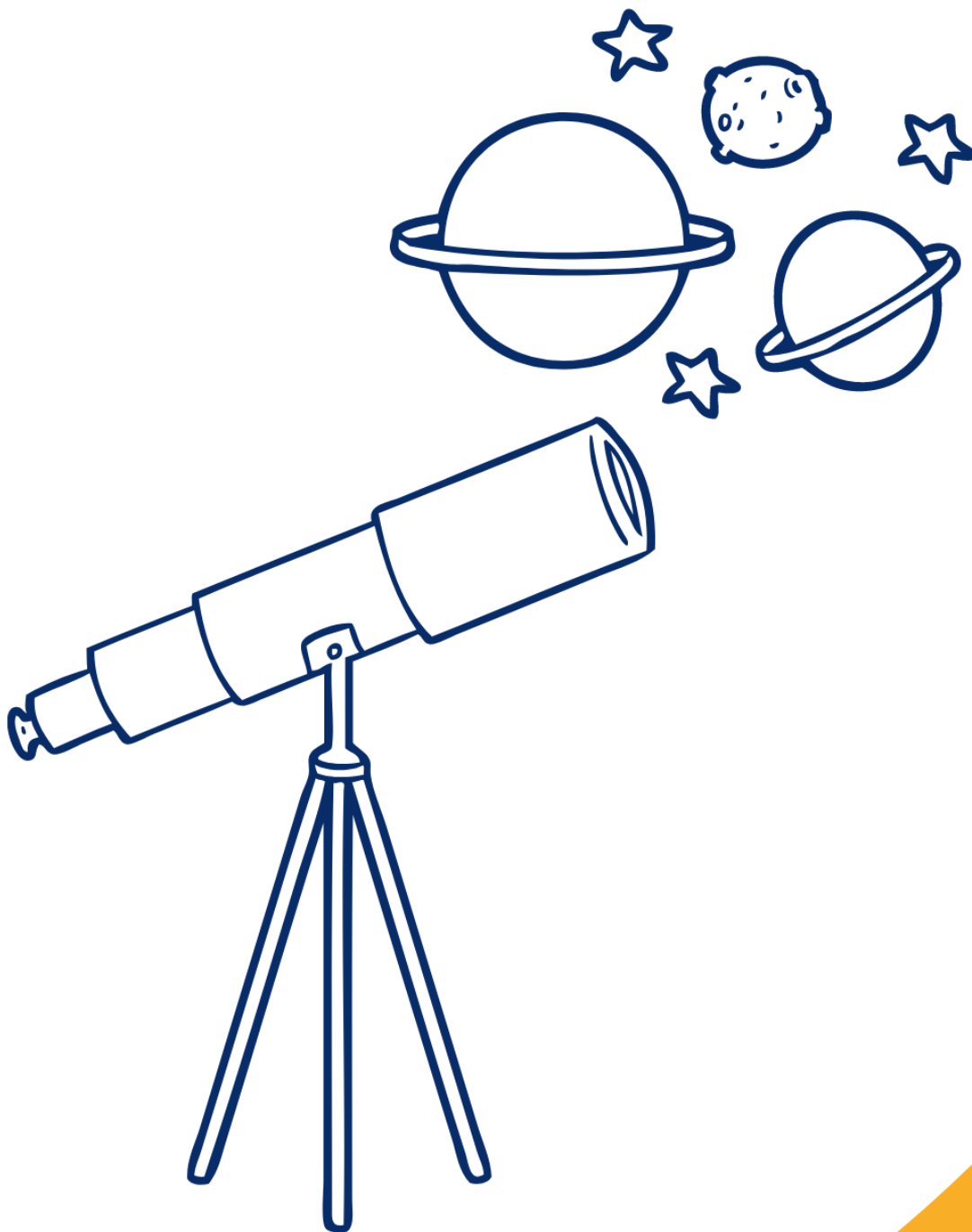


Relazione di impatto 2023

bSERVICE S.c.a.r.l.
Società Benefit



bSERVICE

SOCIETÀ BENEFIT - GRUPPO ASSICURATIVO BENE

INDICE

La Buona Impresa: orientamento di fondo	3
Nota metodologica.....	5
Assunto alla base della redazione del documento.....	5
Rendicontazione annuale 2023: GOVERNANCE.....	7
Chi siamo – Il Gruppo.....	8
Modello di business.....	9
Struttura e governo societario.....	9
SABI – autovalutazione rispetto alla Governance.....	11
Essere Società Benefit	14
Cos'è una Società Benefit.....	15
Le Finalità di Beneficio Comune di bService.....	17
Il Beneficio Comune: rendicontazione e valutazione del valore creato	19
Finalità di Beneficio Comune 1: Area del servizio assicurativo – PRODOTTO –	21
La creazione di valore tramite il PRODOTTO	22
1.1 - Analisi del fabbisogno e ricerca di nuovi modelli e asset tecnologici.....	23
1.2 - Progettazione e sviluppo, implementazione di nuovi modelli e asset tecnologici per la distribuzione di prodotti innovativi.....	24
Finalità di Beneficio Comune 2: Area Persone – LAVORO-	26
La creazione di valore tramite il LAVORO.....	27
2.1 - Promozione di percorsi formativi di diritto e pratica assicurativa.....	29
2.2 - Sensibilizzazione dell'importanza sociale dell'assicurazione, la cultura assicurativa e il senso etico di fare assicurazione.....	31
Finalità di Beneficio Comune 3: Area sostenibilità e ambiente.....	33
3.1 Attenzione all'ambiente e Adozione di pratiche e infrastrutture atte a minimizzare l'impatto ambientale	34
La creazione del valore economico	35
Obiettivi 2024.....	36

La Buona Impresa: orientamento di fondo¹

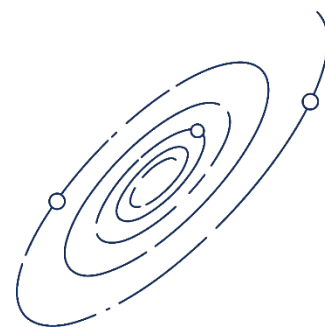
bService e il Gruppo Assicurativo Bene condividono una visione dell'imprenditoria e dell'economia che va oltre il mero profitto, e coinvolge i valori umani, la responsabilità sociale, l'innovazione tecnologica, oltre che l'equilibrio tra sviluppo economico e benessere sociale con il ruolo di agente di cambiamento positivo nella società.

Crediamo fermamente di appartenere alla categoria di imprese definite dalla letteratura di settore come *"Business with purpose"* concependo l'impresa stessa, come "a servizio delle persone", strumento per creare valore condiviso attraverso quello che sa fare meglio: il proprio core business. È nell'ambito della nostra attività quotidiana, dunque che perseguiamo la creazione di valore per i nostri stakeholder e per tutta la società.

In qualità di società benefit bService ha sancito, all'interno del proprio statuto societario, il perseguimento, nell'ambito dell'esercizio della propria attività di impresa, alcune finalità di beneficio comune con l'obiettivo di generare effetti positivi per gli stakeholder sulla base dei seguenti pilastri.

- Core business: sviluppando e migliorando l'offerta prodotti attraverso l'ascolto costante dei bisogni del cliente finale;
- Innovazione tecnologica: investendo risorse nello sviluppo di nuove tecnologie e soluzioni innovative per contribuire al progresso del settore e della società nel suo complesso;
- Valorizzazione dei collaboratori: promuovendo percorsi di crescita personale e professionale, condizioni di lavoro sicure e opportunità di arricchimento culturale extra lavorative;
- Responsabilità sociale: promuovendo il sostegno di progetti di filantropia, sociali e culturali.

È proprio per questo che bService adotta e condivide interamente quanto sostenuto e declinato dal Gruppo Assicurativo Bene sulla base del modello de *"La Buona Impresa"*: un approccio all'osservazione, valutazione e gestione dell'impresa promosso dalla Fondazione Buon Lavoro, come tentativo di superare il diffuso pregiudizio rispetto al contrasto tra economia e bene comune.



¹ <https://labuonaimpresa.it>

Il Manifesto della Buona Impresa

La Buona Impresa, interpretando in modo coscienzioso e responsabile la natura stessa dell'impresa, definisce la propria finalità attraverso una visione sistemica.

Come impresa, persegue un triplice scopo, ricercando – con cura e responsabilità – la sinergia tra tre tipologie di obiettivi:

il successo dei propri prodotti o servizi, la creazione e organizzazione di buona occupazione, la creazione di valore economico.

Applicando tale visione, nessuno dei tre risultati è puramente strumentale, ma si qualifica in quanto deriva dagli altri due e a sua volta li influenza positivamente.

Come attore sociale, fa leva sulla coincidenza di interessi con gli stakeholder, perseguendo al tempo stesso il proprio scopo di lungo periodo e la creazione di valore per il contesto, consapevole che dallo stesso fare impresa deriva un rilevante impatto sociale: offrire prodotti e servizi che rispondono a bisogni della società, favorendone sviluppo e benessere; creare occupazione e occasione di soddisfazione professionale per le persone; condividere valore economico.

La Buona Impresa considera un prerequisito imprescindibile l'impegno a gestire in modo responsabile e sostenibile tutte le ricadute che l'attività d'impresa ha sulla comunità e sull'ambiente, monitorando e riducendo eventuali effetti negativi.

Infine, essa comunica con trasparenza il senso del proprio agire, per favorire la partecipazione al proprio interno e il riconoscimento e la fiducia da parte del contesto.

Nota metodologica

Assunto alla base della redazione del documento

La presente Relazione d'Impatto è stata redatta in conformità alla normativa sulle Società Benefit (legge n. 208 del 28 dicembre 2015, commi 376-383). A tal fine l'azienda ha deciso di avvalersi dello *Strumento di Autovalutazione del Buon Impatto SABI*, applicativo derivato dal Modello della Buona Impresa promosso da Fondazione Buon Lavoro.

La metodologia di reporting della Buona Impresa prevede che questo sia fondato sul **principio di "materialità"** con l'obiettivo di identificare e riportare solo le informazioni rilevanti e significative riguardanti l'impatto sociale, ambientale ed economico di un'organizzazione, sia positivo sia negativo.

Questo principio consente all'organizzazione di concentrarsi sulle tematiche più significative per gli stakeholder interni ed esterni, guidando la rendicontazione verso argomenti di importanza e rilevanza per la sostenibilità complessiva dell'azienda.

La materialità del Gruppo Assicurativo Bene e di bService è stata determinata tenendo in considerazione i seguenti fattori:

- **impatto significativo**: aspetti materiali che hanno un impatto significativo sull'azienda stessa, sugli stakeholder e sull'ambiente;
- **interesse degli stakeholder**: in particolare i Benefitter, i clienti, gli investitori, e gli altri portatori di interesse;
- **rischi e opportunità**: valutazione sia dei rischi sia delle opportunità per l'azienda in termini di sostenibilità;
- **contesto settoriale e normativo**: valutazione che include le aspettative degli stakeholder e le best practice del settore.

L'esito dell'analisi della materialità si esprime attraverso la **mappa del valore condiviso**: vengono rappresentati gli elementi in cui si gioca la capacità dell'impresa di generare un impatto positivo attraverso prodotto, lavoro e valore economico, i tre pilastri fondamentali del modello della Buona Impresa, sia dal punto di vista dell'azienda sia dei propri stakeholder determinando la rilevanza degli elementi attraverso i quali l'impresa delinea il suo impatto.

