



Consorzio
Assicurativo
Etico
Solidale

Processi di consapevolezza assicurativa

BILANCIO
DEL BENE COMUNE
2024

Bilancio del Bene Comune 2024

Coordinamento a cura di Paolo Gorini ed Elena Peverada in collaborazione con i lavoratori e le lavoratrici del Consorzio CAES e le consulenti EBC

Illustrazione in copertina: Vittoriano Ferioli (www.vittorianoferioli.it)

Progetto grafico: Altreconomia (www.altreconomia.it)



Indice

Editoriale

IDENTIFICARSI, NELL'ERA DEL BOMBARDAMENTO INFORMATIVO 4

A cura di Gianni Fortunati ed Elena Peverada

-
- Informazioni generali 7
 - Breve storia dell'impresa 8
 - Purpose, mission, vision e valori 8
 - Elenco attività statutarie. Oggetto sociale 10
 - Focus: L'assicurazione Etica* 11
 - Governance 12
 - Nota metodologica 13
 - Mappa degli Stakeholder 14

TEMA A | FORNITORI 15

TEMA B | SOCI E PARTNER FINANZIARI 24

TEMA C | COLLABORATORI 32

TEMA D | CLIENTI E CONCORRENTI 43

Focus: I rating per misurare la responsabilità sociale dei clienti 47

TEMA E | CONTESTO SOCIALE 61

-
- Obiettivi di miglioramento 81
 - In sintesi: le "stelle" dei valori, degli stakeholder e dei temi 82
 - Attestato Valutazione Peer 83
 - Tabella di riconciliazione 84
 - Relazione del revisore al Bilancio Sociale 87

Editoriale

Identificarsi, nell'era del bombardamento informativo

A cura di Gianni Fortunati,
Presidente e Direttore Consorzio CAES,
con il contributo di Elena Peverada,
Assistente di Direzione Consorzio CAES



La comunicazione è la condizione di sopravvivenza di una società: si comunica per rappresentare e conoscere una realtà, per creare e consolidare le relazioni umane, per costruire saperi e competenze, per condividere emozioni e per risolvere i problemi.

Un'informazione senza approfondimento, che non si prende spazi per indagare sulle conseguenze di affermazioni e prese di posizione, resta autoreferenziale e non offre opportunità di reale comprensione delle questioni.

È quanto emerge dall'ultimo report di Osservatorio di Pavia e Greenpeace che analizza l'eco mediatica e politica in Italia alle dichiarazioni sulle politiche climatiche e sulla transizione verde dell'attuale amministrazione statunitense. Il risultato dello studio, in sintesi, è che i media italiani si limitano a darne notizia: gli articoli di giornale che non contengono reazioni (né positive, né negative) alle suddette esternazioni sul clima sono il 43% mentre i servizi di telegiornale neutri sul tema sono il 48% del totale.

“Rimane scarso l'apporto al racconto della voce degli esperti del mondo della scienza – si legge - perché, salvo poche eccezioni, i rappresentanti del mondo scientifico non sono interpellati a fornire strumenti ulteriori di lettura o a commentare”.

La narrazione resta quindi sulla superficie della cronaca ma questo non è il solo aspetto critico:

“Le dichiarazioni rilasciate arrivano a raffica e a ritmo continuo. Si perde l'attenzione specifica sul tema, manca l'approfondimento, sia mediatico, sia del dibattito pubblico nel suo complesso e la scarsa presenza della voce della scienza lo dimostra. Media e commentatori sembrano qui cadere nella strategia comunicativa del 'bombardamento informativo', strategia che consiste nel saturare lo spazio mediatico con un flusso incessante di informazioni, spesso roboanti, per disorientare l'opinione pubblica e controllare il dibattito”.

Nell'ultimo World Economic Forum tenuto a Davos a fine gennaio 2025, sono stati definiti i **principali rischi globali per la società, rischi che avranno un impatto nei prossimi anni**. Essi hanno a loro volta delle ripercussioni su altre tipologie di rischio e presentano una doppia materialità: sono infatti sia presenti ora ma vengono ulteriormente alimentati ed amplificati dai comportamenti della nostra società.

Al primo posto compaiono **la disinformazione e le sue implicazioni**, seguite dagli **eventi climatici estremi**, i conflitti armati per il controllo delle risorse naturali (terre rare, controllo dell'acqua, ecc.), il cyber-risk, l'inquinamento e le **diseguaglianze**.

Quest'ultimo aspetto merita un cenno: stiamo vivendo un periodo storico nel quale la crisi economica rivela indici di depressione altissimi. Sono cresciuti sia i poveri di "povertà relativa" sia quelli di "povertà assoluta"; la disoccupazione colpisce tutto l'arco dell'età lavorativa e in particolare il mondo giovanile, con gravi riflessi economici, psicologici e sociali. Da anni, la povertà ha superato le caratteristiche tipiche del fenomeno transitorio e congiunturale, per assumere i connotati di un'involuzione strutturale, che allarga progressivamente le disuguaglianze sociali, intacca i diritti fondamentali dei cittadini e per questo chiama in causa la politica e richiede una riflessione da parte di tutte le forze culturali e sociali.

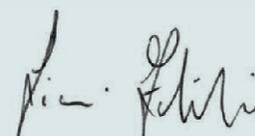
Anche per questo motivo – e ritorniamo al tema iniziale della comunicazione - urge la necessità di una lettura chiara degli avvenimenti del nostro tempo che ci consenta di essere consapevoli del dove siamo e di cosa possiamo fare per dare un contributo al cambiamento che vogliamo.

