

## IL NOSTRO FUTURO COSTRUITO SU SOLIDI VALORI

Il Bilancio sociale di quest'anno è essenzialmente una rendicontazione dell'attività dell'intero Gruppo Unipol e non principalmente, come era gli anni scorsi, di Unipol Assicurazioni. Si tratta di una novità rilevante, che certamente ha bisogno di ulteriore affinamento e miglioramento, ma risponde alla necessità di offrire una rappresentazione più completa di ciò che oggi è Unipol: un grande Gruppo assicurativo, bancario, finanziario, in grado di rispondere a una molteplicità di esigenze e bisogni di milioni di persone, singole e associate, di imprese, soprattutto piccole e medie.

Unipol, del resto, nasce per questo. Nel solco del movimento cooperativo, assumendone i valori fondanti e gli obiettivi mutualistici e sociali, Unipol è cresciuta fino a diventare – nell'arco di poco più di un quarantennio – il terzo Gruppo assicurativo italiano. Ma, soprattutto, a diventare il fornitore di servizi assicurativi, bancari e finanziari di oltre sei milioni di persone e soggetti imprenditoriali ed economici.

Siamo, cioè, un grande Gruppo al servizio di una missione sociale: crescere nel mercato per rispondere al meglio, nel modo più qualificato, conveniente e rispettoso alle esigenze delle persone e delle imprese. Non c'è, infatti, incompatibilità tra questa missione e l'obiettivo di aumentare il valore economico del Gruppo e, conseguentemente, anche il ritorno per gli azionisti, gli investitori e i risparmiatori.

Questa incompatibilità non c'è in via teorica, ma neppure in pratica. Unipol lo ha dimostrato: è cresciuta rapidamente nel mercato, ha creato - e distribuito - valore per gli azionisti. Non soltanto senza andare a scapito della propria missione sociale, ma anzi, proprio in virtù del rapporto di fiducia che ha saputo determinare con il proprio mondo di riferimento: cooperative, organizzazioni dei lavoratori e della piccola e media impresa.

Le vicende che hanno caratterizzato il Gruppo nel corso del 2005 sono, anche da questo punto di vista, assai significative. E' giusto, e doveroso, ribadire che la scelta di Unipol e del mondo cooperativo, di acquisire una



# UNIPOL BILANCIO SOCIALE DI GRUPPO 2005 ESTRATTO

grande banca come la BNL, non solo era legittima, ma pienamente coerente con la missione sopra richiamata e con gli obiettivi di sviluppo del Gruppo. Per questo abbiamo respinto con forza gli attacchi che a questa operazione sono stati mossi da una parte del mondo economico, finanziario e politico, in grande misura frutto di pregiudizi e strumentalizzazioni interessate. Nel portare avanti quel progetto abbiamo certamente commesso degli errori. Ma ciò nulla toglie alla validità, industriale, finanziaria e sociale, di quell'iniziativa. Peraltro, di fronte alla mancata autorizzazione della Banca d'Italia, il Gruppo ha operato una soluzione che ha pienamente salvaguardato gli interessi di tutti gli azionisti, della società, della clientela e di tutte le persone che in Unipol e per Unipol lavorano.

Lo stesso ricambio ai vertici della società, per quanto improvviso e traumatico, è stato garantito dalla proprietà nel modo più rapido e condiviso. Con l'obiettivo, che ci proponiamo di rendere ancora più coerente, di separare le funzioni di indirizzo e controllo che sono prerogativa della proprietà e quelle gestionali che spettano al management. Non solo intendiamo adottare tutte le modalità che la moderna legislazione ci mette a disposizione, ma affermare un modello di governance che sia di esempio in fatto di trasparenza.

Unipol ha vissuto una fase difficile e non lo nascondiamo, né vogliamo rimuovere il passato. E tuttavia è bene ora guardare con fiducia e determinazione al futuro. Possiamo farlo perché il nostro Gruppo è solido, affidabile, credibile. Come dimostrano i risultati, non soltanto economici, conseguiti lo scorso anno – peraltro ampiamente documentati in questo Bilan-

cio sociale –, ma anche nei primi mesi del 2006. Essi sono il frutto del lavoro, svolto con professionalità e impegno, da migliaia di persone. Innanzitutto dai lavoratori delle diverse società, ma anche da tutti gli agenti e da coloro che a vario titolo collaborano con il nostro Gruppo. Ad essi dobbiamo essere grati per la loro preziosa attività, per il loro attaccamento e per il senso di appartenenza che dimostrano nei confronti di Unipol. Dobbiamo anche a loro se il nostro Gruppo è riuscito a confermare, nonostante i problemi e gli attacchi, il patrimonio di fiducia di cui gode presso i nostri clienti e più in generale nella società italiana. È con, e insieme a, tutte queste persone, che siamo impegnati a delineare lo sviluppo di Unipol per gli anni a venire. In questo lavoro vogliamo coinvolgere in modo sempre più esteso e strutturato, i portatori di interesse. Nella convinzione che il successo di un Gruppo come il nostro dipende certo dalle risorse interne, ma sempre di più dalla capacità di utilizzare il contributo di intelligenza, di sollecitazione critica e propositiva di tutti coloro che con noi hanno relazioni e interessi significativi.

Assumere questo come orizzonte significa far diventare la Responsabilità sociale d'impresa una vera e propria strategia per il nostro Gruppo e, soprattutto, impegnarsi a praticarla in modo coerente nell'attività quotidiana. Non partiamo certo da zero. Nel panorama assicurativo italiano, Unipol ha rappresentato, anche da questo punto di vista, un'esperienza innovativa. Oggi vogliamo ulteriormente innovare e migliorare, avendo come punto di riferimento i valori che sono alla base del successo di questo Gruppo e che, sono certo, ci consentiranno di realizzare nuovi traguardi, sempre nell'interesse delle persone e della società italiana.

**Pierluigi Stefanini**  
*Presidente e Amministratore Delegato*

## IL CODICE ETICO

Il Codice Etico è l'insieme dei valori e dei principi ai quali Unipol Assicurazioni fa riferimento nello svolgimento della propria attività di impresa e nel rapporto con gli stakeholder, ed è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 12 dicembre 2005. I valori sanciti nel Codice Etico di Unipol sono quelli sui quali si è fondata dalle origini l'attività della Compagnia e del Gruppo. L'adozione del Codice ne riconferma l'attualità e li inserisce a pieno titolo tra gli strumenti a presidio del corretto sistema di governo aziendale. Nella propria operatività e nel rapporto con gli stakeholder, Unipol si richiama ai grandi valori di civiltà e democrazia sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana, dalla Costituzione della Comunità Europea e dalla Dichiarazione universale dei diritti umani dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite, riconoscendo nella dignità, libertà,

