



Come previsto dal Codice Etico del Gruppo, annualmente viene redatto il Rapporto Etico curato dal Responsabile Etico, approvato dal Comitato Etico ed esaminato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo. L'edizione del 2014 è stata approvata dal Comitato Etico il 6 febbraio 2015, ed è stata sottoposta al C.d.A. il 10 febbraio 2015.



### Premessa

Durante l'esercizio 2014 il Comitato per la Sostenibilità, nella sua funzione di **Comitato Etico**, ha tenuto tre riunioni. L'attività svolta nel corso dell'anno è stata dedicata all'esame e alla valutazione delle segnalazioni pervenute al Responsabile Etico circa presunte violazioni del Codice Etico, il quale, come illustrato in modo dettagliato nel Rapporto, non ha evidenziato particolari situazioni di criticità. Tutto ciò in un contesto caratterizzato dalla costituzione, avvenuta a inizio 2014, di UnipolSai Assicurazioni e dall'avanzamento del processo di integrazione tra le Società del Gruppo. È proseguito, peraltro, il percorso volto all'aggiornamento del Codice Etico, secondo gli impegni e gli obiettivi a suo tempo definiti. Da rilevare come in corso d'anno anche le società estere del Gruppo – in particolare The Lawrence Life Assurance Company, Unipol RE, Arca Vita International, DDOR – abbiano adottato Carta dei Valori e Codice Etico del Gruppo (nell'apposita versione in lingua inglese).

### La gestione dei contatti e delle segnalazioni

Le richieste, informazioni e segnalazioni di varia natura complessivamente pervenute nel 2014 al Responsabile Etico (quasi sempre tramite la casella di posta elettronica dedicata) sono state **105** (109 quelle del 2013).

Si tratta di comunicazioni e segnalazioni variamente articolate in relazione ai contenuti, alle motivazioni e agli scopi indicati.

In particolare, le segnalazioni che attengono a presunte e specifiche – o tali considerate – violazioni del Codice Etico sono state **9** (4 nel 2013), presentate da sette persone diverse.

Le segnalazioni relative a disservizi, ritardi e contenziosi nell'ambito dei rapporti commerciali tra Compagnie del Gruppo e/o agenzie con clienti, liquidazione dei sinistri, così come con la Banca, sono state **65** (85 nel 2013). Di norma, non si tratta di fattispecie di competenza della funzione etica, per le quali, tuttavia, è prassi fornire riscontro al segnalante, comunicando semplicemente che della questione sarà investito altro ufficio. Se il reclamo contiene espliciti richiami al Codice Etico o qualora la situazione esposta lo renda opportuno, il riscontro può essere più articolato, senza comunque estendersi al merito. Va precisato che, in quest'ambito, non sono state individuate nel 2014 situazioni in cui il richiamo al Codice Etico fosse fondato. Si può evidenziare che il riscontro in sé è spesso apprezzato, risultando coerente, in senso lato, con i principi di comportamento indicati dal Codice, con conseguenti ricadute positive per la reputazione del Gruppo.

Completano il quadro i contatti di varia natura (richieste di informazione, attività attinenti i temi della responsabilità sociale d'impresa, ecc.) per un numero complessivo di **31**.



## Le segnalazioni relative a presunte violazioni del Codice Etico

Le nove segnalazioni pervenute ed espressamente riconducibili a presunte violazioni di quanto previsto dal Codice Etico sono state affrontate e gestite secondo quanto prescritto dal Codice stesso e dalle prassi consolidate. Sono state effettuate verifiche approfondite delle situazioni esposte, interpellando e coinvolgendo le strutture aziendali interessate e/o chiamate in causa, sempre, tuttavia, con attenzione a mantenere il massimo di riservatezza.

Di tutte le segnalazioni è stato debitamente informato sia il Presidente che l'intero Comitato Etico, il quale ha condiviso le modalità di gestione delle diverse situazioni, affidandone poi il riscontro di merito al Responsabile Etico.