Quella assicurativa è per natura un'attività "abilitante". Consente infatti alle persone ed alle aziende di fare delle cose, su due fronti: da un lato proteggendole mentre le svolgono e garantendo quindi la sicurezza necessaria per poter lavorare con tranquillità. Dall'altro, investendoci denaro. Ricordiamo infatti che nel settore assicurativo il ciclo produttivo è invertito: prima le compagnie assicurative incassano i premi delle polizze e successivamente – se e solo se si verifica un sinistro – sono chiamate ad un esborso economico. Nel frattempo, dispongono di una consistente disponibilità di denaro che devono decidere come investire: scegliendo un'attività piuttosto che un'altra, le "abilitano" a tutti gli effetti, perché mettono a loro disposizione le risorse economiche necessarie per poter operare. In questo ambito, sottolineiamo come le compagnie assicurative abbiano un ruolo fondamentale anche rispetto alla transizione verde. Se decidessero di investire in modo incisivo, il settore potrebbe disporre dei capitali necessari per svilupparsi e crescere. Il settore assicurativo ha quindi l'opportunità di svolgere un ruolo importante nel **guidare i cambiamenti sistemici** necessari per migliorare la stabilità sociale e la resilienza economica di fronte alla crisi climatica.

Se ci soffermiamo invece sul primo aspetto, ossia quello degli strumenti di protezione, dovremmo ragionare sul fatto che essi hanno bisogno di essere realmente compresi per risultare efficaci e tutelanti. Per questo motivo il tema della semplificazione dei contratti assicurativi, deve riguardare diversi fronti: non solo il linguaggio ma anche una riprogettazione totale di forma, struttura e contenuto del contratto. Solo in questo modo sarà possibile ridurre il gap cognitivo e, di conseguenza, evitare spiacevoli incomprensioni al verificarsi del possibile sinistro.

CAES nel 2024 ha avviato dei **processi di consapevolezza assicurativa** che vi vogliamo raccontare in questa edizione del nostro bilancio sociale. Partendo dalla constatazione della necessità di sviluppare nuove forme di cultura assicurativa, a settembre 2024 abbiamo lanciato la nostra nuova newsletter mensile, **uno spazio dove condividiamo le notizie dal nostro mondo**. Questo strumento informativo ha riscosso un successo che ci ha sorpresi. Sapevamo della necessità di informare il nostro pubblico ma non ci saremmo aspettati questi numeri: tasso di recapito del 99,4%, tasso di apertura del 57% e tasso di engagement (grado di coinvolgimento) pari al 60,16%. Il che significa che, nel mare di notizie da cui siamo bombardati, un interesse verso un'economia altra è presente. Con il Rating del bene comune, nato a fine 2024, abbiamo invece invitato i nostri interlocutori a porre attenzione alle ripercussioni socio-ambientali delle proprie scelte nella vita quotidiana, mettendo a loro disposizione un semplice questionario per valutare **il proprio impatto sulla comunità**. Questo strumento di misurazione si aggiunge al Rating di sostenibilità, nato da un paio d'anni e rivolto alle aziende ed agli Enti del Terzo Settore. Entrambi i rating, se da un lato ci supportano nel premiare i comportamenti virtuosi, dall'altro vogliono spingere chi entra in contatto con CAES verso una presa di coscienza sempre più necessaria.

Il tutto, affinché il movimento di consumatori assicurativi consapevoli, così definito all'interno dello Statuto di CAES, prenda una forma sempre più definita.



Informazioni generali

Nome dell'azienda:

Consorzio CAES Italia SCS

Codice fiscale/Partita IVA:

05378850969

Settore: Intermediazione assicurativa

Numero collaboratori

(equivalente al tempo pieno): 9,99

Fatturato specifico (provvigioni):

773.298 euro

Utile: 65.012 euro

Filiali/aziende collegate: ///

Sede: Milano, Via Gavirate 14

Sito: www.consorziocaes.org

Anno di riferimento: 2024

Persona di riferimento per il Bilancio

del Bene Comune: Paolo Gorini

e Elena Peverada

Gruppo territoriale EBC di riferimento:

Lombardia (in costituzione)

Consulenti EBC coinvolti:

Lidia Di Vece, Stella Catto,

Maria Fabiana Laruccia



Breve storia dell'impresa

Sul finire degli anni '80, un gruppo di persone di Limbiate (VA) apre una riflessione sulla coerenza tra valori dichiarati ed agire quotidiano, a partire dal proprio lavoro.

Alcune delle persone coinvolte nella discussione lavorano in campo assicurativo, ed è così che nasce l'idea di una assicurazione etica, che prende corpo nel 1995, quando un agente del

gruppo decide di trasformare la sua agenzia assicurativa in cooperativa di consumatori, dando vita a CAES, Cooperativa Assicurativa Etico Solidale, come struttura operativa di coordinamento di un gruppo locale di consumatori. La necessità da parte dell'agente di tutelare in misura maggiore gli interessi dei suoi clienti-soci, consum-attori con un aumentato grado di consapevolezza, si traduce da subito nell'esigenza di trattare direttamente con le compagnie assicurative per ottenere modifiche tecnico-normative che garantiscano condizioni migliori sia in termini di prezzi e coperture che di chiarezza e trasparenza comunicativa, ovvero la capacità di scrivere polizze "ad hoc" da proporre alle compagnie assicuratrici più sensibili ai concetti di eticità.

La finanza etica, il commercio equo e la cooperazione sociale di Milano e del territorio locale, aderiscono pienamente al progetto CAES, contribuendo in modo determinante ad una crescita politica ed economica che determinerà il passaggio da progetto territoriale a nazionale nel 1998.

CAES diventa così un'agenzia assicurativa plurimandataria, indirizzata prevalentemente alla fornitura di servizi per il Terzo Settore, con lo scopo di organizzare e orientare la domanda verso le compagnie assicuratrici disposte a confrontarsi e fare propri i principi della finanza etica. Cambierà forma giuridica, da cooperativa a consorzio di cooperative (nel 2001), e da **Consorzio CAES** a **Consorzio CAES Italia** (nel 2006).



Purpose, Mission, Vision e Valori

Purpose

CAES qualifica le proprie polizze assicurative affinché siano strumenti sociali per la sicurezza e la prevenzione dei singoli (persona) e del gruppo (cooperativa, associazione o azienda), ponendosi come modello di sostenibilità alternativo e sentendosi parte della rete dell'altra economia.

Mission

CAES intende organizzare un'impresa che persegua, mediante la solidale

partecipazione della base sociale e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, scopi sociali economici, culturali ed educativi, eticamente orientati. Il consorzio si propone la promozione e la diffusione della cultura della solidarietà, promuovendo la collaborazione innanzi tutto fra le cooperative socie e fra queste e gli enti locali, imprese ed associazioni, attività di servizio con particolare riguardo a settori di popolazione sottoposti al rischio di marginalità.