Sui temi identificati come rilevanti, il modello di reporting della Buona Impresa, prevede che la relazione includa il punto di vista dell'impresa e dei propri stakeholder rispetto ai seguenti "pilastri":

- Portare sul mercato buoni **prodotti**/servizi;
- Creare e organizzare un buon **lavoro** per le persone;
- Creare e condividere **valore economico**;
- Agire **responsabilmente** verso l'Ambiente e la Comunità;
- Governare l'impresa in modo trasparente ed economicamente e socialmente **sostenibile**.

Questo avviene tramite la somministrazione da un lato, di questionari di autovalutazione all'Alta Direzione di Impresa e dall'altro di invio di survey specificatamente individuate per le differenti categorie di stakeholder.

Nel primo anno di adozione del modello SABI, bService ha deciso di adottare un approccio di lungo periodo e di costruzione del valore stabile nel tempo. A questo proposito ha scelto di analizzare e confrontare la visione d'impresa come determinata dal rispetto a quanto percepito e diffuso quotidianamente dal lavoro dei team che compongono l'azienda stessa, quale primo punto di contatto frequente e assiduo con gli stakeholder esterni o interni.

Struttura del documento

La Valutazione d'Impatto della Buona Impresa sarà suddivisa in capitoli, analogamente alla struttura di SABI, ai quali si aggiunge un capitolo introduttivo che illustra la metodologia utilizzata e un capitolo conclusivo:

- Premessa e metodologia
- Governance
- Le finalità di beneficio comune: Prodotto
- Le finalità di beneficio comune: Lavoro
- Le finalità di beneficio comune: Sostenibilità e Ambiente
- Valore Economico
- Obiettivi 2024

La prima parte riguarda la descrizione dell'azienda, della sua visione e della governance essenziale nella valutazione dell'impresa stessa.

La parte centrale ha l'obiettivo di rendere conto delle performance dell'impresa secondo i tre pilastri fondamentali individuati per l'attività della Buona Impresa Prodotto, Lavoro e Il Valore Economico e nel perseguimento delle Finalità di Beneficio Comune individuate nello statuto societario.

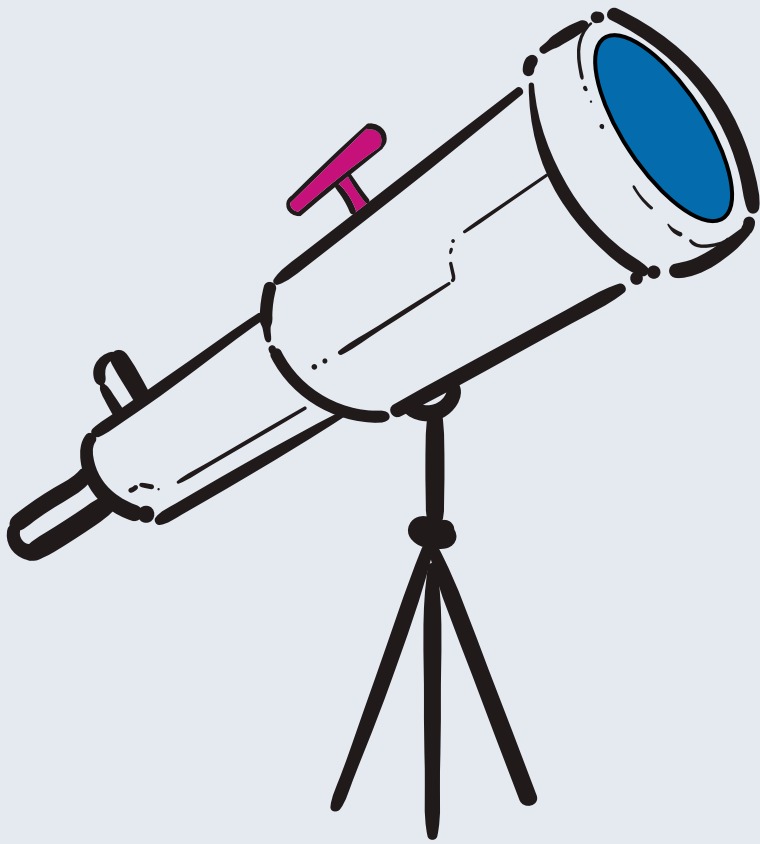
Ciascuno dei capitoli illustrerà:

- l'esito prodotto da SABI, attraverso una radar chart e un commento specifico;
- descrizione delle azioni intraprese dall'azienda durante il corso dell'anno in merito alla Finalità di Beneficio Comune (FBC) oggetto di analisi;
- indicatori raccolti a supporto, inclusa l'osservazione degli impatti generati rispetto agli obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite (SDGs)

L'ultima parte, infine, sintetizza la valutazione d'impatto della Buona Impresa attraverso la restituzione degli output di sintesi del framework SABI.

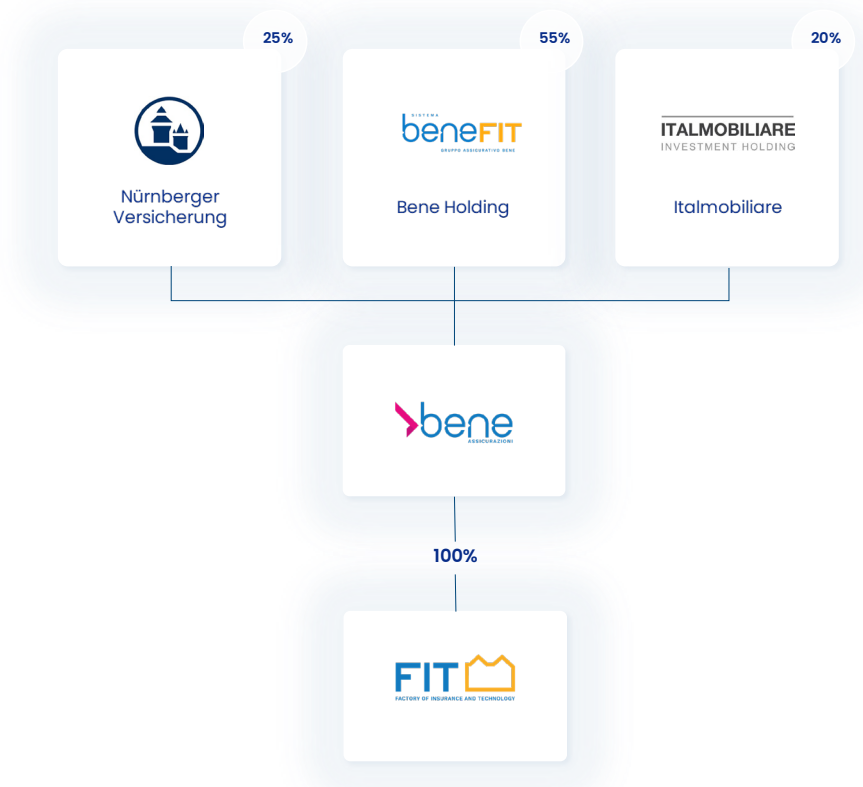
La presente Relazione di Impatto è redatta nel perimetro di quanto realizzato da bService nel corso dell'anno 2023.

Specifiche e separate relazioni di impatto per le società Bene Assicurazioni S.p.A. e FIT s.r.l. verranno allegate ai singoli bilanci di esercizio.



**Rendicontazione
annuale 2023:
GOVERNANCE**

Chi siamo – Il Gruppo



Il Gruppo assicurativo Bene è costituito nel 2016 su iniziativa di manager d'estrazione assicurativa. L'intero Gruppo conta sul supporto di due primarie società assicurative e industriali, Nürnberger Group e Italmobiliare, quali partner strategici e co-investitori industriali, aventi elevata solidità e reputazione, che partecipano con i soci promotori al progetto imprenditoriale, condividendo una visione di lungo periodo.

- Il gruppo tedesco **Nürnberger**, una solida realtà internazionale di elevato standing e rating, con competenze tecniche specialistiche, esclusive e necessarie per affrontare rischi e opportunità dell'economia digitale, partecipa sin dalla costituzione al progetto in qualità di azionista di larga e qualificata minoranza in Bene Assicurazioni S.p.A. SB, con una chiara e condivisa visione del futuro.
- **Italmobiliare** rappresenta per il Gruppo un partner di lungo periodo, che si affianca al gruppo tedesco Nürnberger, in grado di valorizzare le competenze chiave della Compagnia, per supportare il business model della tech company e rafforzare l'attenzione verso le esigenze di sicurezza, trasparenza e semplicità offerte ai clienti.

La solidità e coesione della compagine azionaria con una comune visione di lungo periodo, nonché la presenza dei promotori come azionisti, con una gestione radicata nelle mani del management promotore, rafforzano lo standing del Gruppo e il radicamento del progetto sul mercato italiano

Il team dei manager fondatori, di comprovata professionalità ed esperienza e che controlla la maggioranza del capitale, costituisce Bene Assicurazioni, con l'obiettivo di creare una compagnia di assicurazione seguendo un approccio fortemente innovativo, basato su un modello di business cliente-centrico, in un'ottica di omnicanalità integrata, puntando sul digital insurer model per valorizzare la centralità del cliente e per eccellere nel servizio agli intermediari, facendo leva sulla tecnologia più avanzata.

A completamento della struttura del Gruppo Bene Assicurazioni, Bene Assicurazioni S.p.A. SB detiene la partecipazione di controllo al 100% della società FIT Srl SB, una società di intermediazione assicurativa che integra l'offerta con la vendita di soluzioni assicurative operando essenzialmente su mandato di primarie compagnie di assicurazione specialistiche (specialty lines e affari di nicchia, che non rientrano nel core business della Società).

bSERVICE S.c.a.r.l. S.B., è una società consortile, costituita nel 2021, con sede a Milano che svolge attività di servizi a favore del Gruppo, quale presidio all'innovazione digitale per gli aspetti informatici e gestione della liquidazione dei sinistri.

Modello di business

Da un punto di vista tecnico e tecnologico, il Gruppo Assicurativo Bene può essere considerato come una piattaforma digitale integrata con una licenza assicurativa e un modello di distribuzione innovativo, che persegue un puro approccio omnicanale Full stack agendo a 360° sulla filiera industriale del business.

Il Gruppo è, a tutti gli effetti un full stack insurer perché offre una copertura flessibile nell'intero arco della catena del valore assicurativa e ha pieno controllo su ogni aspetto del prodotto garantendo profondità di innovazione:

- con vista orizzontale di business, attraverso una gamma di offerta completa e versatile che copre la totalità dei canali distributivi passando dalla vendita offline intermediata da specialisti consulenti, esperti del settore assicurativo, approdando alla vendita diretta online sul sito web della Compagnia oppure sui siti di comparazione con altre compagnie di settore.
- con vista verticale con Target Operating Model unico che integra e comunica con le tre componenti fondamentali dell'architettura funzionale: fabbrica di prodotto, piattaforma applicativa e rete distributiva.

Struttura e governo societario

bService è una Società consortile costituita, nell'interesse dei soci-consorzati, con lo scopo di realizzazione di un competence hub assicurativo finalizzato all'ottimizzazione dei processi di gestione dei sinistri e all'introduzione di nuove tecnologie per la realizzazione di nuovi prodotti e per il miglioramento dei processi di supporto alla clientela.

bService ha per oggetto sociale le seguenti attività:

- a) favorire un modello operativo di integrazione ottimizzandone le componenti di servizio oltre che di innovazione digitale, per l'ottenimento di vantaggi competitivi industriali quali ad esempio: la personalizzazione dei processi ed il loro miglioramento continuo, il contenimento dei costi di erogazione del servizio, il presidio dei sinistri core e del margine tecnico. La società, inoltre,
- b) favorire lo sviluppo di vantaggi derivanti da dinamiche di open-innovation tra soci-consorzati in termini di processo attraverso la ricerca e la diffusione di tecnologie quali: Artificial Intelligence, Machine Learning, algoritmi di Image Recognition e di Natural Language Processing.