Così come previsto dal Codice e da prassi consolidata, riguardo le segnalazioni pervenute nelle quali è stata manifestata, da parte del segnalante, la scelta (attuata o preventivata) di ricorrere alla magistratura o ad altri organi giurisdizionali o di controllo, è stata ribadita l'incompetenza della funzione etica a intervenire. Ciò in quanto, come ripetutamente motivato, la natura specifica di autoregolamentazione volontaria del Codice Etico è finalizzata ad una composizione interna delle controversie, e non può in alcun modo considerarsi sovraordinata rispetto ad altre Autorità aventi forza di legge.

Queste in sintesi le situazioni affrontate:

1. Il coniuge di un ex co-agente Unipol deceduto ha avviato nei confronti della Compagnia e della Banca un'azione, estesa e ripetuta nel tempo, volta a sostenere una loro presunta corresponsabilità nell'ambito di una complessa vicenda connessa alle pratiche di successione. La questione, che ha assunto, per volontà del segnalante, un risvolto giudiziario, ha visto l'intervento di diverse funzioni aziendali, in particolare di quelle legali. Accertata l'insussistenza di comportamenti che configurassero da parte aziendale la violazione del Codice Etico, è stato comunicato all'interessato la competenza delle funzioni legali aziendali, che stanno provvedendo in merito.
2. Un medico legale fiduciario dell'ex Gruppo Fondiaria-Sai, per il quale la Compagnia ha deliberato la cessazione della collaborazione, ha segnalato la illegittimità del provvedimento e il presunto contrasto con i principi del Codice Etico. L'istanza, affidata peraltro ad un legale con relativa espressa volontà di ricorso alla magistratura, si è rivelata priva di fondamento. Infatti, è facoltà dell'Azienda recedere unilateralmente, senza giusta causa e necessità di motivazione, dal rapporto con i professionisti fiduciari, come è stato specificato dalla competente funzione aziendale, espressamente consultata. La quale ha quindi provveduto a gestire la situazione secondo le norme e le regole dell'impresa.
3. Un dipendente Unipol Sai ha segnalato, nel mancato riconoscimento di un "premio incentivo" legato al raggiungimento di obiettivi operativi, una possibile discriminazione nei suoi confronti rispetto a quanto ottenuto da altri colleghi della medesima funzione. Le verifiche compiute con la Direzione Risorse Umane di Gruppo hanno permesso di accertare che la vicenda non è stata determinata da specifiche volontà discriminatorie nei confronti della persona, alla quale è stata comunicata l'assenza di violazione del Codice Etico. La questione è stata perciò affidata, per gli interventi di merito, al rapporto diretto con il lavoratore da parte della Direzione Risorse Umane e dei Responsabili di funzione.
4. Una dipendente di una Società del Gruppo ha lamentato la violazione del Codice Etico in relazione all'asserita impossibilità di accedere al "Fondo di Solidarietà". La Direzione Risorse Umane di Gruppo, appositamente interpellata, ha chiarito che il problema era di natura tecnico/procedurale, connessa alla complessità della normativa. Si è perciò potuto stabilire che nessuna violazione del Codice è stata compiuta nei confronti della persona. È stata poi individuata una soluzione che ha contemperato le esigenze personali della dipendente con il rispetto delle normative che regolano l'accesso al Fondo, con soddisfazione della lavoratrice.
5. Un dipendente della Banca (che già in passato si era rivolto ripetutamente alla funzione per sostenere violazioni del Codice nei suoi confronti) ha segnalato che in ben tre casi diversi sarebbero stati violati i principi del Codice Etico. In particolare, trattasi di un procedimento disciplinare disposto nei suoi confronti

nel 2009; del diniego all'accoglimento di una richiesta di trasferimento di sede connessa alla Legge 104/92; del contenuto dell'"Accordo Welfare" intervenuto tra la Banca e le Organizzazioni Sindacali. Le puntuali verifiche compiute hanno permesso di accertare la piena correttezza dei comportamenti tenuti da Unipol Banca e che per nessuna delle questioni sollevate è stata rilevata violazione del Codice Etico a danno del dipendente.