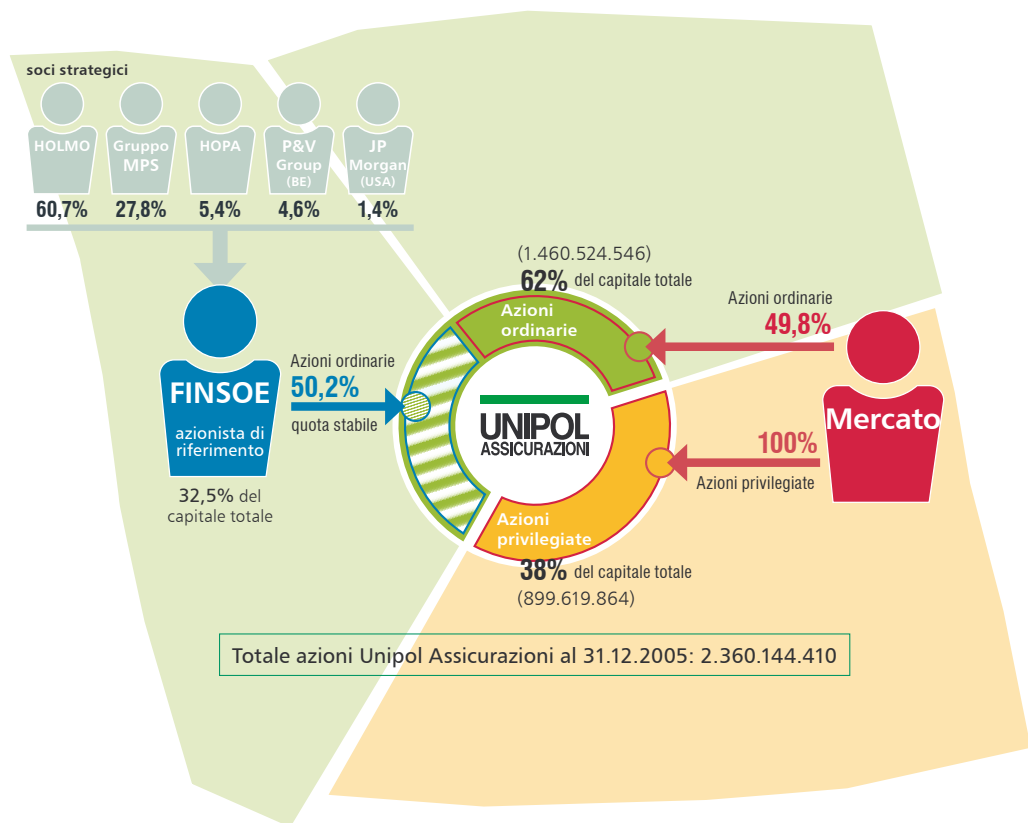
uguaglianza, solidarietà e giustizia i pilastri del vivere civile. Il Gruppo Unipol si riconosce pienamente nell'articolo 41 della Costituzione, secondo il quale l'iniziativa economica privata "non può svolgersi in contrasto con l'utilità sociale o in modo da arrecare danno alla sicurezza, alla libertà, alla dignità umana." Unipol, nel perseguire la propria mission, si adopera affinché i valori ed i principi del Codice Etico siano recepiti e condivisi dalla proprietà, dalla direzione, dalle risorse umane, dai propri clienti e fornitori, dalle altre società del Gruppo e dalla società civile. In quanto strumento di autoregolazione, non imposto dalla Legge, la cogenza del Codice risiede, del resto, principalmente nel grado di adesione da parte degli stakeholder ai valori etici in esso enunciati. Il Codice Etico è disponibile sul sito Internet [www.unipol.it](http://www.unipol.it).

## LA MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

I principali interlocutori di un'impresa, noti comunemente come stakeholder, sono tutti coloro che hanno un interesse nei confronti dell'organizzazione. A questi si indirizza in modo particolare il primo Bilancio sociale di Gruppo dell'Unipol, per fare in modo che essi possano valutare quanto l'attività del Gruppo sia rispondente alle loro richieste, ai loro interessi e quanto le azioni siano coerenti con il contratto sociale d'impresa delineato dagli originari valori d'impresa e dal suo Codice Etico. Gli stakeholder che il Gruppo Unipol considera fondamentali, e verso i quali si impegna a indirizzare i propri sforzi di miglioramento, sono rappresentati nel grafico. Tutti gli stakeholder sono stati trattati all'interno del Bilancio sociale, con particolare attenzione ai clienti, lavoratori, agenti, azionisti ed alle Organizzazioni Socie.



## LA STRUTTURA DELL'AZIONARIATO



Il maggiore azionista di Unipol è Finsoe S.p.A., che detiene stabilmente il 50,2% del suo capitale ordinario (52,4% al 31 marzo 2006 secondo il database presente sul sito Consob, mentre la quota sul capitale totale è pari al 32,521%).

Finsoe è quindi la holding di controllo del Gruppo Unipol, articolato in diverse società operanti nei settori assicurativo, bancario, del risparmio gestito e del merchant banking.

La maggioranza del capitale di Finsoe (60,7%) è detenuta da Holmo S.p.A., società di partecipazioni

controllata da aziende appartenenti al movimento cooperativo di Legacoop (tra cui le principali cooperative di consumatori e del settore di produzione e lavoro). Il secondo azionista di Finsoe, con una quota di rilievo (27,8%), è Banca Monte dei Paschi di Siena, con la quale il Gruppo Unipol ha stretto un patto di consultazione.

La quota rimanente del capitale di Finsoe è detenuta da HOPA, P&V e JP Morgan. Il 49,8% del capitale ordinario di Unipol Assicurazioni ed il 100% delle azioni privilegiate costituiscono invece capitale flottante, trattato sul mercato azionario della Borsa Italiana.

## ANNI '60

**1962** - La Lega delle Cooperative acquisisce dagli eredi Lancia il marchio Unipol (Unica Polizza) allo scopo di riunire in un'unica struttura il vasto portafoglio assicurativo fino ad allora distribuito in varie compagnie assicurative.

**1963** - Inizia l'attività assicurativa nel ramo Danni di Unipol, allora controllata dalla Federcoop di Bologna e da un largo gruppo di cooperative emiliane. Si stabiliscono le prime relazioni con il movimento mutualistico e cooperativo internazionale.

**1969** - Unipol inizia l'attività assicurativa nel ramo Vita.

## ANNI '70

**1971** - Unipol è al 26° posto tra le imprese assicurative italiane. Lo sviluppo molto rapido provoca una crisi di crescita che viene superata grazie all'aiuto delle alleanze internazionali.

**1972** - Ingresso nella compagine azionaria di UIL, CGIL e CISL, a cui seguiranno negli anni CNA, CIA e Confesercenti.

## ANNI '80

**1986** - Unipol è nei primi dieci gruppi assicurativi italiani. Quotazione in Borsa delle azioni privilegiate.

**1990** - Quotazione in Borsa delle azioni ordinarie.

## ANNI '90

**1993** - Unipol pubblica il suo primo Rapporto sociale.

**1995** - Creazione di UniSalute, Compagnia specializzata nell'assistenza sanitaria integrativa.

**1996** - Creazione di Linear, una delle prime compagnie italiane operanti sul canale telefonico e Internet.

**1998** - Ottava Compagnia del mercato, Unipol acquisisce BANEC, che diventa Unipol Banca e dà l'avvio alla nuova strategia di bancassicurazione.