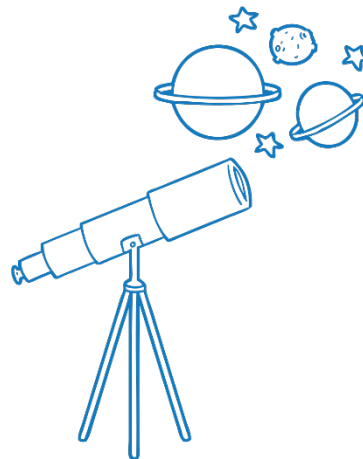
La società, inoltre, per il raggiungimento degli obiettivi consortili, può altresì concludere tutte le operazioni commerciali, finanziarie, mobiliari ed immobiliari necessarie o utili alla realizzazione degli scopi predetti ivi compreso il contrarre prestiti con istituti di credito.

Il modello di governo del Consorzio è quello tradizionale secondo la normativa italiana, ritenendolo come il più idoneo ad assicurare l'efficienza di gestione della Società e l'efficacia dei controlli. Tale modello prevede un'assemblea dei soci, quale organo sociale che, con le sue deliberazioni, esprime la volontà dei soci-consorzati e un consiglio di amministrazione, al quale è affidata la gestione strategica per il perseguimento dello scopo sociale.

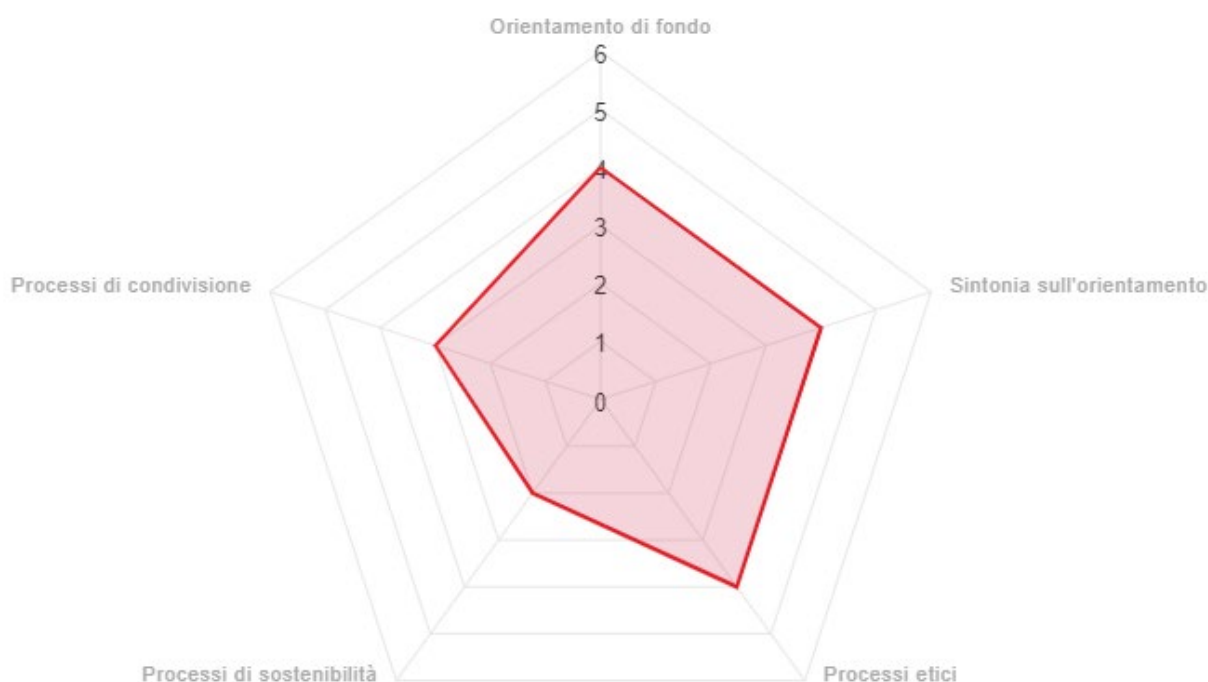
Gli elementi cardine del sistema di governo societario sono:

- l'assemblea dei soci: l'organo sociale che esprime con le sue deliberazioni la volontà dei soci-consorzati e le deliberazioni adottate in conformità della legge e dello Statuto vincolano tutti i soci, compresi quelli assenti o dissenzienti;
- il Consiglio di Amministrazione: composto da tre membri nominati dall'Assemblea, è l'organo con i poteri più ampi per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Organizzazione, senza alcun tipo di eccezione, salvo quanto spetti inderogabilmente, per Legge e per statuto, all'Assemblea dei Soci. I componenti del Consiglio di Amministrazione restano in carica fino a revoca o dimissioni o per il periodo determinato dai soci al momento della nomina e sono rieleggibili.
- Il presidente del Consiglio di Amministrazione: è nominato dal Consiglio. A lui spetta la rappresentanza legale della Società, di fronte ai terzi e in giudizio.

La società, ai sensi della Legge 28 dicembre 2015 n. 208, commi 376 – 384, persegue, infine, finalità di beneficio comune, una gestione volta al bilanciamento dell'interesse dei soci con l'interesse di coloro sui quali l'attività sociale possa avere un impatto, nonché avendo come obiettivo la cura e la motivazione del personale attraverso il riconoscimento di premi e formazione in sostenibilità nonché il rispetto e l'implementazione del principio di parità di genere.



SABI – autovalutazione rispetto alla Governance



Strumento di Autovalutazione della Buona Impresa (SABI) – Governance

Rispetto all'orientamento di fondo dell'impresa, Il Gruppo Assicurativo Bene è nato per contribuire ad innovare il mondo delle assicurazioni, coinvolgendo in un sistema "benefit" tutte le persone che ci danno fiducia e che, come noi, guardano al futuro con pensiero positivo.

Questo orientamento di fondo è profondamente condiviso dall'Alta Direzione che trova in esso il senso stesso del proprio investimento. Per questa ragione prendere un impegno cogente in questa direzione inserendolo in statuto societario e vincolando gli amministratori al suo perseguimento è stata una scelta perseguita fin da subito dal gruppo assicurativo bene e sfociata nel raggiungimento della qualifica di società benefit.

L'**orientamento di fondo** e la **sintonia sull'orientamento** volti al perseguimento allo stesso tempo della prosperità dell'impresa e dello sviluppo della società sono elementi fortemente caratterizzanti l'identità della compagnia unitamente all'orientamento alla trasparenza e alla condivisione del piano strategico industriale di medio lungo periodo con i propri stakeholder.

- Sono diversi i momenti di confronto, durante il corso d'esercizio, che coinvolgono i Benefitter, a seconda del proprio livello di inquadramento, che consentono l'azienda di condividere internamente i risultati economico-finanziari anche nei confronti dell'andamento di mercato e dei competitor. A titolo esemplificativo e non esaustivo: Budget Day dedicato al senior e middle management, Festa d'estate e d'inverno dedicati a tutti i Benefitter, Kick off commerciale dedicato alla gestione della rete di intermediazione.

- Incontri e offsite specifici organizzati anche al fine di comunicare e condividere l'avvio di programmi e progetti strategici coerenti con il piano di sviluppo industriale d'impresa, realizzati in un contesto di feedback, confronto e proposta attiva. A titolo esemplificativo e non esaustivo: checkpoint trimestrali dedicati ai senior e middle manager.
- Eventi e documentazione redatta anche in relazione al valore creato e all'impatto benefit dell'azienda sia internamente sia all'esterno del contesto aziendale. A titolo esemplificativo e non esaustivo: il programma Pink Belt Ambassador, incontri culturali interni, pubblicazione della relazione di impatto sul sito di Compagnia, sviluppo di una sezione di sito ad hoc per le tematiche benefit e di impatto sociale ².

In relazione al **presidio e alla definizione dei processi aziendali** Bene Assicurazioni, che ha da poco concluso la fase di start up si è dedicata in un primo momento di costruire un governo e presidio di impresa sano ed etico, in linea con il sistema valoriale del Gruppo Assicurativo Bene. Anche in assenza di un obbligo normativo Bene ha deciso di estendere anche a bService la conoscenza di alcuni processi di presidio. In particolare, attraverso la costituzione ed il monitoraggio costante di questi elementi:

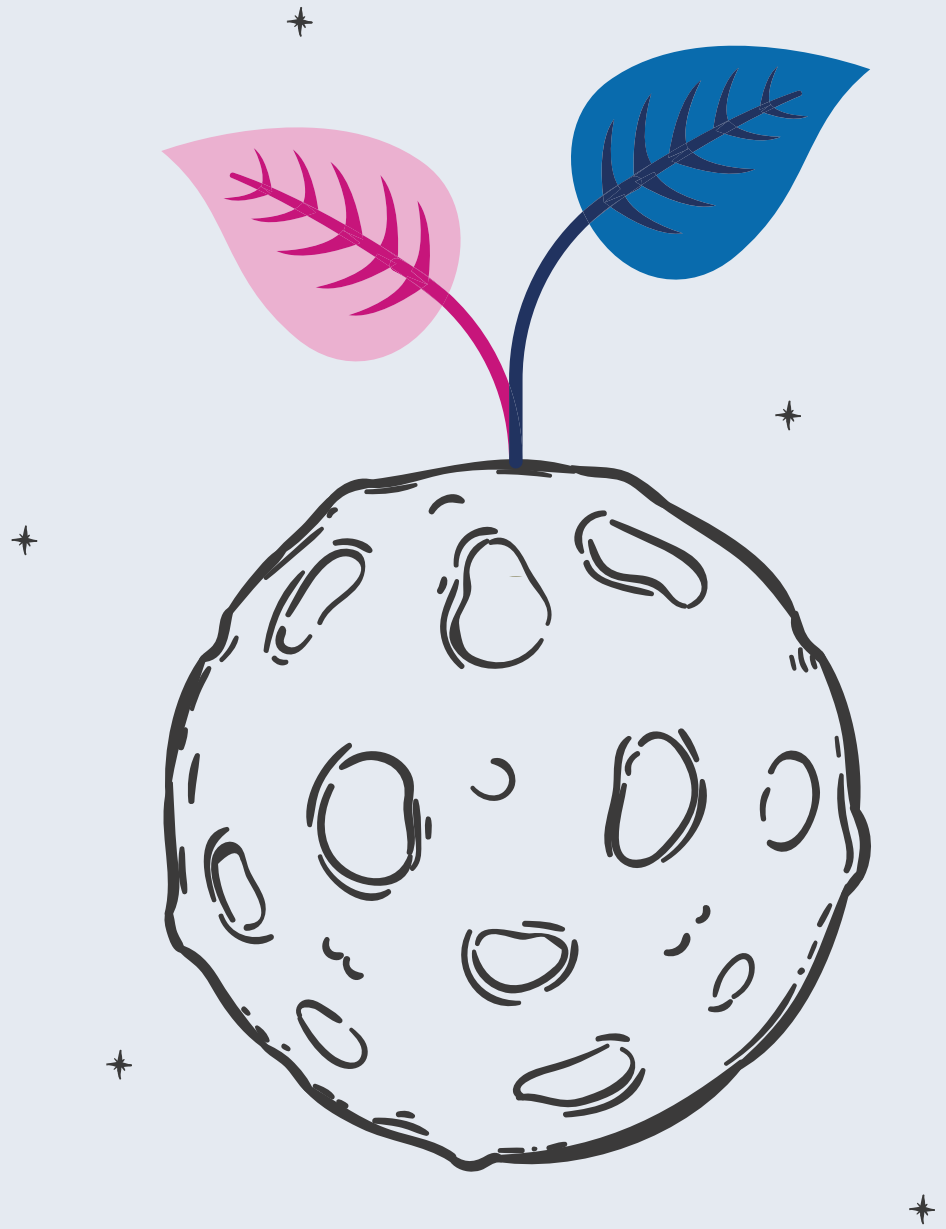
- **Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi:** il Consiglio della Compagnia ha approvato i principi e le caratteristiche fondanti del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nel quale sono definite dettagliatamente le finalità, i principi, la struttura, i ruoli, le responsabilità, nonché i principali dispositivi, in ottemperanza a quanto previsto dal Regolamento IVASS n. 38/2018, che rappresenta il principale riferimento normativo per le disposizioni alle imprese di assicurazione in materia di controllo interno e gestione dei rischi.
L'Alta Direzione è responsabile, a diverso livello, dell'attuazione, del mantenimento e del monitoraggio del Sistema. Il Sistema attribuisce inoltre a tutte le funzioni aziendali adeguata collocazione nell'ambito di un disegno contraddistinto da due livelli organizzativi:
 - il primo, quello operativo, che trova il proprio raccordo organizzativo massimo nell'Alta Direzione ed è supportato da presidi focalizzati sulla funzionalità di specifiche aree della gestione dei rischi e dei controlli;
 - il secondo, quello di controllo, dotato di un elevato grado di indipendenza organizzativa, che ha il compito di valutare la tenuta del Sistema dal punto di vista dei controlli.
- **Modello di Organizzazione e Gestione 231 (MOG):** al fine di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività di business, nella salvaguardia della posizione e dell'immagine di cui la Compagnia gode nel mercato, nonché delle aspettative dei propri azionisti e del lavoro dei dipendenti, è stato adottato nel 2023 il MOG. La Parte Generale del MOG è disponibile sul Sito nella sezione dedicata al sistema di governance.
- **Diffusione della cultura aziendale della legalità:** il Gruppo Assicurativo Bene promuove e favorisce la diffusione di una cultura aziendale della legalità, caratterizzata da