Vision

CAES non ha scopo di lucro. Il consorzio ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività varie ai sensi della legge 8 novembre 1991 n. 381. In particolare, CAES si propone di attivare un processo di etica assicurativa anzitutto con l'obiettivo di promuovere e di consolidare, attraverso la creazione di un movimento di consumatori assicurativi consapevoli, un'assicurazione eticamente

orientata per riportare l'istituto della assicurazione nell'alveo che le è proprio di garanzia contro i rischi, depurandolo dai vizi di un sistema improntato esclusivamente alla tutela del profitto della compagnia assicuratrice.

Valori

Mutualità, solidarietà, democraticità, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, equilibrato rapporto con lo stato e le istituzioni pubbliche.



Lo stand di CAES all'edizione 2025 di Fa' la cosa giusta!

Elenco attività statutarie (oggetto sociale)

a) svolgere intermediazione assicurativa, assumendo mandati di agenzia con o senza rappresentanza, presentando o proponendo prodotti assicurativi e riassicurativi, prestando assistenza e consulenza finalizzate a tale attività e alla conclusione dei contratti, nonché alla gestione e/o all'esecuzione dei contratti in caso di sinistro; l'attività potrà essere svolta a favore dei propri soci e dei soci di organizzazioni, associazioni e cooperative socie, senza alcun fine speculativo, ovvero a favore dei non soci. Il consorzio potrà gestire, in proprio ovvero a mezzo di mandatari, agenzie e subagenzie;

b) studiare la disciplina delle assicurazioni, progettare e/o rielaborare modelli di tutela del rischio e fornire servizi che assicurino una effettiva destinazione sociale della tutela assicurativa;

c) promuovere la sensibilizzazione ai valori sociali ed alla cultura della cooperazione sociale attraverso la realizzazione di attività quali convegni, seminari, corsi, giornate di studio, rivolte alle cooperative socie, alle basi sociali delle cooperative socie, a comunità territoriali, istituzioni, enti ed ogni altro soggetto sociale;

d) sensibilizzare sui problemi della giustizia, dello sviluppo, dell'ambiente, della pace, della solidarietà e della mondialità anche aderendo a tutte le campagne ritenute in sintonia con i valori del consorzio;

e) progettare, pubblicare e divulgare articoli, quaderni e libri relativi alle diverse aree di intervento e ricerca;

f) istituire attività formative o corsi di formazione o altre iniziative finalizzate all'istruzione, formazione e informazione sulle tematiche oggetto dell'attività sociale rivolte alle cooperative aderenti, alle istituzioni interessate nonché verso docenti e discenti di scuole pubbliche e private di ogni ordine e grado, anche attraverso la ricerca di finanziamenti promossi da enti pubblici e privati;

g) esercitare attività di commercio in tutte le forme consentite e, in particolare la commercializzazione di prodotti provenienti dai paesi del sud del mondo e da produzioni biologiche di cooperative sociali italiane, curandone tutte le iniziative di divulgazione ed informazioni in materia;

h) favorire lo sviluppo e la produttività sociale dell'attività lavorativa del consorzio, promuovendo il mercato interno, commercializzandone i prodotti e offrendo a terzi, ivi compresi enti pubblici e privati direttamente o tramite gare d'appalto, licitazioni, ecc. - prodotti e servizi;

i) realizzare, anche inserendo al lavoro ex art. 4 legge 381/91 persone svantaggiate, servizi di supporto e di consulenza tecnico amministrativa, attività commerciale ed offrire quant'altro necessario, ivi compreso il sostegno finanziario, alle cooperative consorziate per migliorare la loro efficacia operativa;

j) contribuire nel modo più efficace alla conduzione sia tecnica che economica delle attività e degli interventi assunti,

prestando la dovuta assistenza ai propri soci nei rapporti con gli enti pubblici o privati in ordine ai servizi affidati per l'esecuzione con esclusione delle attività professionali;

k) il consorzio, inoltre, per stimolare e favorire lo spirito di previdenza e di risparmio dei soci, può istituire una sezione di attività, disciplinata da apposito regolamento, per la raccolta di prestiti limitata ai soli soci ed effettuata esclusivamente ai fini del perseguimento dell'oggetto sociale e nei limiti di legge. È pertanto tassativamente vietata la raccolta di risparmio tra il pubblico, sotto ogni forma;

l) integrare e coordinare in modo permanente

o per motivi di necessità contingenti, al fine di conseguire efficacemente gli obiettivi menzionati, la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo strutture consortili allargate ed aderendo ad organizzazioni di associazionismo cooperativo, ad associazioni temporanee di impresa ed a qualsiasi altro tipo di società che la legge preveda nel corso dell'esistenza del consorzio;

m) provvedere, in collaborazione con i soci, alla elaborazione di progetti e preventivi di interventi afferenti qualsivoglia tipo di attività rientrante nelle aree di attività sopra indicate. Il consorzio potrà operare anche con terzi.

Focus **L'ASSICURAZIONE ETICA**

L'eticità, nei prodotti assicurativi proposti da CAES, si definisce soprattutto in:

- estensione della copertura assicurativa per tutte le attività del cliente, per quanto concerne cooperative ed associazioni (non sono polizze "aperte", nelle quali le coperture vengono integrate solo a posteriori, per esempio a fronte di un sinistro, con conseguente aumento del premio)
- premi da pagare uguali per tutti (non secondo logiche di clientelismo)
- chiarezza e trasparenza delle condizioni contrattuali e delle informazioni fornite al cliente in sede di preventivo
- semplificazione della gestione assicurativa specie in relazione a:
 - oggetto della copertura
 - massimali assicurati
 - durata del contratto
 - costruzione del premio
 - modalità concordate di pagamento
 - gestione dei sinistri
 - normative adeguate alle attività indicate nello Statuto
- orientamento al cliente, che viene seguito fin dall'identificazione della migliore soluzione assicurativa secondo i suoi bisogni e rappresentato presso le compagnie assicurative senza costi aggiuntivi
- distribuzione onesta nella massima semplicità comunicativa (rinuncia alla rete di vendita a provvigione)
- costi equi in rapporto alla qualità ed alla mutualità dello strumento di garanzia