## ANNI 2000

### 2000

Acquisizione di MEIE Assicurazioni, attiva in Italia dal 1920 come Mutua Società di Assicurazioni, divenuta S.p.A. nel 1998 con il nome di MEIE Assicurazioni e Telecom Italia come azionista di maggioranza.

Acquisizione di Aurora Assicurazioni, costituita nel 1946 a Bologna da un'associazione fra agricoltori ferraresi e agenti di assicurazione allo scopo di rappresentare direttamente i bisogni e gli interessi del settore agricolo. Acquisita da Generali, mantiene negli anni la sua missione ampliando la sua presenza su tutto il territorio nazionale.

Acquisizione di Navale Assicurazioni, fondata nel 1914 a Genova e tradizionalmente operativa nei rischi "marine" e "trasporti"; dal 1970 Navale entra a far parte del gruppo Generali e la sua sede viene trasferita a Ferrara.

Acquisizione del 50% di BNL Vita, Unipol diventa la 4ª assicurazione italiana.

### 2003

Acquisizione del Gruppo Winterthur Italia, operativo in Italia dal 1919, al momento dell'acquisizione da parte di Unipol il Gruppo Winterthur era la 8ª Compagnia italiana con una raccolta premi superiore ai 2.000 milioni di euro.

### 2005

Con la creazione di Aurora Assicurazioni per fusione tra Winterthur e Meieaurora (creata nel 2001 per fusione tra MEIE Assicurazioni e Aurora) e il continuo sviluppo su tutti i canali, Unipol diventa il 3° gruppo assicurativo italiano.

Un grande Gruppo assicurativo, bancario, finanziario, in grado di rispondere a una molteplicità di esigenze e bisogni di milioni di persone e di piccole e medie imprese.

## I PARTNER STORICI

I partner storici di Unipol sono le Organizzazioni sindacali confederali del mondo del lavoro dipendente (CGIL, CISL, UIL), del lavoro autonomo e delle piccole imprese (CIA, CNA, Confesercenti), oltre naturalmente alla Legacoop che, tramite le sue strutture territoriali e le cooperative associate, ha ispirato i valori e la visione con cui Unipol continua a elaborare le sue strategie assicurative. Unipol ha sviluppato in questi anni un importante strumento, le Convenzioni, mediante le quali i prodotti della Compagnia vengono offerti, a condizioni favorevoli, agli aderenti alle Organizzazioni Socie. Le Convenzioni costituiscono per Unipol un valore aggiunto perché permettono anche a specifiche utenze "deboli" di ricevere quelle coperture assicurative a cui non sarebbero altrimenti in grado di accedere a causa del loro costo.



**CGIL**



## LE CONVENZIONI

Il sistema delle Convenzioni è rappresentato dalle **Convenzioni Nazionali**, dagli **Accordi Operativi** territoriali e dalle **Convenzioni Luogo di Lavoro**.

Le Agenzie Unipol garantiscono, tramite i propri punti operativi sul territorio, un servizio di consulenza personalizzata.

### IL SISTEMA DELLE CONVENZIONI UNIPOL AL 31.12.2005

Convenzioni Nazionali con le Organizzazioni Socie	7
Convenzioni Nazionali Pensionati	6
Altre Convenzioni Nazionali	32
Convenzioni Luogo di Lavoro	1.311

Le Convenzioni rivestono dal punto di vista economico un'importanza strategica sia per Unipol che per le Organizzazioni, in quanto costituiscono il mercato preferenziale rappresentato da iscritti, soci, impen-

ditori e loro familiari che conta circa 20 milioni di potenziali clienti, inoltre permette alle Organizzazioni di qualificare in tal modo il proprio ruolo di tutela.

Il sistema delle Convenzioni ha raccolto al 31 dicembre 2005 incassi per 544 milioni di euro, che rappresentano per Unipol Assicurazioni circa il 20% del totale incassi e il 33% del totale incassi dei rami Danni.












### MIX PORTAFOGLIO

Incassi Convenzioni	2004		2005	
	Importi	%	Importi	%
Auto	340.397.275	67,5	371.659.324	68,3
Rami elementari	90.622.448	18,0	98.470.238	18,1
Vita	72.946.374	14,5	74.290.246	13,6
<b>Totale</b>	<b>503.966.097</b>	<b>100</b>	<b>544.419.808</b>	<b>100</b>

Importi in euro

# L'ARTICOLAZIONE DEL GRUPPO



SETTORE ASSICURATIVO				
	Business	Canali	N. punti vendita	N. clienti
<b>Compagnie Multiramo</b>				
	Danni e Vita	Agenzie	575	1.859.619
	Danni e Vita	Agenzie	1.166	2.715.000
<b>Compagnie specializzate</b>				
	Auto	Telefono e Internet	–	382.000
	Sanità	Agenzie e Internet	73	
	Danni, Trasporti, Turismo	Brokers e Agenzie plurimandatari	196	239.528
SETTORE BANCASSICURAZIONE				
	Vita	Filiali BAM	284	60.897
	Vita	Filiali BNL	700	745.850
SETTORE BANCARIO				
	Bancario retail e Small business	Filiali	250	292.200
		Negozi finanziari	45	
		Promotori finanziari	440	
	Fondi d'investimento	Unipol Banca		
	Merchant Banking e corporate	Diretto e Unipol Banca		
	Asset management			

## SETTORE ASSICURATIVO

Le due principali compagnie multiramo del Gruppo – Unipol Assicurazioni e Aurora Assicurazioni – si avvalgono di una rete agenziale che è complessivamente composta da 1.741 agenzie. Per la collocazione dei prodotti Vita, Unipol Assicurazioni si avvale anche degli sportelli di Unipol Banca, mentre Aurora Assicurazioni colloca i suoi prodotti tramite “Reti Bancarie” e 333 promotori finanziari della rete di Crédit Suisse. Per le compagnie specializzate ramo Danni, Unisalute opera nel comparto malattia e assistenza attraverso la vendita diretta di polizze collettive ad aziende, associazioni ed enti vari. Nel comparto auto, Linear opera attraverso i canali telefonico e Internet. Navale Assicurazioni opera tramite i canali specializzati di brokers e agenzie plurimandatari.

## SETTORE BANCASSICURAZIONE

Quadrifoglio Vita si avvale della rete costituita da 284 sportelli della Banca Agricola Mantovana (Gruppo MPS), BNL Vita commercializza i propri prodotti tramite 700 sportelli bancari del gruppo Banca Nazionale del Lavoro.