² <https://benefit.bene.it>

comportamenti corretti e garantisce efficaci ed efficienti mezzi volti a prevenire, gestire e segnalare eventuali violazioni, attraverso canali sicuri e riservati, di leggi e regolamenti, della Carta dei Valori e del Codice di comportamento, del Modello Organizzativo 231, nonché del sistema di regole e procedure vigenti nella Società.

- **Whistleblowing:** grazie alla partecipazione attiva e responsabile dei dipendenti e di terze parti, segnalando eventuali comportamenti non conformi, si consente alla Società di individuare eventuali irregolarità e adottare tempestivamente i dovuti correttivi, prevenendo eventuali danni di tipo economico o reputazionale. La Società ha adottato una Politica in materia di whistleblowing, che definisce principi, modalità e presidi funzionali ad una corretta gestione delle segnalazioni, tutelando la riservatezza dei soggetti coinvolti e proteggendoli da eventuali ritorsioni.

Irrobustito l'aspetto di formalizzazione e presidio dei rischi e dell'agire nel pieno rispetto dell'etica e della legalità Bene si sta dedicando ora al consolidamento e alla formalizzazione di processi e procedure con l'obiettivo di esplicitare le prassi gestionali che integrino al loro interno gli obiettivi sociali incluso il presidio degli aspetti di Sostenibilità Sociale e Ambientale e il coinvolgimento degli stakeholder.



Essere Società Benefit

Cos'è una Società Benefit

Le Società Benefit, conosciute fuori dall'Italia come Benefit Corporation, rappresentano uno dei modelli d'impresa più avanzati in termini di impatto positivo sociale e ambientale.

L'Italia nel 2016 è la prima Nazione europea e il primo Paese dopo gli Stati Uniti d'America a introdurre nel proprio ordinamento le Società Benefit come una nuova forma giuridica d'impresa. La caratteristica della legge n.208/2015 (Legge di stabilità 2016) è che non istituisce una forma di società a sé, non si tratta infatti di una nuova forma di S.r.l., S.p.a. o altro, bensì identifica una serie di requisiti che le imprese devono soddisfare per essere Società Benefit potendo però mantenere la loro veste giuridica precedente.

Questa forma societaria è definita come una società «[...] che nell'esercizio di una attività economica, oltre allo scopo di dividerne gli utili, persegue una o più finalità di beneficio comune [...]» e le cui modalità di agire la vedono operare «[...] in modo responsabile, sostenibile e trasparente [...]» nei confronti di un'ampia cerchia di portatori di interessi elencati dal legislatore. Inoltre, essendovi la previsione di «[...] altri portatori di interessi» il legislatore riconosce la possibilità che vi siano altri soggetti legati in modo diretto o indiretto all'impresa non elencati nel comma 376 della legge, ma che meritano comunque di vedere i propri interessi tutelati.

La stessa norma per "beneficio comune" intende "il perseguimento, nell'esercizio dell'attività economica dell'azienda, di uno o più effetti positivi, o la riduzione degli effetti negativi, su persone, comunità, territori e ambiente, beni ed attività culturali e sociali, enti e associazioni ed altri portatori di interessi".

Le finalità di queste società vanno indicate nell'oggetto sociale e sono «[...] perseguite mediante una gestione volta al bilanciamento con l'interesse dei soci e con l'interesse di coloro sui quali l'attività sociale possa avere un impatto», così da attribuire certezza e chiarezza all'obiettivo perseguito della società.

La forma giuridica di Società Benefit ha dato origine a un nuovo modello d'azienda che richiede ai manager l'equilibrio tra l'interesse dei soci e l'interesse della collettività.

Tale modello prende in considerazione il presupposto secondo il quale perseguire la logica del profitto bilanciando l'interesse dei soci con quello degli altri stakeholder, non costituisce un vincolo per le imprese, bensì un'opportunità di differenziazione e di crescita.

A garanzia di ciò, le Società Benefit sono chiamate a nominare il responsabile della relazione di impatto dell'azienda il cui compito è quello di assicurare e relazionare in maniera trasparente e completa, attraverso una relazione annuale, che l'azienda, nello svolgere le proprie attività, miri al perseguimento degli scopi di beneficio comune dichiarati nel proprio statuto. Infatti, nella relazione, il responsabile dovrà descrivere i progressi riguardo gli obiettivi inseriti nello statuto e definire i target per il nuovo anno.

futuro

Operiamo ogni giorno con la massima attenzione verso la collettività, con uno sguardo orientato al **futuro**, investendo nella crescita e nello sviluppo tecnologico a basso impatto ambientale.

impatto

Vogliamo ricoprire un ruolo, nella gestione dei rischi delle persone e delle attività economiche d'impresa che abbia **un grande impatto** nella realtà attuale, per i protagonisti di domani.

persone

Ci prendiamo cura delle **persone**, che non sono solo Clienti e sentiamo una forte responsabilità nei loro confronti, data dalla fiducia che investono in noi ogni giorno per la protezione dei loro beni, del loro patrimonio, e per la loro sicurezza personale.

valorizzazione

Crediamo in una **società inclusiva** dove tutti siano protagonisti. Ci impegniamo a realizzarla sostenendo la **valorizzazione** del singolo e lo sviluppo del suo potenziale offrendo, all'interno della nostra azienda, pari opportunità di crescita e realizzazione.

trasparenza

Lavoriamo operando sempre con la **massima trasparenza e semplicità** in ogni servizio offerto. Ci impegniamo per essere protagonisti del settore assicurativo di oggi e di domani.

Questo è **BENE**.

Questo è il mondo del **Sistema Benefit!**

Le Finalità di Beneficio Comune di bService

Lo Statuto Societario

bSERVICE, sin dall'atto della propria costituzione, persegue, ai sensi della legge n.208/2015, finalità di beneficio comune, scegliendo, così, una gestione volta al bilanciamento dell'interesse dei soci-consorziati con l'interesse di coloro per i quali l'attività aziendale possa avere un impatto.

- i. lo sviluppo, la promozione, la valorizzazione, la divulgazione, il sostegno di tematiche di diritto e pratica delle assicurazioni nonché la sensibilizzazione sull'importanza sociale dell'assicurazione sia con riguardo agli operatori professionali della intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 209/2005 sia con riguardo alla collettività dei consumatori e di tutti i potenziali destinatari di prodotti e servizi assicurativi;
- ii. l'organizzazione diretta e il patrocinio di seminari, convegni, giornate formative e/o di aggiornamento e riqualificazione professionale, workshop, in aula o a distanza, nazionali e internazionali su tematiche di cultura assicurativa in linea con quanto previsto dalle norme primarie e secondarie di Legge destinati a operatori professionali della intermediazione assicurativa ai sensi dell'art. 106 del D.Lgs. 209/2005 e/o alla collettività dei consumatori e di tutti i potenziali destinatari di prodotti e servizi assicurativi;
- iii. la progettazione, lo sviluppo, la produzione, la cessione in uso e il noleggio di prodotti, sistemi, servizi e opere dell'ingegno nel comparto assicurativo; il sostegno e la sponsorizzazione di attività di ricerca scientifica finalizzate alla progettazione e alla strutturazione di modelli distributivi semplificati di prodotti e servizi assicurativi ad alto contenuto tecnologico e a basso impatto ambientale attraverso la riduzione o – quando possibile – l'eliminazione dell'uso di materiale cartaceo, e allo scopo di valorizzare la cultura assicurativa nella collettività dei consumatori e di tutti i potenziali destinatari di prodotti e servizi assicurativi;
- iv. l'organizzazione e la gestione di laboratori di studio volti alla valorizzazione dell'uso di piattaforme digitali nei processi contrattuali assicurativi, allo scopo di migliorare e semplificare l'esperienza e le relazioni nella fase di negoziazione e di stipula sia per gli operatori professionali sia per la collettività dei consumatori e di tutti i potenziali destinatari di prodotti e servizi assicurativi; tanto anche attraverso l'implementazione di soluzioni assicurative a basso impatto ambientale attraverso la riduzione o – quando possibile – l'eliminazione dell'uso di materiale cartaceo;
- v. lo sviluppo di applicazioni informatiche multimediali ed ipertestuali per il miglioramento delle relazioni tra operatori professionali della filiera della distribuzione assicurativa e tra questi ultimi e la collettività dei consumatori e di tutti i potenziali destinatari di prodotti e servizi assicurativi.

Da Statuto a quotidianità: gli FBC di Bene secondo il WHY Framework®

Con l'adozione del Modello della Buona Impresa l'azienda ha svolto, nel corso dell'anno, un lavoro di semplificazione e facilitazione dell'accesso alla comprensione e all'attuazione delle Finalità di Beneficio Comune (FBC) individuate nello Statuto Societario di bService sulla base del WHY Framework®, metodologia di osservazione e rendicontazione degli impatti ideata da Goodpoint srl Società Benefit, società di consulenza che fornisce supporto alle aziende finalizzato a massimizzare l'impatto dei loro progetti sociali.