Governance

Composizione degli organi (con nominativi dei soggetti con cariche istituzionali inclusa data di prima nomina, periodo di carica)

FORTUNATI GIANNI **Presidente**

Data atto di nomina: 21/06/2022

Data di prima iscrizione: 02/08/2013

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

Carica: presidente del Consiglio di Amministrazione

Data atto di nomina: 28/06/2022

Data iscrizione: 04/08/2022

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

MESSINA ALESSANDRO **Vicepresidente**

Data atto di nomina: 21/06/2022

Data di prima iscrizione: 13/04/2022

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

Carica: vice-presidente del Consiglio di Amministrazione

Data atto di nomina: 28/06/2022

Data iscrizione: 04/08/2022

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

RAITANO PIETRO RAFFAELE **Consigliere**

Data atto di nomina: 21/06/2022

Data di prima iscrizione: 23/08/2016

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

GORINI PAOLO **Consigliere**

Data atto di nomina: 21/06/2022

Data di prima iscrizione: 09/07/2019

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

DI LORENZO LUCA **Consigliere**

Data atto di nomina: 29/05/2023

Data di prima iscrizione: 11/07/2023

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

GUBERTI DANILO GIOVANNI **Carica: revisore unico**

Data atto di nomina: 21/06/2022

Data di prima iscrizione: 02/08/2013

Durata in carica: fino approvazione del bilancio al 31/12/2024

Nota metodologica

Nel 2022 abbiamo deciso di utilizzare lo strumento della matrice e del manuale dell'**Economia del Bene Comune 5.0 per la redazione del nostro Bilancio Sociale**. Per l'edizione del 2024 abbiamo aggiornato le informazioni, gli indicatori, gli obiettivi di miglioramento e le valutazioni.

La tabella di riconciliazione al termine di questo Bilancio (pag. 80) permette di identificare la sezione e la pagina del Bilancio del Bene Comune dove ogni richiesta del DM 189/19 è stata rendicontata.

CHE COS'È UN BILANCIO DEL BENE COMUNE?

Un **Bilancio del Bene Comune** è uno strumento rendicontativo, strategico e trasformativo in grado di fornire un quadro completo dello stato dell'arte dell'impresa rispetto alla sua contribuzione al bene comune, guidando l'impresa nell'analisi e nella valutazione della qualità dell'applicazione dei valori fondamentali dell'Economia del Bene Comune (Dignità Umana, Solidarietà e Giustizia Sociale, Sostenibilità ambientale, Trasparenza e Co-determinazione democratica) nella relazione con tutti i gruppi di stakeholder: **fornitori (sezione A), soci e partner finanziari (sezione B), collaboratori (sezione C), clienti e utenti (sezione D) e contesto sociale (sezione E)**.

Per ogni tema affrontato, il Bilancio del Bene Comune presenta:

- una descrizione narrativa dello stato attuale dell'azienda evidenziando le principali politiche e azioni
- una serie di indicatori probanti, ove possibile quantitativi, a supporto di quanto descritto in forma narrativa
- i possibili punti di miglioramento verso cui l'impresa desidera tendere
- un punteggio da 0 a 10 per ogni aspetto positivo o un punteggio da 0 a -200 per ogni aspetto negativo proposto dalla matrice dell'Economia del Bene Comune. Per ogni aspetto, sono riportati 2 diversi punteggi: il primo è la sintesi dell'auto-valutazione da parte di CAES e il secondo è il punteggio definitivo confermato durante la validazione peer
- un punteggio complessivo finale dell'organizzazione per un massimo di 1.000 punti

IL PROCESSO DI SVILUPPO DEL BILANCIO DEL BENE COMUNE

Per questa terza edizione del Bilancio del Bene Comune si è partiti dalla traccia metodologica utilizzata nel 2022 per la prima edizione, con un aggiornamento delle informazioni e degli indicatori a cura del referente del Bilancio coinvolgendo le diverse funzioni. Le auto-valutazioni dei singoli temi, sulla base degli aggiornamenti riscontrati, sono state condivise negli incontri di supervisione con le consulenti EConGOOD. Laddove ritenuto sensato sono riportati i dati relativi al triennio 2022-2024, in modo da rappresentare il trend che caratterizza un determinato aspetto. Le auto-valutazioni sono state poi validate durante l'incontro di valutazione di gruppo (*peer*) avvenuto insieme ad altre due organizzazioni in fase di bilanciamento, STL srl sb e Indaco Team, e facilitato da un consulente EConGOOD.