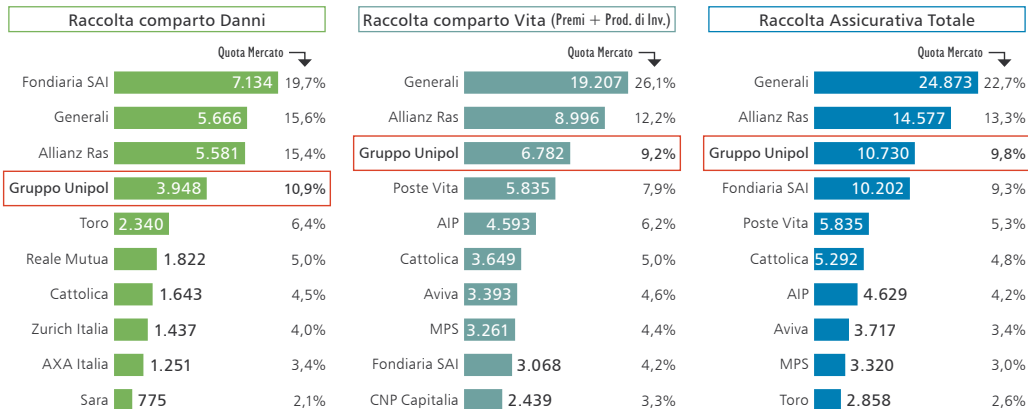
## SETTORE BANCARIO

Unipol Banca dispone di 250 filiali (129 integrate con agenzie assicurative), 45 negozi finanziari e 440 promotori finanziari, si avvale anche dei canali di vendita delle agenzie di Unipol a cui si stanno affiancando progressivamente le agenzie Aurora. Unipol Merchant è la banca specializzata nel segmento corporate per il medio termine, ed è attiva nel merchant banking e investment banking. Unipol Fondi è la società di diritto irlandese che gestisce i fondi comuni mobiliari.

## POSIZIONAMENTO NEL SETTORE ASSICURATIVO - ANNO 2005

Classifica Gruppi assicurativi - Raccolta Totale 2005

(Calcolata secondo i Principi contabili italiani)



Fonte: classifica ANIA 2005

Importi in milioni di euro

Nel complesso, la raccolta assicurativa 2005 delle società del Gruppo ha raggiunto i 10.730 milioni di euro (+12%), di cui 3.948 milioni di euro nei rami Danni (+2,1%) e 6.782 milioni di euro nei rami Vita e Prodotti

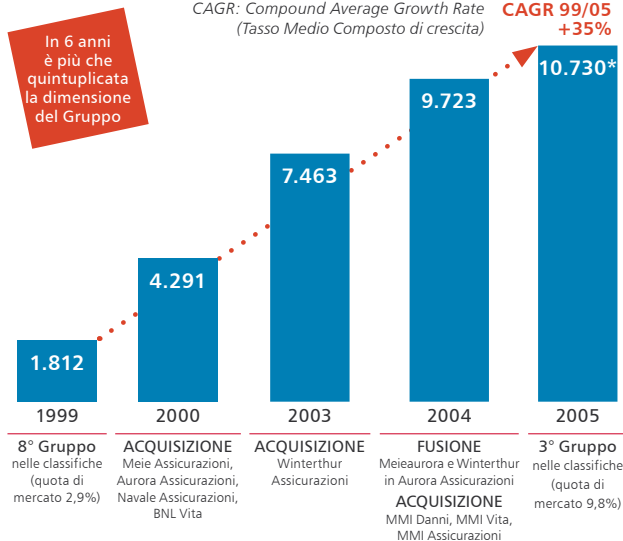
di Investimento (+18,6%). La raccolta assicurativa consolidata, calcolata secondo i principi IAS/IFRS, (Danni + Vita + Prodotti di Investimento) è stata pari invece a 8.885 milioni di euro (+12,1% rispetto al 2004).

## IL COMPARTO ASSICURATIVO: LO SVILUPPO 1999-2005

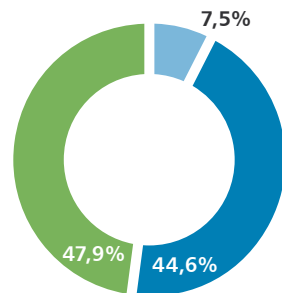
Premi diretti di Gruppo in milioni di euro (Principi contabili italiani)

CAGR: Compound Average Growth Rate  
(Tasso Medio Composto di crescita)

CAGR 99/05  
**+35%**



## COMPOSIZIONE DELLA RACCOLTA ASSICURATIVA CONSOLIDATA



Prodotti di investimento Vita	669
Rami Danni	3.974
Rami Vita	4.242
<b>Totale</b>	<b>8.885</b>

Importi in milioni di euro

\* 8.885 Milioni di Euro, raccolta assicurativa consolidata, calcolata secondo i principi IAS/IFRS

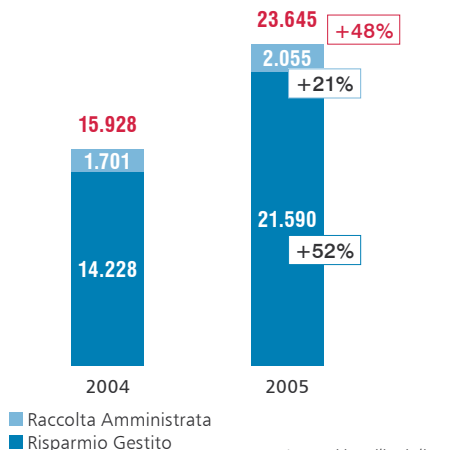
# IL COMPARTO BANCARIO

Nel comparto bancario è proseguito lo sviluppo e il rafforzamento per linee interne della rete di vendita di **Unipol Banca**, che può contare nel 2005 su 250 filiali (+29 unità rispetto a fine 2004) delle quali 129 integrate con una agenzia assicurativa.

Sul piano gestionale sono proseguite le linee di azione basate sulle sinergie di clientela *retail* e *corporate* delle compagnie del Gruppo che hanno consentito di raggiungere la cifra di 170 mila conti correnti aperti, dei quali il 21% circa generati dall'attività commerciale svolta dalle agenzie assicurative del Gruppo.

Notevole anche lo sviluppo dell'operatività di **Unipol Merchant** sia nel settore del credito a Medio e Lungo Termine, dove ha raggiunto uno stock di finanziamenti erogati di 221 milioni di euro, che nelle attività di consulenza finanziaria con la gestione di incarichi di prestigio.