Di seguito, pertanto, si riporta la declinazione delle finalità di beneficio comune e degli obiettivi specifici di bService s.c.a.r.l. Società Benefit, che costituiscono la struttura di questa relazione, dando evidenza dei relativi impatti sugli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs).



Le Finalità di Beneficio Comune (FBC) di bService

Area	Finalità di Beneficio Comune	SDGs
Area servizio assicurativo	1.1 Analisi del fabbisogno e Ricerca di nuovi modelli e asset tecnologici 1.2 Progettazione e sviluppo, implementazione di nuovi modelli e asset tecnologici per la distribuzione di prodotti innovativi	9.5
Area Persone	2.1 Promozione di percorsi formativi di diritto e pratica assicurativa 2.2 Sensibilizzazione dell'importanza sociale dell'assicurazione, la cultura assicurativa e il senso etico di fare assicurazione	4.4 8.10
Area Sostenibilità e Ambiente	3.1 Attenzione all'ambiente e Adozione di pratiche e infrastrutture atte a minimizzare l'impatto ambientale	13.3

Assegnazione indicatori dei Sustainable Development Goals (SDG) dell'agenda 2030 dell'ONU alle Finalità di Beneficio Comune di bService

Il Beneficio Comune: rendicontazione e valutazione del valore creato

Struttura del report

Nelle pagine che seguono osserveremo in modo analitico le performance di bService relative all'anno 2023, in termini di creazione di valore per il contesto, attraverso i pilastri fondamentali dell'attività della Buona Impresa: Il Prodotto (1), Il Lavoro (2).

In questa stessa struttura trovano collocazione anche le tre **Finalità di Beneficio Comune di bService**, illustrate all'inizio di ciascun capitolo attraverso le quali la compagnia si pone l'obiettivo di avviare e partecipare al processo di innovazione nel settore dell'assicurazione. Per farlo si sforza da un lato di fornire al mercato sempre la migliore tecnologia e, dall'altro si impegna a creare e garantire buone e stabili condizioni di lavoro, il tutto con l'obiettivo finale di infondere un senso di sicurezza e protezione totale e collettiva, condiviso sia per il cliente finale sia per i propri dipendenti.

Ciascuno dei pilastri fondamentali è osservato sotto due punti di vista: la creazione di valore condiviso e la capacità di continuare a crearlo nel lungo periodo.

Rispetto alla creazione di valore, ciascuno dei seguenti capitoli si apre con un grafico a ragnatela che rappresenta la valutazione dell'impresa rispetto agli elementi che la qualificano, costruita attraverso lo Strumento di Autovalutazione partecipata della Buona Impresa, su una scala da 1 a 6 (1= FORTE CRITICITA'; 2= QUALCHE PROBLEMA; 3= OK MA MIGLIORABILE; 4= BEN PRESIDATO; 5= UN RISULTATO SPECIALE; 6= INSUPERABILE).

Tale valutazione mette a confronto, su ciascun elemento, l'autovalutazione del management dell'impresa e la valutazione redatta dai team interni all'azienda, primo punto di contatto con gli stakeholder di riferimento: i clienti per il capitolo prodotto, i lavoratori e i fornitori per il capitolo lavoro, i soci per il capitolo sul valore economico.

	Pilastri di valutazione	Dimensioni di valutazione
1. Area servizio assicurativo (PRODOTTO)	<ul style="list-style-type: none">• Pensare e realizzare nuovi modelli e asset tecnologici per la distribuzione di prodotti innovativi	<ul style="list-style-type: none">• Servizi e prodotti a valore aggiunto
2. Area persone (LAVORO)	<ul style="list-style-type: none">• Diffondere la cultura assicurativa, il senso etico e di protezione a 360°	<ul style="list-style-type: none">• Sviluppo e diffusione della cultura assicurativa a 360° attraverso formazione
3. Area Sostenibilità e Ambiente	<ul style="list-style-type: none">• Adozione di pratiche e infrastrutture atte a minimizzare l'impatto ambientale	<ul style="list-style-type: none">• Avvio di progetti per la riduzione dell'impatto

Dimensioni di valutazione delle Finalità di Beneficio Comune di Bene Assicurazioni

Accanto alla tensione verso la creazione di valore attraverso i pilastri fondamentali dell'attività di impresa, bService - coerentemente con il modello della Buona Impresa - presta attenzione a

presidiare le ricadute sociali e ambientali del business, con l'obiettivo di ridurre il più possibile l'impatto negativo sull'ecosistema e i suoi abitanti.

A integrazione dei capitoli che descrivono i risultati ottenuti rispetto alle 3 Finalità di Beneficio Comune di Bene, il report si completa con un capitolo sulla Sostenibilità Sociale e Ambientale, e sul Valore Economico generato in cui diamo conto delle performance legate ai temi ritenuti materiali dall'impresa e dagli stakeholder.

La mappa del valore condiviso

Coerentemente con il modello SABI, accanto alla rendicontazione di quanto svolto dalla Compagnia in relazione alle finalità di beneficio comune individuati nello statuto societario, sono stati identificati, per ciascuno dei pilastri di rendicontazione, gli elementi chiave in cui riteniamo si giochi la capacità dell'impresa di generare un impatto positivo.

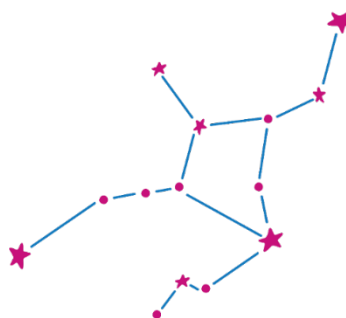
A ciascuno degli elementi del *Modello della Buona Impresa* è stata attribuita una rilevanza (da 0= non rilevante/non applicabile a 3= molto rilevante), sia da parte del management e dell'Alta Direzione dell'azienda sia da parte dei Team a diretto contatto con gli stakeholder, confluita nella matrice qui sottorappresentata.



Mappa del valore condiviso di bService

La mappa del valore condiviso è cartina tornasole delle tematiche prioritarie per l'azienda e dello stato dell'arte circa la maturità delle azioni ad oggi intraprese.

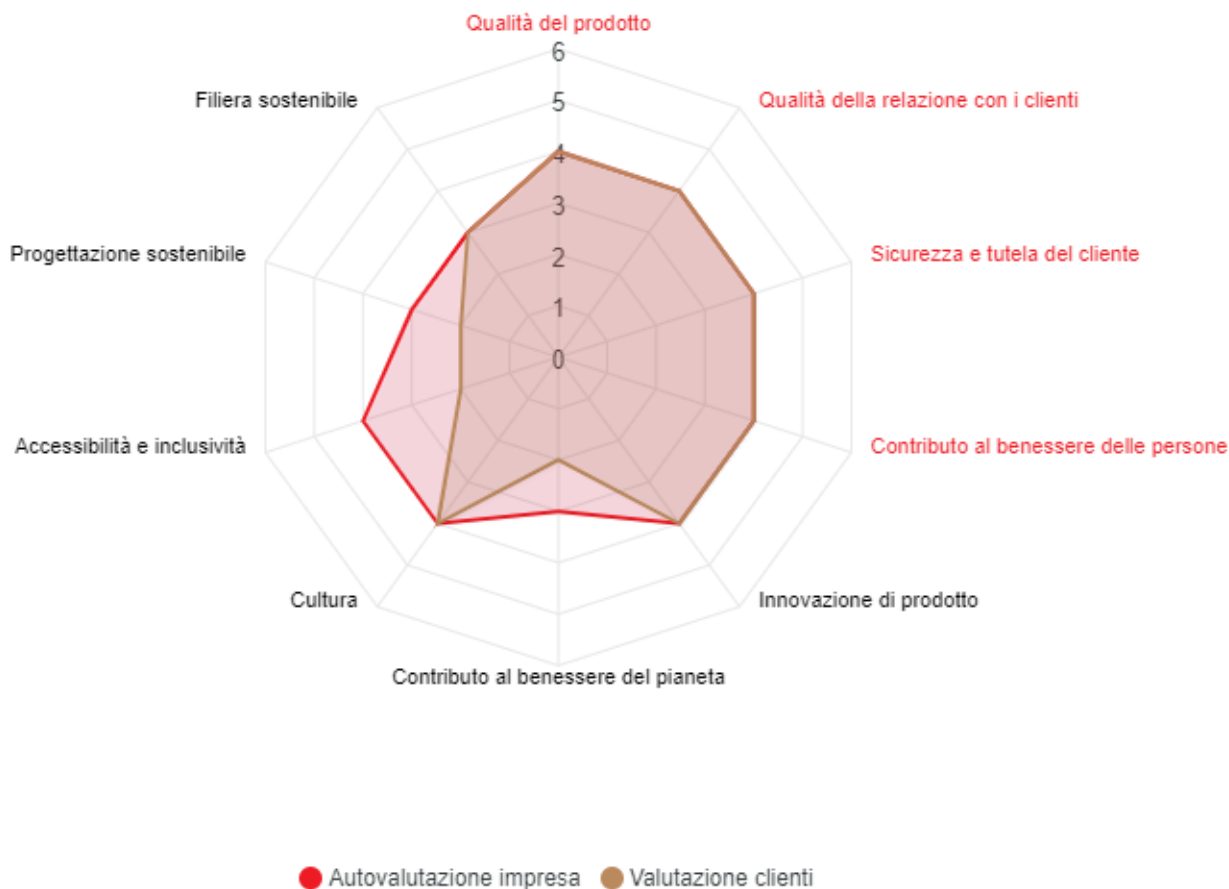
Sulla base delle evidenze emerse l'azienda individua gli elementi sui quali dedicare maggiore presidio nella predisposizione di un piano strategico di lungo periodo.



Finalità di Beneficio
Comune 1: Area del
servizio assicurativo -
PRODOTTO -



La creazione di valore tramite il PRODOTTO



Strumento di Autovalutazione della Buona Impresa (SABI) - Prodotto

Il grafico mostra un sostanziale allineamento fra la valutazione dei clienti e l'autovalutazione dell'impresa in merito all'analisi del prodotto fatta eccezione per gli ambiti attinenti la sostenibilità e di rapporto con i collaboratori. Pensiamo sia principalmente dovuto al tipo di prodotto venduto, intangibile ed affidato, nell'erogazione, ad una rete di punti vendita.

L'innovazione del Gruppo Assicurativo Bene non è solo digitale, ma è anche in grado di raggiungere e coprire esigenze specifiche di mercati di nicchia, sia nella Personal Line che nella Commercial Line, attraverso il nostro originale sistema omnicanale, le competenze tecnologiche di bService e la complementarità d'offerta garantita da FIT, Managing General Agency, che consente la proposizione di prodotti specificamente disegnati su particolari esigenze dei consumatori finali siano essi persona fisica o persona giuridica come le PMI.