6. Una presunta violazione del Codice Etico è stata ipotizzata da una cliente relativamente alla gestione di un sinistro risalente al 2010 e gestito dall'allora Fondiaria-Sai. In considerazione della lunga durata della controversia si è ritenuto necessario approfondire la questione al fine di accertare la corretta gestione del caso. La vicenda, peraltro successivamente portata all'attenzione sia dell'Autorità giudiziaria come dell'IVASS per legittima volontà delle parti coinvolte, non ha evidenziato violazioni specifiche del Codice Etico.
7. Un sub-agente (ex Gruppo Fondiaria-Sai) ha segnalato, a fine 2014, presunte irregolarità commesse a suo danno dall'Agente generale, nel corso degli ultimi anni, lamentando pertanto una presunta violazione del Codice Etico. La controversia, avente per oggetto evidenti motivazioni connesse al rapporto, anche economico, tra i due soggetti, non presentava profili etici particolari. È stata pertanto comunicata alle funzioni interessate per chiare ragioni di competenza, affinché assumano le iniziative ritenute più idonee.

### Considerazioni finali

Nel corso del 2014 l'attività del Comitato Etico e del Responsabile Etico è stata rivolta a gestire, secondo quanto previsto dal Codice e dalla prassi, le segnalazioni pervenute, al fine di verificare la coerenza e la correttezza dei comportamenti da parte dell'Azienda e delle sue diverse funzioni nei confronti dei diversi Stakeholder, così come, nel caso, tra gli stessi portatori di interesse.

Tutto ciò alla luce delle importanti novità che hanno caratterizzato la vita del Gruppo, in particolare la nascita di UnipolSai Assicurazioni, così come del complesso e impegnativo processo di riorganizzazione in atto dopo l'operazione di fusione tra Unipol Assicurazioni e le società appartenenti all'ex Gruppo Fondiaria-Sai.

Appare opportuno rilevare, peraltro, come l'adozione (già nel 2013) della Carta dei Valori e del Codice Etico del Gruppo Unipol da parte delle società ex Fonsai acquisite abbia determinato attenzione, tanto da parte dei dipendenti che degli stessi agenti, al nuovo impianto valoriale; attenzione testimoniata proprio dal numero delle segnalazioni pervenute dalle persone che appartenevano a tali società, talvolta anche al solo scopo di ottenere chiarimenti. Si tratta di fatti importanti ai fini di accrescere una comune cultura dei valori e dei comportamenti etici da parte di persone che provengono da esperienze e da realtà assai diverse tra loro.

L'obiettivo di aumentare e consolidare questo processo di integrazione è una delle finalità che si intendono perseguire attraverso la conoscenza dell'impianto valoriale del Gruppo e l'attività del Comitato Etico e del Responsabile Etico. In particolare, nel corso del 2014 è proseguita l'attività connessa all'aggiornamento del Codice Etico; tale aggiornamento verrà realizzato in coerenza con l'evoluzione normativa e con gli standard internazionali più avanzati in materia di policy e comportamenti di responsabilità etica e sociale, al fine di qualificare ulteriormente il Codice Etico e la sua capacità, non soltanto di contribuire a dirimere le controversie e i problemi che insorgono tra l'Azienda e i suoi Stakeholder, ma soprattutto a diffondere e ad affermare, tra tutti quelli che operano nel Gruppo e con esso, una cultura di trasparenza, correttezza, rispetto e responsabilità. È in questo quadro che nel corso del 2015 è prevista l'adozione del testo del Codice Etico aggiornato da parte degli Organi preposti, nonché l'avvio di un percorso di conoscenza, sensibilizzazione e formazione che coinvolgerà l'intero Gruppo e le sue Società e, soprattutto, tutte le persone che in esse lavorano e con esse collaborano.

Bologna, 6 febbraio 2015