## UNIPOL BANCA - RISPARMIO GESTITO E RACCOLTA AMMINISTRATA

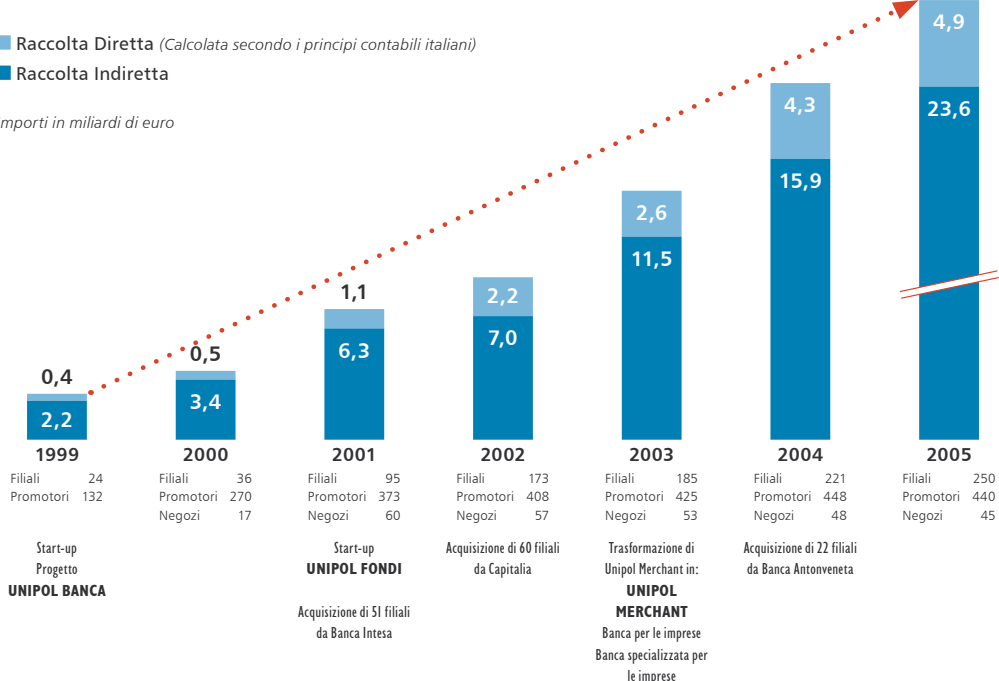


## UNIPOL BANCA: LO SVILUPPO 1999 - 2005

■ Raccolta Diretta (Calcolata secondo i principi contabili italiani)  
 ■ Raccolta Indiretta

Importi in miliardi di euro

CAGR: Compound Average Growth Rate (Tasso Medio Composto di crescita) **CAGR 99/05 +49%**



## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO DEL GRUPPO

Il prospetto di distribuzione del Valore aggiunto quantifica monetariamente la ripartizione della ricchezza prodotta dal Gruppo alle diverse categorie di stakeholder, consentendo di ottenere una valutazione "oggettiva" dell'impatto sociale delle attività svolte.

Nel 2005 la ricchezza prodotta ammonta a 1.779,8 milioni di euro, così ripartita:

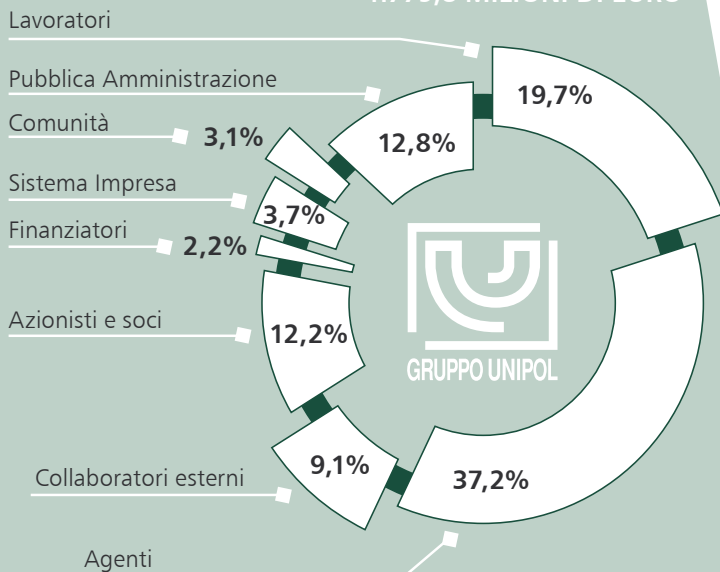
- 1) Ai Lavoratori è distribuito circa il 20% del Valore aggiunto, sotto forma di salari e stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto, benefit vari, ecc., a dimostrazione di quanto il Gruppo è impegnato nella loro valorizzazione.
- 2) Agli Agenti è distribuito il 37% del Valore aggiunto, principalmente sotto forma di provvigioni, a dimostrazione del ruolo strategico di questa categoria di stakeholder. Nella categoria Agenti sono rendicontate anche le provvigioni distribuite ai promotori finanziari (circa 2 milioni di euro) e alle banche che distribuiscono i prodotti assicurativi del Gruppo.

- 3) Il 9% del Valore aggiunto è distribuito ai Collaboratori esterni, che hanno rapporti continuativi e strategici per lo sviluppo del business del Gruppo, come ad esempio medici, periti e avvocati.
- 4) Agli Azionisti e ai soci è stato distribuito il 12% del Valore aggiunto sotto forma di dividendi. Inoltre, durante l'assemblea di approvazione del Bilancio dell'esercizio 2005, sono stati destinati oltre 94 milioni di euro a dividendo mediante distribuzione per pari importo della "riserva straordinaria".
- 5) Ai Finanziatori è stato distribuito il 2% del Valore aggiunto, attribuibile in particolare a interessi passivi su due prestiti obbligazionari emessi dalla Capogruppo.
- 6) Alla Pubblica Amministrazione è distribuito il 13% del Valore aggiunto sotto forma di imposte dirette e indirette.
- 7) Al Sistema impresa è stato distribuito il 4% del Valore aggiunto, formato dall'utile dell'esercizio non distribuito e destinato all'autofinanziamento.

- 8) Alla Comunità è stato distribuito il 3% del Valore aggiunto, sotto forma di liberalità, sponsorizzazioni e contributi obbligatori.

Si evidenzia che da questo esercizio è stato inserito in questa voce del Valore aggiunto il contributo al Fondo Vittime della Strada (pari a circa 50 milioni di euro).

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO 1.779,8 MILIONI DI EURO



# LA LIQUIDAZIONE SINISTRI DI GRUPPO

Nel corso del 2005 il Gruppo Unipol ha completato il processo di unificazione delle strutture liquidative integrando all'interno della propria organizzazione anche la gestione dei sinistri di Navale Assicurazioni.

Al completamento dell'unificazione la direzione liquidazione di Gruppo risulta composta da 1.378 lavoratori così ripartiti:

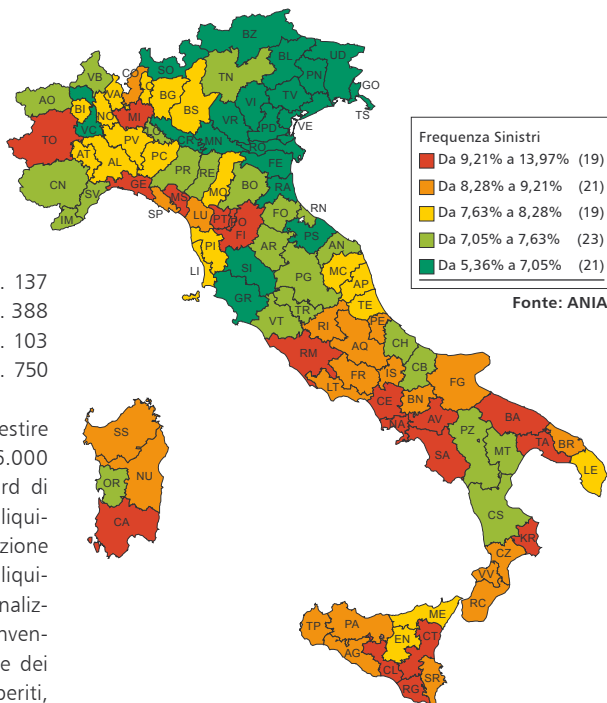
- Direzione gestione adempimenti sinistri e controllo tecnico n. 137
- Sertel (Bologna, Milano, Napoli) n. 388
- Liquidazione accentrata n. 103
- 64 Centri Liquidazione di Gruppo (CLG) n. 750

e in base alle stime di budget dovrebbe gestire nel 2006 circa 890.000 sinistri, contro i 796.000 circa del 2005, garantendo elevati standard di servizio attraverso: la riduzione dei tempi di liquidazione per i sinistri semplici; la specializzazione per la liquidazione sui sinistri complessi; la liquidazione diretta dei sinistri attraverso la canalizzazione delle auto presso le carrozzerie convenzionate; la formazione e la specializzazione dei dipendenti e della rete dei collaboratori (periti, medici, avvocati e legali).