1.1 – Analisi del fabbisogno e ricerca di nuovi modelli e asset tecnologici

Per bService innovare significa amplificare l'impatto sociale e apportare significativi benefici agli stakeholder anche a beneficio delle altre società del Gruppo:

- **sviluppo di prodotti e servizi:** di sviluppare prodotti e servizi assicurativi che rispondono alle esigenze specifiche dei consumatori o dei gruppi target. Includendo ad esempio prodotti che promuovono la sostenibilità ambientale o iniziative volte a migliorare la salute e il benessere delle persone.
- **Miglioramento dell'esperienza cliente:** migliorare l'esperienza del cliente sia nell'efficientamento di processi di back office sia nell'ottimizzazione dell'esperienza utente e dell'accessibilità all'acquisto online.
- **Gestione dei rischi:** valutare e gestire i rischi in modo più preciso consentendo una migliore valutazione dei premi assicurativi, una riduzione delle frodi e una maggiore capacità di prevenire e mitigare i danni.
- **Adattamento alle nuove sfide:** prevedere e minimizzare cambiamenti rapidi e imprevisti, come cambiamenti normativi, evoluzione dei comportamenti dei consumatori e nuovi rischi emergenti.
- **Trasparenza e accountability:** contribuire a migliorare la trasparenza e l'accountability delle società benefit attraverso l'uso di tecnologie, ad esempio, processi e sistemi di gestione dati assicurativi più sicuri e trasparenti.
- **Sviluppo di partnership e collaborazioni:** favorire lo sviluppo di partnership e collaborazioni per consentire di ampliare la loro portata e di offrire servizi assicurativi più efficaci e mirati a gruppi specifici di clienti.
- **Miglioramento dell'impatto:** contribuire a migliorare l'impatto sociale, consentendo di valutare e monitorare al meglio gli effetti delle attività di business.

Nel corso del 2023 bService, come l'intero Gruppo Assicurativo Bene ha impiegato importanti investimenti nell'innovazione tecnologica a favore dell'agente e del cliente finale al fine di migliorare rispettivamente la strumentazione operativa quotidiana e l'esperienza utente

1.2 - Progettazione e sviluppo, implementazione di nuovi modelli e asset tecnologici per la distribuzione di prodotti innovativi

Nel corso del 2023 bService ha contribuito nella realizzazione di un prodotto a brand Bene Assicurazioni e intermediato da FIT sia per il canale online sia agenziale: Bene PET, dedicata agli animali di affezione, che grazie a soluzioni innovative, si rivolge ai proprietari di cani e gatti domestici che hanno necessità di tutelare la salute del proprio animale da affezione e le eventuali richieste di risarcimento da parte di terzi, o per controversie legali.

Sono infatti circa 19 milioni gli esemplari tra cani e gatti fanno compagnia al 40% delle famiglie italiane. Questa soluzione, frutto di mesi di studio, analisi e revisione, mira a rappresentare una soluzione in grado di rispondere alle necessità del proprietario di un "amico peloso", attraverso l'offerta di tre soluzioni, tre distinte configurazioni di polizza, con crescenti livelli di copertura, riuscendo ad intercettare le esigenze e le possibilità di spesa dei clienti, e a semplificare la proposizione di vendita.

PET

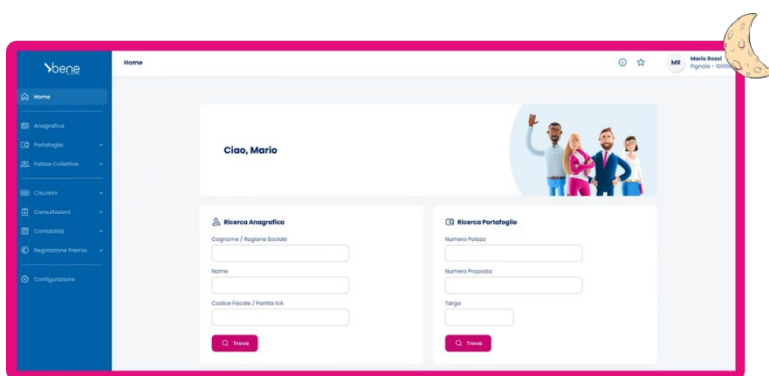
soluzione in grado di rispondere alle necessità del proprietario di un "amico peloso", attraverso l'offerta di tre soluzioni, tre distinte configurazioni di polizza, con crescenti livelli di copertura, riuscendo ad intercettare le esigenze e le possibilità di spesa dei clienti, e a semplificare la proposizione di vendita.

Nel corso del 2023 Il Gruppo Assicurativo Bene ha impiegato importanti investimenti nell'innovazione tecnologica a favore dell'agente e del cliente finale al fine di migliorare rispettivamente la strumentazione operativa quotidiana e l'esperienza utente e.

bPortal blu

, la nuova piattaforma integrata per la rete agenziale, consente ad ogni intermediario di avere concreti vantaggi in termini di efficienza operativa, oltre ai molteplici supporti ed iniziative per poter ampliare il proprio portafoglio e far crescere la propria struttura organizzativa. Nel corso dell'anno sono state introdotte molteplici novità, fra le quali una rinnovata gestione anagrafica del cliente e una più efficiente flusso di emissione del prodotto auto con il duplice obiettivo di coniugare innovazione digitale e semplicità operativa, garantendo la "migliore vendibilità" nell'intermediazione del prodotto di punta dell'offerta "core" di Bene.

Anche per la gestione del postvendita e del backoffice sono state introdotti efficaci strumenti di monitoraggio come l'accesso alla piattaforma bREPORT che consente la modulare predisposizione di dashboard e cruscotti di sintesi con qualsiasi livello di granularità, dalla singola agenzia a tutto il territorio nazionale con la presentazione di dati aggregati e di sintesi ad esempio su sinistrosità, target di clientela, profittabilità di portafoglio etc.



Per quanto riguarda invece il cliente finale, il dipartimento di User Experience e User Interface è quotidianamente attivo nella creazione di un'esperienza utente positiva durante tutto il processo di acquisto e gestione delle polizze attraverso la costante ottimizzazione del flusso di navigazione

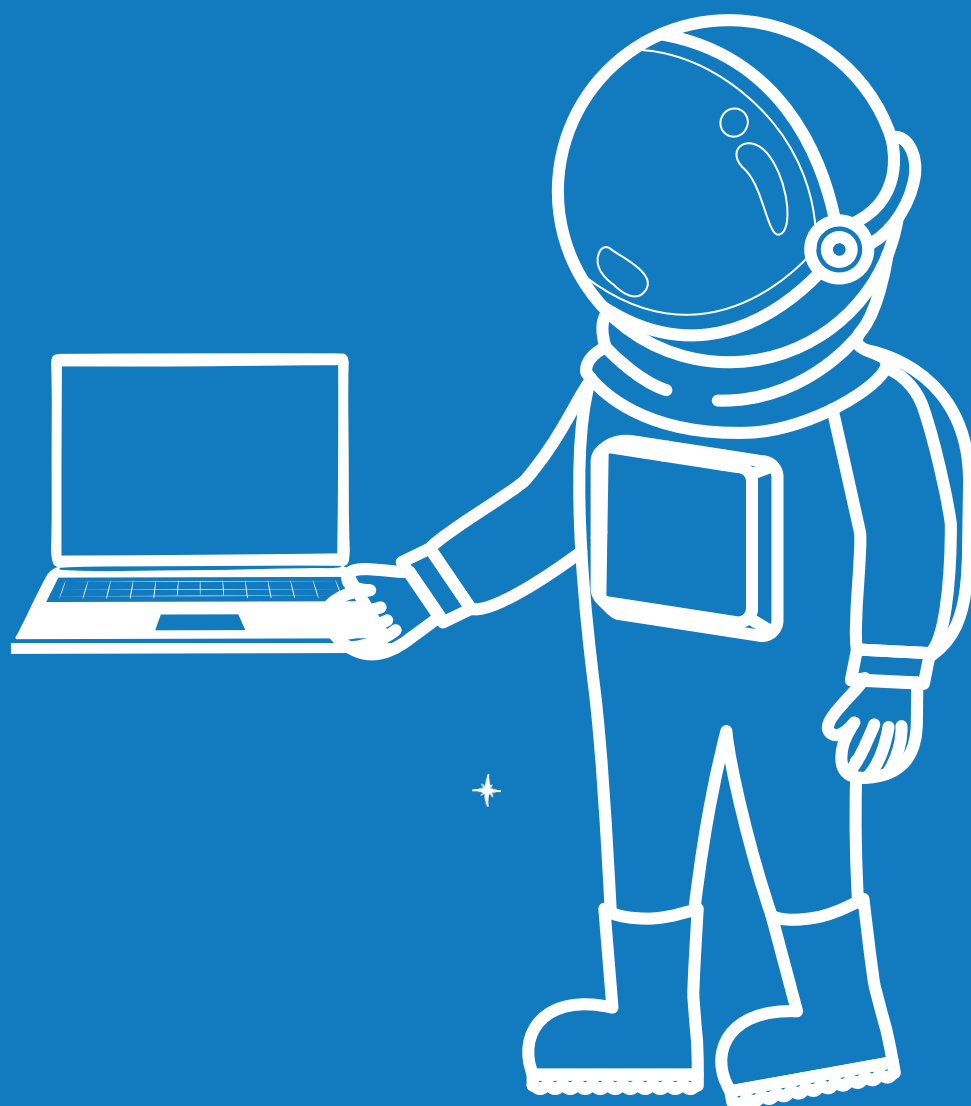
e delle interazioni dell'utente durante il processo di acquisto e l'ottimizzazione dell'efficacia e dell'usabilità del design dell'interfaccia utente tramite ricorsivi test di usabilità su prototipi con utenti reali per valutare e identificare eventuali problemi o aree di miglioramento.

Durante il corso del 2023 sono stati costantemente "aggiustati" e "modificati" i percorsi di acquisto per il cliente finale focalizzando l'attenzione sia su aspetti funzionali e di accessibilità sia di disponibilità di strumenti e funzionalità alimentando continuamente la customer journey di servizi, non ultimo il modello "paga in tre rate" di PayPal per consentire al cliente una maggiore accessibilità alla coperture assicurative arricchite di servizi a valore aggiunto e autonomia e libertà di scelta di gestione delle proprie finanze.

Finalità di Beneficio

Comune 2: Area

Persone - LAVORO-



La creazione di valore tramite il LAVORO



Strumento di Autovalutazione della Buona Impresa (SABI) - Lavoro

Per il Gruppo Assicurativo Bene i “Benefitter” sono una comunità professionale di persone che condividono un approccio al lavoro ispirato da linee guida, principi e valori, che sono i fondamenti della visione aziendale.

In quanto Società Benefit l’azienda intende utilizzare il proprio business come leva positiva per il futuro nel continuo e costante sforzo di promozione dell’innovazione del settore assicurativo, sempre ispirandosi ai temi della sostenibilità nell’interezza della formula ESG, Environmental, Social e Governance.

bService è fortemente convinta che per essere sostenibili sia necessario anche poter offrire alle persone, attraverso la costruzione di rapporti di lavoro di qualità, un’occasione di realizzazione professionale e personale, favorita dalla condivisione della missione, il contributo al progetto e la partecipazione ai risultati.

Altri aspetti che bService ritiene da sempre fondamentali per incoraggiare il coinvolgimento attivo e la condivisione dei Benefitter sono sicuramente, oltre a una continua e intensa attività formativa volta a “instillare” gocce di preziosa crescita personale e professionale, un’intensa attività di comunicazione interna e l’organizzazione di incontri culturali extralavorativi organizzati su tematiche di attualità o in occasione di ricorrenze particolari.

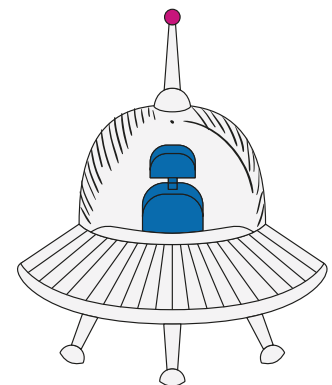
La realizzazione di questo impatto è affidata all’equilibrio dei risultati nelle 3 dimensioni che qualificano il lavoro come un “buon” lavoro:

- **impegno contrattuale:** la capacità di offrire un'occupazione solida, remunerativa e sicura;
- **sviluppo e partecipazione individuali:** l'impegno a offrire occasioni di realizzazione dei propri obiettivi professionali, in un ambiente di lavoro trasparente, chiaro e costruttivo;
- **la sostenibilità del modello organizzativo:** la capacità di continuare a produrre valore nel tempo, per l'impresa e per le persone.

