,84%), con le quali è stato sottoscritto un accordo di partnership strategica decennale. Il restante capitale è posseduto da altre banche popolari.

3.085

Sportelli
in convenzione

334

Dipendenti

55%

Percentuale di
dipendenti under 40

+46%

Incremento della
raccolta Vita
(1.943 milioni di euro)

Arca Vita e Arca Vita International - Raccolta diretta Rami Vita*

Assicurazioni sulla durata della vita umana	1.551.139	Totale Rami Vita 1.943.016
Assicurazioni connesse con fondi di invest./indici di mercato	366.795	
Operazioni di capitalizzazione	25.082	

Fonte: Direzione Generale
*Valori in migliaia di euro

RELAZIONE ECONOMICA

La raccolta complessiva di Arca Vita nel corso dell'esercizio 2015 ha fatto registrare un volume premi contabilizzati pari a 1.609,9 milioni di euro, in crescita del 28,3% rispetto alle evidenze dell'anno precedente. Tale risultato è tanto più rilevante in quanto si confronta con un corrispondente periodo del 2014 caratterizzato da un andamento che era già da considerarsi eccezionale (+66,4% rispetto al 2013). Arca Vita International ha registrato 333,1 milioni di euro di raccolta, in netta ripresa rispetto ai 63,1 milioni registrati nello stesso periodo dell'esercizio precedente (+347%). La raccolta premi relativa al Ramo I - Assicurazioni sulla durata della vita umana è principalmente ascrivibile alla raccolta relativa ai contratti con partecipazioni agli utili.

Arca Assicurazioni alla chiusura dell'esercizio 2015 registra premi contabilizzati per 102,9 milioni di euro, evidenziando una sostanziale stabilità rispetto allo stesso periodo del 2014 (-0,3%).

Arca Assicurazioni - Raccolta diretta Rami Danni*

R.C. Auto e veicoli marittimi, lacustri e fluviali (rami 10 e 12)	33.615	Incendi e Altri danni ai beni (rami 8 e 9)	17.672
Corpi Veicoli Terrestri e marittimi (ramo 3)	3.910	R.C. Generale (ramo 13)	7.507
Infortuni e Malattia (rami 1 e 2)	31.331	Altri rami elementari	8.828
		Totale premi Danni	102.863

Fonte: Direzione Generale
*Valori in migliaia di euro

Il combined ratio (69%) rimane su buoni livelli e fa registrare una diminuzione di un punto percentuale rispetto allo stesso periodo del 2014.

L'analisi dei dati di consolidato IAS ai fini del reporting per la Capogruppo evidenzia un risultato economico di periodo netto positivo e pari a 37,3 milioni di euro, con un apporto equamente ripartito tra la gestione danni e quella vita.

Arca Assicurazioni - Rami Danni: lavoro diretto

Valori al 31 dicembre 2015



Fonte: Direzione Generale

23

Media ore pro capite di formazione per dipendente

69%

Percentuale di dipendenti donne

97%

Percentuale dipendenti assunti a tempo indeterminato

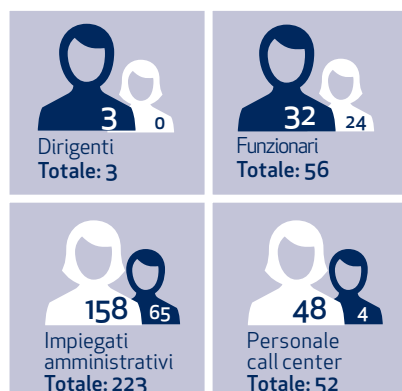
RELAZIONE SOCIALE

La quasi totalità dei dipendenti ha sede nel Nordest, dove è presente la sede della Compagnia. I dipendenti che ricorrono all'orario part-time ammontano a quasi il 20% del totale organico, tra questi il 95% è rappresentato da donne.

L'investimento in formazione è stato pari a 106.063 euro, per un totale di 7.415 ore totali usufruite. Tra le diverse tipologie di formazione risulta predominante quella normativa-procedurale mentre, non essendoci una rete commerciale propria, quella commerciale è residuale. Per quanto riguarda la formazione in tema di sicurezza, i partecipanti sono stati 154, per complessive 600 ore erogate.