## VOLUMI LIQUIDATI PER COMPAGNIA

I dati disaggregati dell'attività liquidativa delle diverse compagnie del Gruppo forniscono un totale di 575.606 sinistri liquidati nell'anno 2005, con un incremento del 4,5% rispetto al 2004, superiore a quello registratosi per quanto riguarda il totale dei sinistri denunciati (+1,6%), a conferma di una maggiore efficienza ottenuta nel processo di liquidazione. Tra le singole compagnie, Aurora è quella con il maggior numero di sinistri liquidati (303.623, con un incremento del 4,7% sul 2004), Unipol si attesta sui 244.368 (+3,5%), Linear presenta 27.615 sinistri, con il maggiore incremento di attività rispetto al 2004 (+12,7%).

## FREQUENZA SINISTRI PER PROVINCIA



Dalla relazione annuale ANIA "L'assicurazione italiana 2005-2006" riportiamo l'illustrazione grafica della distribuzione nelle province italiane della frequenza dei sinistri e, nelle pagine seguenti, del costo medio dei sinistri e del numero dei sinistri con frode.

## SINISTRI LIQUIDATI DAL GRUPPO UNIPOL

	2004	2005	var.%
da Sertel	172.077	214.040	24,4%
dai Centri di Liquidazione di Gruppo	250.379	274.275	9,5%
da Liquidazione accentrata	77.443	11.167	-85,6%
da Outsourcing	8.184	10.905	33,2%
da Direzione	42.505	65.219	53,4%
<b>TOTALE</b>	<b>550.588</b>	<b>575.606</b>	<b>4,5%</b>

## VELOCITÀ DI LIQUIDAZIONE

La velocità di liquidazione indica la percentuale di sinistri liquidati nello stesso esercizio in cui sono stati denunciati.

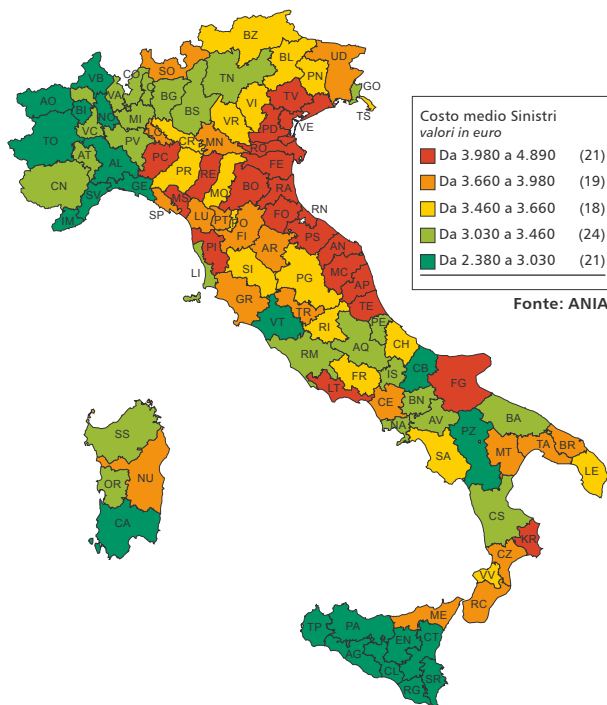
Nel corso del 2005 la velocità di liquidazione dei sinistri del Gruppo Unipol ha evidenziato un significativo incremento, sia rispetto al totale dei sinistri (+2,0%) che limitatamente ai soli sinistri RCA (+1,7%).

In particolare è significativo l'incremento di velocità di Aurora Assicurazioni che conta un +3,5%, Linear migliora la sua performance con un +1,0%, mentre per quanto riguarda invece Unipol la velocità di liquidazione si conferma sui valori del 2004.

Viene pertanto confermato anche per il 2005 un risultato di velocità di liquidazione dei sinistri RCA (64,9%, dato medio del Gruppo) superiore a quella del Mercato (63,5%, dato provvisorio, proiezioni ANIA).

L'incremento globale di velocità di liquidazione è stato ottenuto sia sui sinistri semplici (gestiti da Sertel) che su quelli complessi gestiti dalla Rete liquidativa esterna.

## COSTO MEDIO SINISTRI PER PROVINCIA



Fonte: ANIA

## IL SERVIZIO SERTEL



In caso di incidente, con Sertel gli operatori telefonici raccolgono la denuncia di sinistro e il nuovo servizio di carrozzerie collegate permette di far riparare la macchina in tempi brevi e senza anticipo di denaro. L'utente deve fare solamente tre semplici operazioni:

1. chiamare il numero verde 800-99.33.88,
2. portare la macchina nella carrozzeria convenzionata scelta tra quelle che vengono indicate,
3. ritirare il veicolo dopo pochi giorni a riparazione avvenuta.

Sertel è collegato telematicamente a numerose carrozzerie diffuse sul territorio nazionale. Queste offi-

cine garantiscono la qualità della riparazione.

I clienti Unipol potranno contare su un trattamento di favore e su preziosi vantaggi. Ma soprattutto niente più perdite di tempo e niente più anticipo di denaro.

Il servizio Sertel si occupa di ogni cosa:

- raccoglie la denuncia,
- accerta il danno direttamente con la carrozzeria,
- assicura una riparazione rapida del danno,
- paga la riparazione direttamente alla carrozzeria.



Ci si può informare su tutti i vantaggi del servizio Sertel presso le Agenzie Unipol.

I fenomeni fraudolenti ad opera di una minoranza danneggiano la maggioranza dei cittadini.

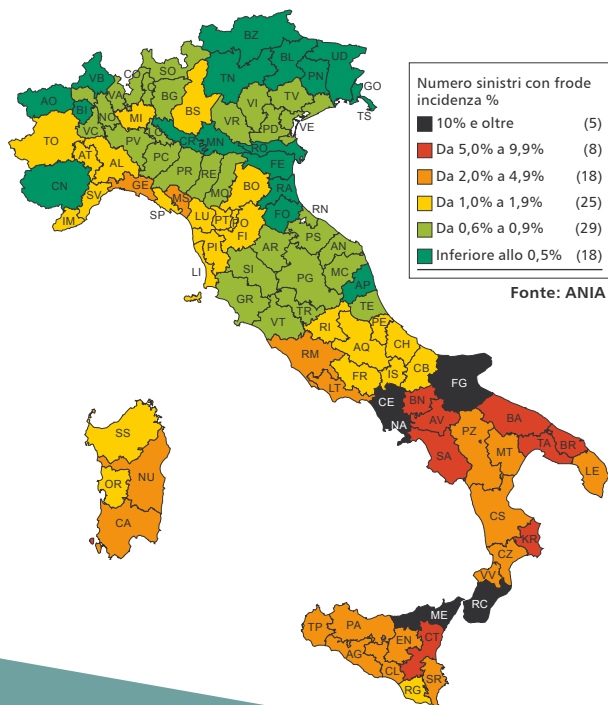
Il costo sociale delle truffe è pagato in ultima istanza dai cittadini onesti.