IL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

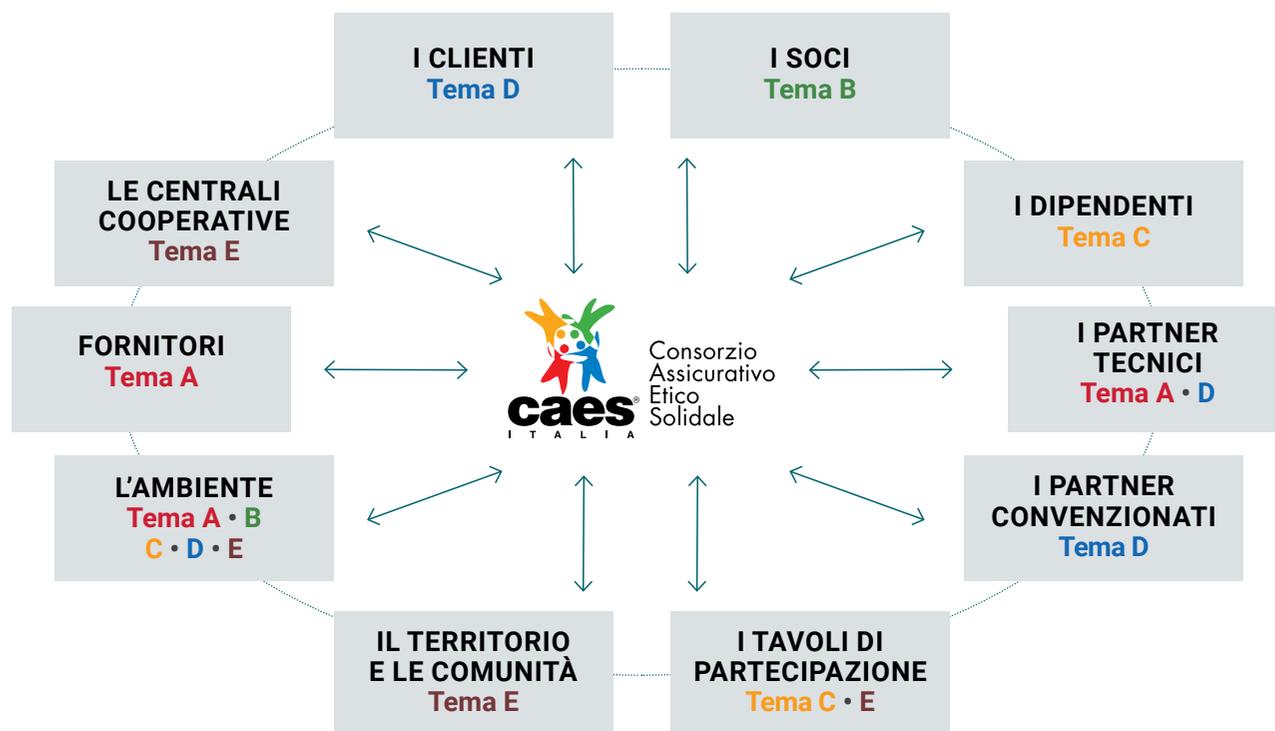
Il perimetro di questo bilancio è il Consorzio CAES e la sua attività di intermediazione assicurativa. Il periodo di riferimento è il 2024.

VERSO IL BENE COMUNE

Le tabelle "Verso il bene comune" descrivono gli obiettivi di miglioramento individuati, le azioni da attuare per raggiungere tali obiettivi e lo stato di avanzamento delle stesse azioni. In caso di presenza di più azioni e/o obiettivi questi sono stati numerati per meglio comprendere il collegamento tra gli stessi".

Mappa degli stakeholder

Riportiamo qui graficamente gli stakeholder di CAES, che verranno descritti in dettaglio all'interno dei temi citati:



Un momento dell'incontro "Imparare a misurare il tuo impatto socio-ambientale ti conviene!" organizzato da CAES durante l'edizione 2025 di Fa' la cosa giusta!

A sinistra Franco Ferrario (Associazione RIES – Rete Italiana Economia Solidale), al centro Elena Peverada (Consorzio CAES Italia), a destra Lidia di Vece (ECONGOOD Italia)



Tema A

Fornitori

A1

Condizioni di lavoro dignitose
lungo tutta la filiera

A2

Solidarietà e giustizia
sociale lungo la filiera

A3

Sostenibilità ambientale
lungo la filiera

A4

Trasparenza e condivisione
delle decisioni lungo la filiera

A1

CONDIZIONI DI LAVORO DIGNITOSE LUNGO TUTTA LA FILIERA

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

A1.1 - Condizioni di lavoro e impatto sociale lungo la filiera

CAES è un'agenzia assicurativa che svolge attività di intermediazione a distanza. I beni e i servizi che acquistiamo sono quindi funzionali alla gestione di un ufficio fisico e di un'infrastruttura tecnologica avanzata completa di un sistema operativo gestionale di nostra proprietà.

Nei criteri di scelta dei fornitori, viene privilegiato l'allineamento ai valori di CAES, ad esempio l'appartenenza al Terzo Settore. In altri casi, vi sono fornitori scelti indirettamente in quanto ce ne avvaliamo perché sono stati raccomandati dai nostri fornitori qualificati. Non abbiamo procedure d'acquisto specifiche e scritte ma la maggior parte delle relazioni commerciali sono instaurate da molto tempo. Per tutte queste ragioni, possiamo dire che la gestione etica degli acquisti fa parte della nostra identità.

Possiamo distinguere i fornitori nelle seguenti categorie:

- **fornitori soci di CAES;**
- **fornitori qualificati.** Questa categoria comprende in senso più generale i fornitori che risultano essere coerenti con i nostri valori, o perché li abbiamo conosciuti direttamente (sono cooperative sociali, imprese sociali, società benefit/B-corp, imprese operanti nell'Economia Solidale o nell'Economia di Comunione, professionisti che storicamente seguono ed assistono il no profit ed associazioni) o perché abbiamo riconosciuto la bontà del bene/servizio che offrono, senza scegliere il fornitore specifico. In questo secondo caso, li abbiamo identificati

come fornitori qualificati* e, al fine di poterli indicare come tali, abbiamo però fatto un supplemento di indagine nei loro confronti. Abbiamo quindi inserito in questa categoria solo coloro che rispettano criteri di sostenibilità aziendale e/o dispongono di eventuali certificazioni in merito.

La scelta di questi fornitori ha l'obiettivo di ricreare un circuito di mutualità all'interno dell'economia solidale e del mondo cooperativo a cui apparteniamo;

- **fornitori occasionali;**
- **altra tipologia fornitori.**

Dai **fornitori soci** acquistiamo coperture assicurative (Assimoco SPA, la nostra compagnia di riferimento anche nell'attività ordinaria), caffetteria per ufficio e omaggi (Chico Mendes SCS bottega del mondo e cooperativa sociale) e il servizio di tenuta paghe e contabilità (Urbana, cooperativa sociale).

Dai **fornitori qualificati e qualificati*** acquistiamo servizi e assistenza software, energia elettrica, servizi notarili, servizi legali, servizi di revisione contabile, servizi assicurativi (sotto forma di collaborazione tra intermediari del settore), servizi promozionali, servizi di consulenza pubblicitaria, servizi di rappresentanza, consulenza R&S, servizi di pulizia e materiale di consumo.

Dai **fornitori occasionali** acquistiamo servizi assicurativi (sotto forma di collaborazione tra intermediari del settore), carburante (per l'autovettura aziendale) ed abbiamo acquistato cellulari aziendali.