Esaminando la radar chart possiamo osservare come la valutazione espressa dagli uffici che rappresentano il primo punto di contatto con i Benefitter risulti, in buona parte degli elementi di valutazione, in linea con l'autovalutazione realizzata dal Management aziendale a significare un segnale positivo ed incoraggiante per l'azienda nell'intraprendere un percorso continuativo e di medio lungo periodo soddisfacente.

Risultato degno di nota è la più che positiva percezione della formazione e dello sviluppo professionale. Si tratta di un incoraggiante risultato per l'azienda che, in qualità di società Benefit, attribuisce valore alla formazione come potente leva di cambiamento ed evoluzione dei Benefitter.

Nel complesso il quadro rispetto al pilastro "lavoro" è positivo, cartina tornasole del lavoro che l'azienda sta portando avanti sin dai primi giorni di attività. Proprio per questo sarà indispensabile continuare a presidiare con attenzione questi elementi, per garantire il prosieguo di questa fase di forte crescita e consolidamento dell'azienda.



2.1 – Promozione di percorsi formativi di diritto e pratica assicurativa

Il Gruppo Assicurativo Bene attribuisce, come dichiarato all'interno dello Statuto di tutte le sue società, grande valore alla formazione e ai momenti di condivisione culturale come fattore accelerante per lo sviluppo di competenze e abilità in un'ottica di continua e costante crescita professionale e personale.

La formazione tecnica e manageriale ha portato a evidenti e significativi ritorni misurabili:

- valorizzazione del capitale umano attraverso l'Investimento nella Formazione: FIT riconosce nel capitale umano un asset fondamentale per il successo e la sostenibilità del proprio modello di business. Pertanto, la Compagni ha investito significativamente nella formazione e nello sviluppo del team per promuovere la crescita professionale e il benessere dei Benefitter, nonché per garantire la fornitura di servizi di alta qualità ai clienti.
- Benefici della formazione continua: la compagnia implementato programmi di formazione continua che coprono una vasta gamma di competenze, tra cui conoscenze tecniche specifiche del settore assicurativo, competenze manageriali, leadership, comunicazione efficace e sviluppo personale. Questi programmi sono progettati per migliorare le capacità e le competenze dei collaboratori, consentendo loro di essere più efficaci nel loro ruolo e di adattarsi alle mutevoli esigenze del mercato.
- Impatto sull'efficienza operativa e sulla qualità del servizio: attraverso l'investimento nella formazione del capitale umano, la compagnia ha notato un significativo impatto sull'efficienza operativa e sulla qualità del servizio. I Benefitter sono in grado di gestire in modo più efficace le complessità del settore assicurativo, rispondere prontamente alle esigenze dei clienti e fornire soluzioni personalizzate che soddisfano le loro aspettative. Questo si traduce in un miglioramento della soddisfazione del cliente, nel mantenimento della fiducia degli stakeholder e nella crescita della reputazione nel settore.
- Crescita individuale e coinvolgimento: la formazione ha avuto un impatto positivo sulla crescita individuale dei collaboratori e sul loro coinvolgimento nell'azienda. Attraverso opportunità di apprendimento e sviluppo, i Benefitter si sentono valorizzati e supportati nel percorso professionale, il che si traduce in un aumento della motivazione, dell'entusiasmo e dell'impegno verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Esempio di quanto descritto è rappresentato dal ciclo di incontri masterclass denominato "join the Expert", sono incontri rivolti ai Benefitter aventi l'opportunità di conoscere alcuni protagonisti della nostra industria, nella caratteristica modalità del "dialogo-testimonianza con un leader".

Questi incontri della durata prevista di circa 90 minuti sono aperti, dopo l'introduzione del leader invitato a presentare la sua storia, a domande e risposte dei Benefitter, che così possono toccare con mano il mondo esterno di partner a noi vicini, che stimiamo e ai quali chiediamo una testimonianza che possa ispirare la crescita professionale del nostro giovane team.

Questo formato non ha ovviamente un contenuto meramente formativo, ma tende ad aprire l'orizzonte e la conoscenza di mondi contigui al nostro.

Nondimeno le attività culturali extraprofessionali rappresentano un importante investimento nel benessere, nello sviluppo personale e nella coesione del nostro team, contribuendo così a una cultura aziendale inclusiva e orientata alla crescita:

- **Promozione del Benessere e della Diversità Culturale:** il Gruppo Assicurativo Bene si impegna a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, che valorizzi la diversità culturale e favorisca il benessere dei collaboratori. Attraverso iniziative come la partecipazione a spettacoli del Cirque du Soleil, offriamo ai nostri collaboratori opportunità di arricchimento culturale e di riflessione su temi importanti come la storia, la memoria e la creatività.
- **Costruzione di Relazioni e Team Building:** le attività culturali extralavorative favoriscono la costruzione di relazioni positive tra i dipendenti e il team building. La condivisione di esperienze significative extraprofessionali favorisce il dialogo, la condivisione e la coesione tra colleghi, creando un ambiente di lavoro più collaborativo e solidale.
- **Benefici per la Produttività e la Motivazione:** il valore delle attività culturali extralavorative si riflette anche nella produttività e nella motivazione del team. Offrendo l'opportunità di crescita personale e di arricchimento culturale, siamo in grado di promuovere un senso di appartenenza e soddisfazione nel lavoro, aumentando la motivazione e l'engagement dei dipendenti, con benefici tangibili per il nostro business e la nostra comunità.

In questa ottica, durante il corso del 2023 è stato realizzato un fitto catalogo di corsi formativi, specialmente di natura tecnica a rafforzamento delle hard skill dei Benefitter.

2.2 – Sensibilizzazione dell'importanza sociale dell'assicurazione, la cultura assicurativa e il senso etico di fare assicurazione

Il Gruppo Assicurativo Bene persegue, fin dalla costituzione, l'obiettivo di diffondere ai propri stakeholder quanto l'attività assicurativa svolga un ruolo cruciale nella società, fornendo protezione finanziaria, promuovendo la stabilità economica e sociale e incoraggiando comportamenti responsabili.

1. Gestione del rischio: fornire una forma di protezione finanziaria contro eventi imprevisti e rischi attraverso il concetto del trasferimento del rischio da un individuo o un'azienda a un'entità più ampia, come la compagnia assicurativa appunto. Ciò consente agli assicurati di affrontare eventi come danni alla proprietà, malattie o infortuni senza subire un grave impatto finanziario.
2. Promozione della stabilità economica: la mitigazione dei rischi che garantisce agli individui, alle famiglie e alle imprese la protezione da perdite finanziarie catastrofiche, contribuisce a mantenere maggiore sicurezza finanziaria e stabilità economica.
3. Supporto sociale: sostegno sociale ai beneficiari in momenti di difficoltà. Ad esempio, le assicurazioni sanitarie possono aiutare le persone ad accedere alle cure mediche necessarie senza dover sopportare oneri finanziari eccessivi, la garanzia tutela legale facilita agli assicurati l'accesso alla giustizia.
4. Promozione della responsabilità: incoraggiare la responsabilità personale e aziendale. Le persone, le famiglie, le aziende sono più propense a prendere precauzioni contro i rischi quando sono consapevoli delle conseguenze finanziarie che potrebbero derivare da tali rischi.

Il senso etico di fare assicurazione impone all'azienda il rispetto di principi e valori in ogni fase di realizzazione del prodotto assicurativo:

- Equità: trattare tutti i clienti in modo equo e giusto, fornendo copertura adeguata e tariffe adeguate basate sul rischio individuale.
- Trasparenza: redigere condizioni di una polizza chiare, trasparenti e comprensibili per i clienti, al fine di renderli autonomi nella presa di decisioni informate.
- Integrità: operare con integrità e rispettare gli impegni presi con i propri assicurati, fornendo assistenza, attuando politiche di gestione del sinistro e risarcimento eque e servizi in conformità con i termini di polizza.
- Responsabilità sociale: svolgere l'importante ruolo di supporto alla comunità attraverso la divulgazione e l'organizzazione programmi di responsabilità sociale d'impresa.

Durante il corso dell'anno bService è stata attivamente coinvolta nell'avvio di un programma di sensibilizzazione al ruolo sociale di fare assicurazione con eventi e iniziative mirate per ogni categoria di stakeholder.

Molta energia è stata profusa nel programma realizzato e definito dall'Ufficio People Management dedicato ai Benefitter per i quali è stato individuato un catalogo corsi di formazione focalizzato sulle hard skill al fine di rafforzare le competenze e l'expertise della squadra.