Nel Gruppo Unipol operano diverse Unità Antifrode in forza presso Unipol Assicurazioni (che svolge attività anche per Linear), Aurora Assicurazioni e Navale Assicurazioni.

Le Unità Antifrode del Gruppo Unipol sono tra le più attive del mercato e si distinguono nell'affermare fermamente il pieno rispetto della legalità.

Nel corso del 2005 esse hanno promosso numerose proposte organizzative e azioni giudiziarie per prevenire e colpire tentativi di frode e atti illegali, sia nella fase assuntiva che nella fase liquidativa.

## NUMERO SINISTRI CON FRODE PER PROVINCIA



## I RECLAMI

Nel corso del 2005 alle società del Gruppo Unipol sono stati indirizzati complessivamente 9.241 reclami; le risposte inviate entro il 31/12 sono state 8.555

(a fine anno si registravano quindi ancora 686 reclami in corso di istruttoria, che sono stati evasi all'inizio del 2006).

### INFORMAZIONI GENERALI SULLA GESTIONE DEI RECLAMI GRUPPO UNIPOL 2005

	Unipol	Linear	UniSalute	*Navale	Quadrifoglio Vita	BNL Vita	Aurora	Totale
Nr. reclami pervenuti	1.267	1.539	574	274	12	188	5.387	9.241
Nr. reclami accolti	421	715	174	87	–	53	2.443	3.893
Nr. reclami respinti	702	820	248	138	11	125	2.412	4.456
Nr. reclami transatti	144	4	152	49	1	10	532	892
Nr. reclami in fase istruttoria	–	–	–	–	–	–	–	–
Nr. reclami concernenti questioni devolute all'Autorità Giudiziaria	64	4	16	12	–	–	252	348
Nr. risposte inviate	1.267	1.539	574	274	12	188	5.387	9.241
% reclami pervenuti	13,7%	16,7%	6,2%	3,0%	0,1%	2,0%	58,3%	100%

N.B.: Esiti aggiornati dopo la chiusura di tutti i reclami che risultavano ancora in istruttoria al 31/12/2005

\* comprende MMI Danni, MMI Vita, MMI Assicurazioni

Alla fine del 2005 il personale del Gruppo Assicurativo Unipol ha raggiunto le 4.713 unità a tempo indeterminato che, rispetto all'intero mercato assicurativo italiano, rappresenta quasi il 12% della forza lavoro. Considerando anche i dipendenti del settore bancario, 1.589 di Unipol Banca più 55 di Unipol Merchant, a fine 2005 l'organico complessivo a livello di Gruppo si attesta a 6.357 unità.

Si conferma la prevalenza del personale femminile all'interno delle società assicurative: mediamente infatti le donne rappresentano il 53,5% dell'organico complessivo contro un dato di mercato di circa il 43%.

Anche nel 2005 è proseguito il percorso di riorganizzazione del Gruppo, che aveva visto l'anno precedente

la nascita di Aurora Assicurazioni e che a fine 2005 ha visto la creazione della compagnia Navale Assicurazioni, frutto della fusione fra le compagnie italiane del gruppo francese Mutuelles du Mans e la Navale Assicurazioni di Ferrara.

All'interno di questo piano di ristrutturazione, tra la fine del 2005 e i primi mesi del 2006 circa 150 persone hanno iniziato il loro rapporto di lavoro presso la direzione di Bologna di Unipol Assicurazioni. Si conferma anche in questo delicato passaggio uno dei principali riferimenti seguiti nelle politiche di sviluppo: l'attenzione ai livelli occupazionali, dando priorità alle mobilità nell'ambito del Gruppo, anche per rispondere alle esigenze che si manifestano nei processi di fusione e di ristrutturazione.

## I LAVORATORI DEL GRUPPO UNIPOL

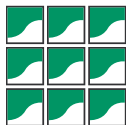
	Tot. 2004	Tot. 2005	Uomini	%	Donne	%	Var. 05/04
Unipol Assicurazioni	1.491	1.704	750	44,0%	954	56,0%	213
Aurora Assicurazioni	2.244	2.059	1.079	52,4%	980	47,6%	-185
Linear Assicurazioni	302	292	88	30,1%	204	69,9%	-10
UniSalute	241	265	77	29,1%	188	70,9%	24
Navale Assicurazioni	266	290	147	50,7%	143	49,3%	24
BNL Vita	85	84	43	51,2%	41	48,8%	-1
Quadrifoglio Vita	19	19	7	36,8%	12	63,2%	0
<b>Totale Gruppo Assicurativo Unipol</b>	<b>(*) 4.648</b>	<b>4.713</b>	<b>2.191</b>	<b>46,5%</b>	<b>2.522</b>	<b>53,5%</b>	<b>65</b>
Unipol Banca	1.302	1.589	1.031	64,9%	558	35,1%	287
Unipol Merchant	42	55	36	65,5%	19	34,5%	13
<b>Totale Gruppo Bancario Unipol(#)</b>	<b>1.344</b>	<b>1.644</b>	<b>1.067</b>	<b>64,9%</b>	<b>577</b>	<b>35,1%</b>	<b>300</b>
<b>Totale Gruppo Unipol</b>	<b>5.992</b>	<b>6.357</b>	<b>3.258</b>	<b>51,3%</b>	<b>3.099</b>	<b>48,7%</b>	<b>365</b>

I dati del Gruppo Assicurativo sono relativi ai lavoratori a tempo indeterminato. Tra i lavoratori delle aziende del Gruppo Bancario sono compresi 61 lavoratori a tempo determinato (60 in Unipol Banca e 1 in Unipol Merchant).

\* equivalente all'11,8% del Mercato assicurativo italiano

# escluso i lavoratori di Unipol Fondi e Unipol SGR

## I CONSIGLI REGIONALI UNIPOL



CONSIGLIO REGIONALE UNIPOL

Una delle iniziative più originali di Unipol Assicurazioni consiste nell'aver dato vita, fin dai primi anni Ottanta, ai Consigli Regionali Unipol (CRU), strutture regionali di concertazione e discussione presenti in ogni regione italiana, composti dai rappresentanti delle Organizzazioni sindacali dei lavoratori dipendenti e delle Associazioni di rappresentanza di quelli autonomi, della piccola e media impresa, della Legacoop, nonché delle strutture aziendali di Unipol, in modo particolare quelle responsabili dei rapporti con la clientela.

Lo scopo di queste strutture è favorire la partecipazione delle Organizzazioni del Lavoro Socie di Unipol alla vita dell'impresa, secondo il modello partecipativo fondante del modello cooperativo, ovvero della componente originaria e tuttora principale di Unipol. Tale modello partecipativo si è col tempo rivelato il

più adeguato per ottenere il coinvolgimento delle Organizzazioni Socie, tanto che non solo è stato naturalmente introiettato da tutti gli interlocutori, ma si è dimostrato essere un precursore delle prassi di coinvolgimento degli stakeholder.