Dipendenti

Numero dipendenti per inquadramento



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Formazione erogata per categoria di inquadramento (ore/uomo)

	Ore totali	Media ore pro capite
Dirigenti	94	31
Funzionari	1.952	35
Impiegati amministrativi	5.150	24
Personale call center	219	4

Totale ore: **7.415** Media ore pro capite: **23**

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

Partecipanti per tipologia didattica

Normativa e procedurale	230
Tecnica e specialistica	102
Applicazioni e strumenti informatici	114
Commerciale	13
Manageriale	105
Totale	564

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

I dipendenti sono coinvolti nella vita aziendale, con la presentazione a tutto il personale dei risultati di Bilancio e della Semestrale, con aggiornamenti costanti sulle decisioni prese dal Comitato di Direzione che impattano sulla loro operatività, e infine garantendo loro periodici incontri di confronto con il Top Management. Nel corso dell'anno sono stati effettuati importanti investimenti a beneficio del benessere e della sicurezza dei dipendenti, a partire dai lavori di ristrutturazione della sede e sanificazione dell'impianto di climatizzazione.

Clienti

9,6 milioni di euro

260.428

18

0,93%

Valore di **prodotti/servizi** volti a **beneficiari ambientali e sociali** (rami Danni e Vita)

Numero di **contatti** gestiti dall'**assistenza clienti**

Giorni medi di risposta ai reclami

Incidenza **numero reclami su numero sinistri denunciati**

L'offerta

Tra i prodotti offerti da Arca, è possibile identificarne alcuni con specifica valenza sociale e/o ambientale: **Arca Energia Futuro** per la protezione delle attrezzature per la produzione di energia rinnovabile; la garanzia terremoto per case e fabbricati commerciali; la modalità di acquisto dei servizi assicurativi con la rateizzazione mensile senza oneri aggiuntivi; la polizza infortuni "**Arca 3 for you**" che a fronte di un premio fisso di soli 48 euro, garantisce l'erogazione di un capitale in caso di decesso o un indennizzo nel caso di morte e invalidità totale permanente a seguito di infortunio professionale ed extra-professionale; i prodotti "**Orizzonte Salute**" e "**Sistema Salute**" che offrono ai clienti la possibilità di usufruire dei servizi di primarie strutture sanitarie convenzionate con UniSalute.

Numero polizze per ramo

99.770

Auto

406.684

Non Auto

343.399

Vita

Totale
849.853

Fonte: Direzione Generale

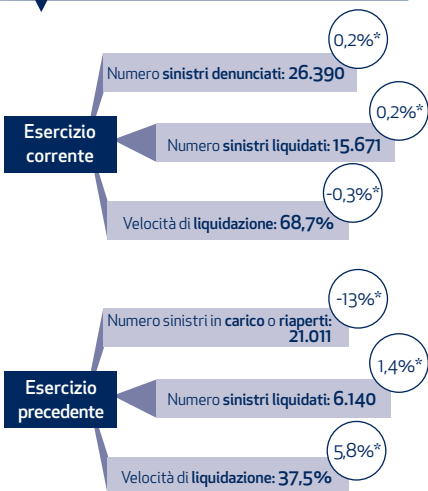
Richieste di informazioni e assistenza per tipologia

	N.	Incidenza %
Tecnica	124.872	48%
Vita	47.879	18%
Commerciale	13.381	5%
Sinistri	69.497	27%
Altro	4.799	2%
Totale	260.428	100%

Fonte: Direzione Generale

Dati sull'attività di liquidazione nel ramo danni

Arca Assicurazioni



*variazione vs. esercizio precedente

Fonte: Direzione Generale

La performance liquidativa

Arca Assicurazioni ha adottato integralmente le linee di politica liquidativa dettate dal Gruppo Unipol, puntando sulla qualità del servizio e prestando particolare attenzione ai costi.

Per quanto riguarda il contenzioso, diminuisce il dato delle citazioni notificate ed il numero complessivo delle cause pendenti che nel corso del 2015 sono state 1.041 per l'R.C. Auto (erano 1.166 nel 2014) e 211 per gli Altri Rami (erano 261 nel 2014).