Gli acquisti sostenuti avvalendosi di **fornitori di altra tipologia** sono invece, in ordine di importanza i seguenti: apparecchiature hardware e relativi servizi di manutenzione, spese d'affitto e condominiali (relativamente ai nostri uffici), acquisto di buoni pasto e buoni per premi produzione a favore dei dipendenti, consulenza in ambito sicurezza, telefonia e servizi di segreteria telefonica, arredamenti per l'ufficio e per

l'adeguamento allo smart working, formazione professionale, spese postali e servizio corriere, spese di cancelleria per l'ufficio, servizio di medico del lavoro, canone per utilizzo programma di contabilità, noleggi per manifestazione fieristica, consulenza privacy e GDPR, servizio di manutenzione dell'autovettura, manutenzioni ordinarie negli uffici, servizio di tenuta paghe e contabilità e omaggi. Per valutare i rischi sociali lungo la filiera, abbiamo indagato i principali fornitori di CAES e ci siamo focalizzati sui fornitori soci, qualificati e qualificati*, analizzandone i bilanci sociali e le certificazioni. Da questa analisi si desume che per queste categorie di fornitori si è in grado nella maggior parte dei casi di fornire la presenza di certificazioni o, in alternativa, di politiche e procedure atte ad individuare un'attenzione sociale o ambientale.



	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

A1.2 - Violazione della dignità umana lungo la filiera

Non rileviamo situazioni di violazione della dignità umana: la maggior parte dei nostri fornitori

principali ha oltretutto una particolare attenzione verso queste tematiche, trattandosi di società benefit, cooperative sociali, enti del terzo settore in genere o professionisti che collaborano storicamente con il no profit.

Sul volume di acquisto da fornitori qualificati e soci non ci sono beni e servizi che rappresentano un rischio per la violazione della dignità umana.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Migliorare la conoscenza e l'attenzione alla catena di fornitura.
Obiettivo trasversale a tutto il Tema A
Da raggiungere entro l' semestre 2025.
Nel 2024 l'obiettivo era stato riconsiderato, tenendo conto della tipologia di fornitori di CAES e delle relazioni instaurate e instaurabili.

AZIONI

- Redazione di un questionario per i fornitori (attuali e nuovi) che vada ad indagare le loro scelte di sostenibilità in tema di dignità umana in funzione della rivalutazione dell'obiettivo si sono individuate le seguenti azioni:
 - Individuazione di criteri di scelta e qualifica dei fornitori (es. check list di qualifica);
 - Individuazione dei fornitori significativi sui quali ha senso fare un'analisi e un approfondimento;
 - Raccolta informazioni attraverso un questionario;
 - Valutazione delle informazioni raccolte.

STATO DI AVANZAMENTO

- Sono stati identificati i seguenti criteri:
 - consideriamo i fornitori con il maggior volume d'affari e quelli che ci vendono beni e/o servizi che costituiscono un input rispetto alla nostra creazione di valore;
 - privilegiamo il confronto diretto (compilando il questionario insieme ai fornitori selezionati).**Entro la seconda metà del 2025**

A2

SOLIDARIETÀ E GIUSTIZIA SOCIALE LUNGO LA FILIERA

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

A2.1 - Relazioni commerciali equie nei confronti dei fornitori diretti

CAES parte dal presupposto che il **prezzo giusto sia quello giusto per tutti**, pertanto, anche nella relazione con i propri fornitori (ed in particolare modo con quelli principali) vuole garantire una relazione commerciale equa. Riteniamo che essa sia il presupposto per un rapporto duraturo, tant'è che, se entriamo in analisi della durata delle relazioni commerciali con i nostri principali fornitori, vediamo che si tratta di un tempo piuttosto lungo. Le condizioni di prezzo e pagamento sono differenziate in base al fornitore.

Con alcuni fornitori strategici il pagamento è anticipato, al fine di assicurare continuità nel servizio e soddisfazione reciproca. In questi casi, le attività fornite vengono concordate insieme nella modalità e nelle tempistiche, trattandosi di sviluppi che necessitano di una progettazione e di una realizzazione a cui entrambi dobbiamo partecipare (il fornitore e CAES).

Negli altri casi in cui esiste una relazione di lungo corso con i fornitori, tendenzialmente accettiamo le loro condizioni dal punto di vista del prezzo e delle tempistiche: le riteniamo equilibrate e basate su una relazione di fiducia. Generalmente paghiamo a ricevimento fattura o a 30 giorni dalla data di fattura, senza alcun ritardo.

Non abbiamo ancora fatto rilevazioni strutturate presso i nostri fornitori rispetto alla loro soddisfazione, ma possiamo ritenere che siano soddisfatti della relazione instaurata sulla base dei confronti e scambi che avvengono e in taluni casi anche di comportamenti solidali nei nostri

confronti (come nel caso della restituzione di una parte del compenso ricevuto o dell'aumento del costo del servizio soltanto del 50% da parte di un paio di fornitori storici, situazioni che si sono verificate nel 2022).

Tuttavia, nel questionario che vogliamo inviare ai nostri fornitori per raccogliere maggiori informazioni relativamente alle questioni di sostenibilità, di dignità umana e loro orientamento ai valori del bene comune, inseriremo anche domande finalizzate ad indagare la loro soddisfazione.

Merita un cenno particolare la relazione con la nostra compagnia di riferimento Assimoco. Assimoco è il nostro fornitore di servizi assicurativi e quindi da questa compagnia acquistiamo le assicurazioni per la nostra attività. Allo stesso tempo esso è anche un attore fondamentale della nostra filiera, essendo la "fabbrica prodotti" ossia il soggetto che crea le polizze che successivamente noi distribuiamo.

Sotto questo aspetto, Assimoco è però più che una semplice compagnia con cui abbiamo sottoscritto un mandato ma un vero e proprio partner in quanto, insieme a questa azienda, co-progettiamo i prodotti assicurativi che distribuiamo.

Tra CAES ed Assimoco esiste quindi un rapporto privilegiato che si è consolidato nel tempo grazie ad una conoscenza reciproca approfondita che ci ha portato nel 2020 a realizzare il progetto Eticapro in cui, insieme a Banca Etica, siamo i tre partner promotori con l'obiettivo di individuare le migliori soluzioni assicurative per il Terzo Settore e per i consumatori responsabili. Segnaliamo in questa sede che Eticapro a fine 2022 si è aggiudicato il premio di Insurance Connect "Terzo Settore - Digital" per essersi distinto in ambito ETS rispetto alle strategie, alla progettualità e all'innovazione applicata.