L'attività dei CRU nel 2005 si è come al solito svolta mediante un consistente numero di riunioni a livello territoriale e locale, destinate a rafforzare le relazioni esistenti tra le Organizzazioni Socie e verso le Associazioni di Consumatori e le Associazioni che si impegnano nel sociale.

A queste riunioni si aggiungono iniziative specifiche di comunicazione su progetti sociali promossi dalla Fondazione Cesar, convegni su specifiche tematiche sociali e sullo stesso Bilancio sociale di Unipol e la costante informazione sull'attività dei CRU per mezzo del mensile "InformaCRU".

## LA FONDAZIONE CESAR



FONDAZIONE CESAR

Centro Europeo di Ricerche dell'Economia Sociale e dell'Assicurazione

La Fondazione Cesar – Centro di Ricerca dell'Economia Sociale e dell'Assicurazione – è nata nel 1989 su iniziativa di Unipol Assicurazioni affinché potesse concretizzare ancora di più gli impegni della sua missione. L'attività della Fondazione si è progressivamente evoluta dal settore assicurativo ad una molteplicità di aree di lavoro suddivise per grandi tematiche.

### AREA ASSICURAZIONE

È l'area di ricerca tradizionale della Fondazione, strettamente connessa ai principi della missione di Unipol. Nel 2005 le iniziative svolte hanno riguardato i temi del consumerismo, della previdenza e il progetto di ricerca "Long Term Care".

### AREA LAVORO E WELFARE

È focalizzata sullo studio delle tematiche legate alla sicurezza sociale, ovvero: politiche attive del lavoro, cooperazione, economia sociale. Le iniziative svolte nel 2005 hanno riguardato: l'immigrazione e lavoro, l'economia e lavoro, il Museo virtuale della Cooperazione Italiana.

### AREA SICUREZZA E LEGALITÀ

- **Sicurstrada**, grazie alla fusione con SicurEuropa, ha ampliato il suo raggio d'azione dalla sicurezza stradale a tutte le tematiche che riguardano la legalità e la sicurezza dei cittadini. Per questo, le sue linee d'azione nel 2005 si sono indirizzate verso: l'educazione e sicurezza stradale, la legalità e sicurezza sociale.

- **Progetto Lavoro 626**, un sito web sulle tematiche della sicurezza nei luoghi di lavoro ([www.lavoro626.it](http://www.lavoro626.it)).

### AREA DIRITTI DI CITTADINANZA E DIALOGO SOCIALE

- **Progetto "Multiplicar"**: lotta contro la povertà e l'esclusione sociale.

- **Progetto "CITIES"**: per favorire l'integrazione dei lavoratori impiegati nei settori tecnici in Italia e Germania e provenienti dai Paesi dell'Europa Centrale.

## I CONTRIBUTI ALLA COMUNITÀ

Gli interventi a favore della collettività sono stati realizzati dalle singole imprese del Gruppo in modo autonomo e legati alle specifiche realtà in cui esse operano, alla loro relazione con il territorio, alle consolidate partnership sociali e attivate nel tempo.

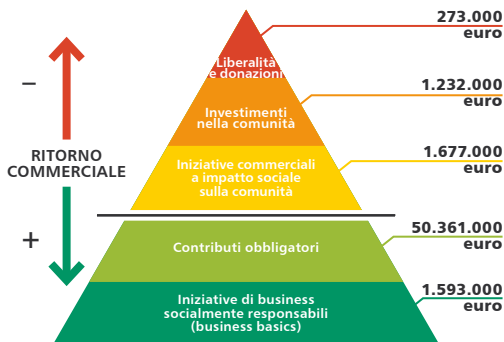
Nel corso del 2005 il Gruppo Unipol ha erogato complessivamente verso la comunità **55 milioni di euro**, il 3,1% del suo Valore aggiunto. Oltre 50 milioni di euro sono costituiti dai **contributi obbligatori** verso il Fondo Vittime della Strada e 171.000 euro sono i contributi al Fondo Vittime della Caccia. Si tratta di trasferimenti che, seppure obbligatori per legge, rappresentano una notevole somma economica che il Gruppo destina a beneficio della collettività.

Le **Liberalità e Donazioni erogate a titolo gratuito verso la collettività, senza impatti sul business** sono stati nel 2005 oltre **270.000 euro**. Le principali erogazioni sono state indirizzate verso Onlus, associazioni di volontariato e verso progetti di utilità sociale, come il sostegno



da parte di Unipol Assicurazioni a **Libera** per il riutilizzo, a fini di sviluppo economico e sociale, dei beni confiscati alla mafia.

Gli **investimenti nella comunità** sono ammontati per l'intero Gruppo a **1.232.061 euro**. Tali finanziamenti sono stati sostanzialmente indirizzati a sostegno dell'attività della Fondazione Cesar e ad Istituti e Università per borse di studio ed attività accademiche.



Le **iniziative commerciali a impatto sociale sulla comunità**, sono state sostenute con una somma di **1.676.859 euro**. Si tratta di sponsorizzazioni a sostegno di convegni, teatri, eventi culturali e attività sportive. Su tale voce incidono principalmente Unipol Assicurazioni con il 68%, Aurora Assicurazioni con l'11%, Unipol Banca con il 18%.

Le **iniziative di business socialmente responsabili** hanno avuto finanziamenti per **1.592.954 euro**, quasi interamente erogati dalla Capogruppo. Si tratta principalmente di sponsorizzazioni a sostegno di convegni, pubblicazioni e ricerche promosse dalle Organizzazioni Socie, dal mondo del lavoro e dell'economia sociale, di iniziative sulla legalità e sulla sicurezza stradale.

## LA SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE

A seguito del verificarsi della tragedia dello tsunami che ha colpito nel dicembre 2004 numerosi Paesi dell'Asia meridionale, l'Associazione Agenti Unipol ha avviato una raccolta fondi mirata a finanziare interventi di ricostruzione. All'iniziativa si sono associati la Compagnia Unipol (che si è impegnata a mettere a disposizione analoga somma a quella raccolta dagli Agenti), il Gruppo Agenti di Aurora e la Compagnia Aurora, le Organizzazioni sindacali aziendali di Unipol ed Aurora. Complessivamente la somma raccolta ammonta a **334.332 euro**, che non è compresa nella

quantificazione del Valore aggiunto distribuito alla comunità, in quanto non proviene dal valore prodotto direttamente dall'attività dell'impresa, ma è frutto di una raccolta volontaria da parte delle diverse componenti del Gruppo. I progetti e le azioni di solidarietà a cui destinare la somma raccolta sono stati segnalati dalle strutture coinvolte nell'iniziativa, e successivamente selezionati da un gruppo di loro rappresentanti. Daremo conto della realizzazione dei progetti nel Bilancio sociale di Gruppo e periodicamente sul sito Internet della Compagnia.



Il Bilancio sociale del Gruppo Unipol è certificato da KPMG secondo le linee guida GRI (Global Reporting Iniziative) e GBS (Gruppo Bilancio Sociale), inoltre il processo di redazione del Bilancio sociale è verificato secondo i principi AA1000 - AccountAbility1000.