L'attività Antifrode

Con l'obiettivo di perseguire una sistematica attività di prevenzione e contrasto dei fenomeni fraudolenti, e favo-

rire al contempo un circuito virtuoso che porti il contenimento del costo dei sinistri ad influire positivamente nel medio-lungo periodo sulle dinamiche tariffarie, Arca e le Società controllate hanno complessivamente gestito 422 segnalazioni (solo 8 in ambito assuntivo) di cui 414 riferibili a sinistri che hanno dato luogo a 252 contestazioni. In merito ai 422 casi segnalati, il numero totale di approfondimenti effettuati è stato pari a 258. Le querele presentate nel corso del 2015 sono state complessivamente 35, delle quali 4 in ambito assuntivo e 31 in ambito liquidativo. Il 2015 ha registrato una sensibile riduzione del numero di querele presentate: da 54 nel 2014 si è passati a 35 nel 2015.

Ripartizione reclami per area

	N.	Incidenza %
Sinistri	309	66%
Legale	3	1%
Amministrazione	48	10%
Commerciale	22	5%
Industriale	56	12%
Sistemi informativi	4	1%
Altro	26	5%
Totale	468	

Fonte: Direzione Generale

Gestione dei reclami



Fonte: Direzione Generale

Interventi Ivass e sanzioni pagate



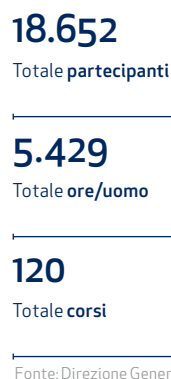
Fonte Direzione Generale

Rete distributiva

Arca distribuisce i prodotti della sua offerta commerciale attraverso le filiali di 60 Banche con le quali sono state stipulate apposite convenzioni. Si tratta di banche "regionali e locali", tra le quali le realtà con un numero più significativo di sportelli sono Banca Popolare dell'Emilia Romagna e Banca Popolare di Sondrio. Banca Popolare dell'Emilia Romagna è la capogruppo del Gruppo BPER, che raccoglie 4 banche (la Capogruppo, Banco di Sardegna, Banca di Sassari e Cassa di Risparmio di Bra). Negli oltre 3.000 sportelli in convenzione distribuiti su tutto il territorio nazionale, con una forte preponderanza nel Nord Italia, operano oltre 9.500 addetti che ricevono periodicamente informazioni e interventi formativi.

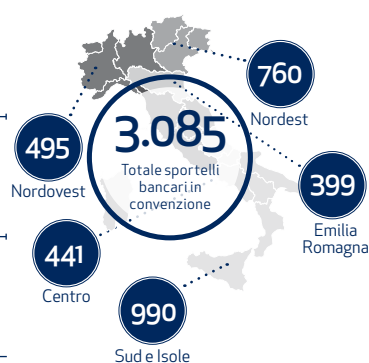
Al canale relativo agli accordi di distribuzione diretta, si aggiunge un mandato agenziale di Arca Vita con Assicura, agenzia di assicurazione che permette la commercializzazione con ulteriori 67 Banche di Credito Cooperativo e di Casse di Risparmio (838 sportelli).

La formazione della rete distributiva



Fonte: Direzione Generale

La rete distributiva



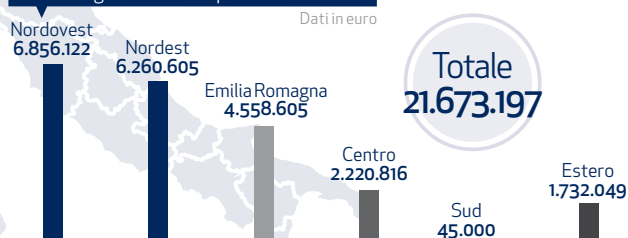
Fonte: Direzione Generale

Fornitori

Arca e le Società controllate adottano e implementano le procedure di Gruppo nella gestione dei fornitori. La presenza di fornitori all'estero è dovuta alla presenza di Arca Vita International che ha sede a Dublino.

Fonte: Direzione Generale

Valore erogato ai fornitori per territori



Dati in euro

Comunità

Per i contributi alla Comunità, Arca partecipa e integra le iniziative della Capogruppo. Nel 2015 l'ammontare erogato in sponsorizzazioni ed erogazioni è stato di 26.840 euro. Tra le erogazioni liberali si segnala il supporto alla onlus "Ants per l'autismo" e alla onlus "Cena Amicizia" che distribuisce il pasto a persone bisognose a Milano.

Contributi alla Comunità (per tipologia)



Fonte: Direzione Generale