Assicurazione Sostenibile Solidale

La durata media della relazione commerciale, considerando tutte le categorie di fornitori, è pari a 9 anni, ma per diversi fornitori la relazione è superiore ai 10 anni, se non ventennale.

Stima in termini economici della distribuzione della creazione di valore lungo la filiera - Anno 2024

Totale acquisti	€ 302.354 *
Fatturato	€ 773.298 **



* al lordo di iva che per noi è indetraibile
** il dato riportato si riferisce alle provvigioni attive (come da bilancio civilistico) conseguite nell'esercizio 2024, ritenuto il dato più significativo e in grado di rappresentare il fatturato di CAES in senso stretto

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

A2.2 - Influenza positiva su solidarietà, equità e giustizia sociale lungo l'intera filiera

CAES da sempre comunica ai propri fornitori (parliamo anche qui dei fornitori principali con cui abbiamo una relazione importante) quello che fa: le proprie scelte e ciò che mette in pratica. Non abbiamo mai chiesto ai nostri fornitori di fare altrettanto e, sulla base di questo, ponderare il peso della loro fornitura. Questo perché essi sono stati scelti a priori sulla base di una condivisione di valori.

Non abbiamo mai indagato rispetto alle loro rispettive catene di fornitura. Abbiamo però notato nel tempo che il fatto di avere una relazione duratura e di lungo corso con alcuni di essi ha comportato una contaminazione indiretta

(talvolta reciproca). Ad esempio, alcuni nostri fornitori hanno deciso di avvalersi dei servizi di altri nostri fornitori: **abbiamo quindi allargato la relazione mutualistica in cui noi stessi siamo inseriti**. Inoltre, in alcuni casi, siamo stati una fonte di ispirazione affinché fossero intrapresi percorsi di miglioramento delle prassi operative o si giungesse ad una certificazione della propria attività.

75% Percentuale di prodotti e materie prime acquistati con un marchio o certificazione che consideri la solidarietà e l'equità tra i propri criteri (calcolata sul volume di acquisto da fornitori qualificati e soci, nel 2024)

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	4 punti	4 punti
Valutazione Peer	4 punti	5 punti

A2.3 - Abuso del potere di mercato nei confronti dei fornitori

Con alcuni fornitori, tra quelli per noi più importanti, potremmo esercitare un certo potere di mercato dovuto alle peculiarità che ci caratterizzano e che ci rendono unici oppure al fatto che siamo i loro principali clienti in termini di fatturato. Nonostante questo, non abbiamo mai esercitato abusi di potere nei loro confronti. Non abbiamo mai pensato di porci in questi termini e, di conseguenza, non abbiamo mai ricevuto feedback negativi per questo motivo. Con Assimoco, in alcuni casi - nell'ambito del rapporto di filiera che ci lega - abbiamo fatto leva per poter chiedere migliori condizioni contrattuali o maggiori vantaggi a favore dei nostri clienti assicurati.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Migliorare la conoscenza e l'attenzione alla catena di fornitura.
2. Valutare la soddisfazione dei fornitori rispetto alle condizioni di pagamento ed alla relazione commerciale instaurata.
3. Sviluppare buone pratiche lungo l'intera filiera per evitare che si presentino rischi e criticità in ambito di equità e giustizia sociale (ad esempio, assenza di salario dignitoso, condizioni lavorative sfavorevoli per i propri dipendenti, evasione fiscale, assenza di politiche di prevenzione alla corruzione).

AZIONI

1. Redazione di un questionario per i fornitori (attuali e nuovi) che vada ad indagare le loro scelte di sostenibilità in tema di equità
2. Redazione di uno strumento di indagine sulla soddisfazione dei fornitori.
3. Redazione di una lettera di intenti (patto di filiera) con i fornitori principali in cui ci si impegna reciprocamente a garantire condizioni eque nella propria filiera.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Si veda quanto riportato nel tema A1.2.
2. Si veda quanto riportato nel tema A1.2.
3. L'obiettivo si inserisce nel quadro generale della relazione con i fornitori e sarà la fase finale del percorso di valutazione e di approfondimento così come riportato nel tema A1.2.

Entro il 2026.

A3

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE LUNGO LA FILIERA

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

A3.1 - Impatti ambientali lungo la filiera

La scelta dei fornitori per CAES si basa sempre su criteri etici e di sostenibilità, in quanto essi fanno parte del DNA dell'impresa. Si prediligono quindi prodotti e servizi con basso impatto ambientale o che lo riducono. Da sempre CAES

si pone come obiettivo la riduzione del proprio impatto ambientale complessivo e la nostra modalità di lavoro (intermediazione assicurativa a distanza) ci ha consentito di farlo, digitalizzando la nostra operatività. Da qualche anno, rispetto alla fornitura di energia elettrica, abbiamo fatto una scelta ben precisa decidendo di rifornirci solo di energia proveniente da fonti rinnovabili al 100%. Abbiamo infatti scelto come fornitore la cooperativa Ènostra, di cui siamo diventati soci. La nostra azienda eroga servizi e l'attività svolta è prevalentemente quella di ufficio: il tema delle "materie prime" riguarda pertanto essenzialmente le apparecchiature hardware e software utilizzate, il materiale di cancelleria e la carta. Se grazie alla digitalizzazione, l'uso di carta così come l'utilizzo del servizio di spedizioni tende sempre più a diminuire nel tempo (il nostro obiettivo è quello di arrivare alla completa digitalizzazione dell'attività. Essendo a conoscenza degli impatti spesso negativi provocati dalla digitalizzazione (soprattutto rispetto al consumo di energia e conseguenti risorse naturali), per noi questo non è un obiettivo in sé ma implica che vengano fatte le opportune riflessioni per rendere il processo digitale effettivamente sostenibile. Questi ragionamenti sono in itinere ma già ora riduciamo il nostro impatto digitale, conservando i documenti delle polizze chiuse solo per 5 anni dalla loro scadenza, come tra l'altro viene richiesto ai fini privacy dalla Legge in materia assicurativa).