Finalità di Beneficio

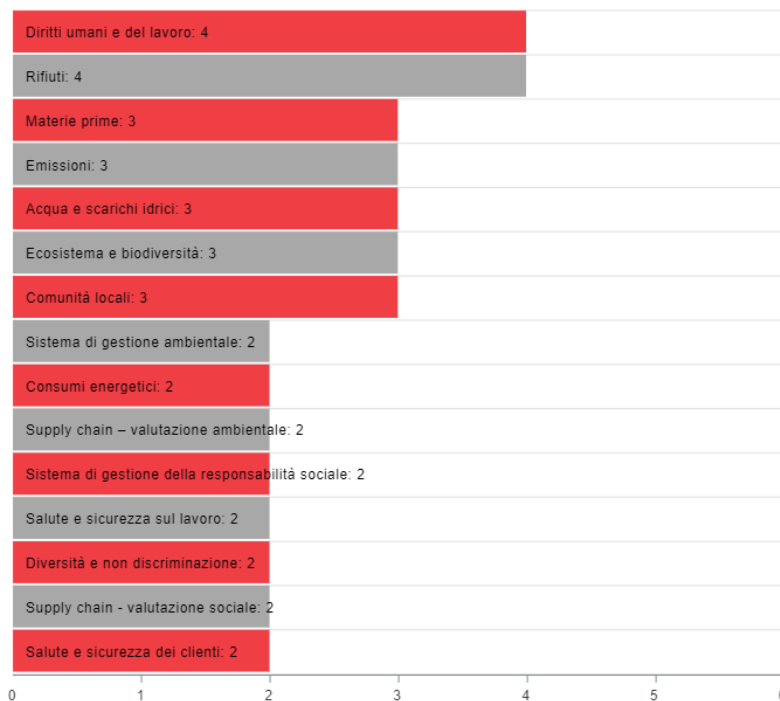
Comune 3: Area sostenibilità e ambiente



3.1 Attenzione all'ambiente e Adozione di pratiche e infrastrutture atte a minimizzare l'impatto ambientale

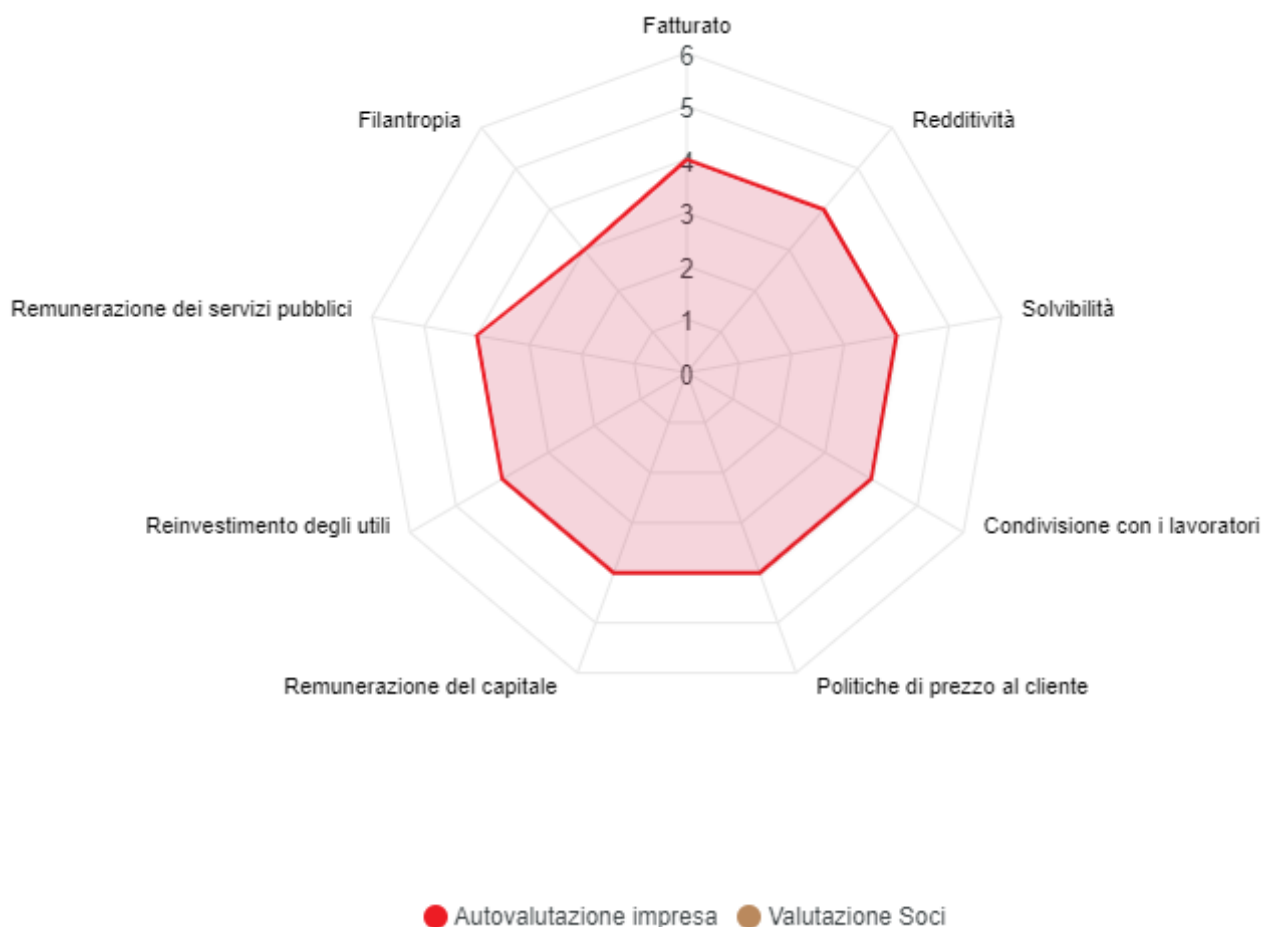
bService, in quanto Società Benefit e in coerenza con la visione imprenditoriale della Buona Impresa, gestisce in modo responsabile, sostenibile e trasparente le proprie ricadute sulla comunità e sull'ambiente.

L'azienda, operando nel mercato dei servizi e in virtù delle modeste dimensioni, considera il proprio impatto sugli aspetti della sostenibilità ambientale come estremamente contenuto e limitato alla ordinaria vita di ufficio. In questo senso, bService rispetta con attenzione tutte le normative e ogni Benefitter è attento all'uso consapevole delle risorse nell'intento di voler fare la propria parte per incidere il meno possibile sull'ecosistema.



Nella tabella riportata è possibile osservare i risultati relativi all'autovalutazione dell'azienda secondo la metodologia SABI per gli elementi relativi all'area Sostenibilità ambientale e Sostenibilità sociale, ordinati in scala decrescente.

La creazione del valore economico



Strumento di Autovalutazione della Buona Impresa (SABI) - Creazione del Valore Economico

bService intende creare valore economico in modo sostenibile per tutte le parti coinvolte, non al mero fine di distribuire profitto ai soci ma come mezzo per dare continuità all'impresa e massimizzarne l'impatto sociale.

La realizzazione di questo impatto è affidata all'equilibrio dei risultati nelle 3 dimensioni che qualificano la creazione di valore economico:

- l'equilibrio reddituale: la capacità di produrre un risultato economico positivo;
- la ripartizione del valore creato: l'attenzione all'equità sia nella produzione del profitto sia nella sua destinazione;
- la sostenibilità economica: la capacità di continuare a produrre valore economico nel tempo, per l'impresa e per le persone.

Obiettivi 2024

Il 2023 è stato, per il Gruppo Assicurativo Bene, il primo anno di adozione del modello della Buona Impresa nella gestione e monitoraggio dei temi ESG. Si tratta di una scelta consapevole che ha l'obiettivo di adottare un approccio di lungo periodo e di costruzione del valore stabile e misurabile nel tempo.

Nel 2024 bService si impegnerà con ancora maggiore determinazione nel perseguire le finalità di beneficio comune individuate nel nostro statuto, le quali rappresentano i pilastri fondamentali della nostra missione e della nostra identità aziendale. Affronteremo sfide e opportunità con uno spirito di innovazione e responsabilità sociale, lavorando in modo diligente per creare valore per i nostri agenti, in nostri partner e fornitori, i Benefitter, i nostri clienti e le comunità in cui operiamo.

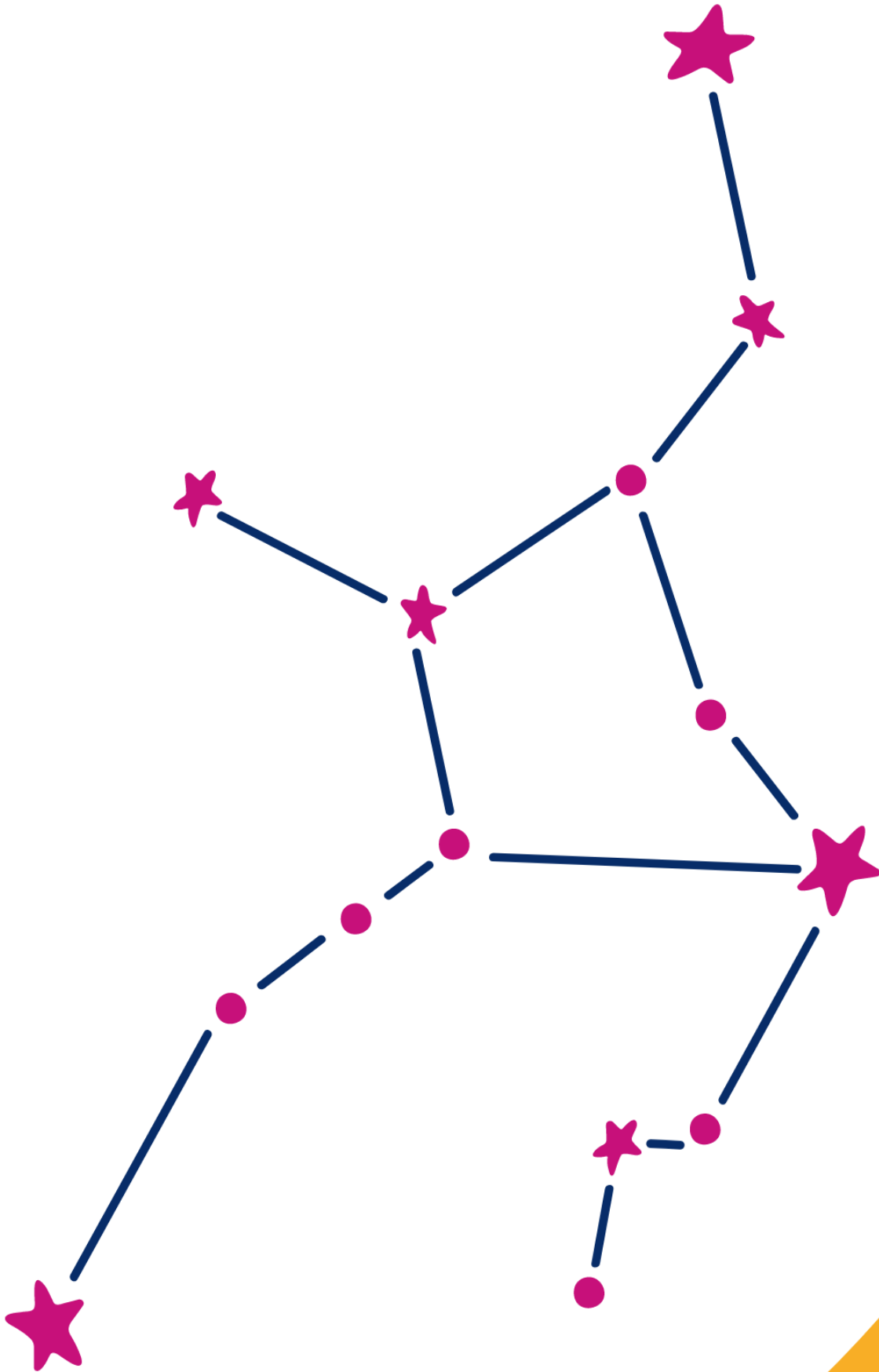
Nell'area del **servizio assicurativo**, continueremo a porre la massima attenzione sulla qualità e l'accessibilità dei nostri servizi, assicurando che ogni cliente possa accedere a soluzioni assicurative adatte alle proprie esigenze e in grado di fornire una protezione efficace attraverso il continuo improvement di tecnologia all'avanguardia con il ruolo di enabler.

Nell'area delle **persone**, il nostro impegno sarà rivolto a creare nuove opportunità di lavoro, specialmente per i giovani, che rappresentano il futuro del nostro settore e della nostra società. Promoveremo politiche di assunzione inclusiva e programmi di sviluppo professionale per garantire che ogni membro del nostro team possa realizzare appieno il proprio potenziale con forte focus sulla consapevolezza del ruolo sociale dell'assicurazione, educando e informando anche i nostri stakeholder sull'importanza di essere adeguatamente protetti e preparati per affrontare gli imprevisti.

Infine, nell'area **sostenibilità e ambiente**, ci impegneremo a intraprendere iniziative volte alla sostenibilità, mettendo in atto azioni concrete per contribuire al miglioramento delle condizioni di vita delle persone e alla salvaguardia dell'ambiente.

Guardiamo al futuro con fiducia, consapevoli della nostra responsabilità e della nostra capacità di fare la differenza, anche grazie al lungimirante apporto progettuale, che verrà garantito dal Comitato ESG di Bene Assicurazioni che condividerà le linee guida con tutte le società del Gruppo Assicurativo.

Siamo pronti ad affrontare le sfide che ci attendono e a continuare a essere un motore di cambiamento positivo nel mondo assicurativo e nella società in cui operano i nostri colleghi e collaboratori interni, le nostre agenzie e i nostri clienti assicurati con il Sistema Benefit.



bOSERVICE

SOCIETÀ BENEFIT - GRUPPO ASSICURATIVO BENE