Sotto questo aspetto, rileviamo che:

- Il nostro fornitore per software e server è una società benefit e quindi integra il concetto di sostenibilità nel proprio modo di lavorare. Nello specifico, riduce il proprio impatto ambientale operando da remoto, con processi di digitalizzazione avanzati, tramite uno smart working molto spinto per i collaboratori ed alimentando le proprie apparecchiature informatiche con sistemi di energia rinnovabile. Questa azienda

sviluppa il nostro sito internet pubblico www.consorziocaes.org – ed il sistema operativo ad esso collegato, curandone tutte le implementazioni. Entrambi gli strumenti hanno già un buon sistema di caching (processo che permette di memorizzare temporaneamente dati o file in modo da potervi accedere più velocemente) che incide sulle prestazioni ambientali). Al momento, questo fornitore sta lavorando per aggiornare e potenziare il nostro sistema operativo ed il sito pubblico. I lavori di implementazione dureranno tutto il 2025. **In questa attività sta tenendo conto di alcuni aspetti che impattano anche dal punto di vista ambientale: tra questi, il miglioramento dell'insieme di software e applicazioni interconnesse che collaborano per realizzare il progetto informatico complessivo ed i sistemi di staticizzazione.**

- Il nostro fornitore per hardware non ha invece certificazioni particolari e i prodotti/servizi ricevuti sono quelli reperibili in commercio con un'attenzione particolare alla performance ma non alla sostenibilità (dalle schede prodotti delle apparecchiature elettroniche utilizzate non si rilevano scelte particolari in questo senso).

64% Percentuale di fornitori in possesso di certificazioni o marchi ambientali (calcolata sul volume di acquisto da fornitori qualificati e soci, anno 2024)

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

A3.2 - Impatti ambientali negativi lungo la filiera

L'impatto negativo ambientale legato alla nostra catena di fornitura riguarda essenzialmente due fronti:

- L'approvvigionamento di PC, stampanti ed altre apparecchiature elettroniche, che è poi neces-

sario smaltire come RAEE. Segnaliamo però che, trattandosi di beni/tecnologie non obsolete al momento dello smaltimento, in diversi casi vengono donati a Enti del Terzo Settore/Associazioni che ne possono avere bisogno;

- L'utilizzo di toner e il loro successivo smaltimento. Anche su questo fronte si evidenzia comunque la scelta di acquistare toner rigenerati. Non siamo invece a conoscenza di impatti ambientali sproporzionatamente elevati lungo la nostra filiera. Anche per il 2024 non ci sono beni e servizi acquistati che si ritiene abbiano un impatto eccessivo sull'ambiente.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Migliorare la conoscenza e l'attenzione alla catena di fornitura.
2. Migliorare l'impatto ecologico delle apparecchiature tecnologiche acquistate.

AZIONI

1. Redazione di un questionario per i fornitori (attuali e nuovi) che vada ad indagare le loro scelte di sostenibilità in ambito ambientale (presenza di certificazioni di carattere ambientale o in alternativa di pratiche ambientali implementate).
2. Valutare con il fornitore hardware l'acquisto di prodotti/soluzioni più sostenibili degli attuali.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Si veda quanto già riportato per il tema A1.2.
2. Valutazione è stata fatta e si è deciso che in caso di prossimi acquisti hardware terremo conto dei seguenti aspetti:
 - acquisto di strumenti (ad esempio notebook) con prestazioni minimali per massimizzare la durata dei dispositivi;
 - eventuale presenza sui prodotti di criteri ambientali specifici (ad esempio, secondo il registro EPEAT o in base alla certificazione TCO certified).

Realizzato e definita una politica

A4

TRASPARENZA E CONDIVISIONE DELLE DECISIONI LUNGO LA FILIERA

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

A4.1 - Trasparenza verso i fornitori e diritto ad essere coinvolti

I nostri fornitori-chiave vengono sempre coinvolti nelle nostre attività decisionali - in funzione del loro ruolo. **Prevediamo una loro partecipazione attiva e li coinvolgiamo nelle scelte in modo che vi sia una reciproca soddisfazione nella partnership instaurata. In un'ottica di cooperazione, facciamo attività di co-progettazione.**

Un esempio può essere il progetto Eticapro che, ricordiamo, coinvolge come promotori Assimoco e Banca Etica. Oltre a questi due partner/

fornitori, abbiamo cercato di coinvolgere nel progetto tutti i nostri fornitori-chiave per creare delle nuove sinergie a favore del Terzo Settore. Quando Eticapro è nato, vi era la necessità da parte di Assimoco di elaborare degli strumenti di formazione valoriale per la propria rete distributiva (altre agenzie che hanno aderito al progetto e quindi sono stati autorizzati successivamente ad intermediare i prodotti assicurativi della gamma Eticapro). Noi abbiamo coinvolto Altra Economia Coop. (nostro consulente in comunicazione) che ha strutturato un percorso di formazione valoriale specifico sull'economia solidale a beneficio di tutti.

Con i fornitori-chiave vi è un costante aggiornamento sullo stato di avanzamento delle nostre attività: pensiamo a Perora SRL, il nostro fornitore di software e server, con cui realizziamo gli sviluppi del nostro sistema operativo. In base al progetto che vogliamo portare a termine stabiliamo un calendario e realizziamo i confronti



Lo spazio di CAES all'interno della seconda edizione di Cont-Act, l'evento B2B dedicato alla promozione di pratiche commerciali etiche e sostenibili organizzato a Milano da Equo Garantito

operativi necessari a raggiungere il risultato desiderato. Il suo è un supporto fianco a fianco. Con il fornitore Altra Economia Coop. vi è invece un allineamento costante rispetto alle nostre strategie di comunicazione, che per l'anno 2024 sono state orientate allo sviluppo di nuovi strumenti specifici di comunicazione (si veda il tema D1).

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	7 punti	7 punti
Valutazione Peer	7 punti	7 punti

A4.2 - Influenza positiva sulla trasparenza e la condivisione delle decisioni lungo la filiera

Possiamo ribadire quanto già indicato rispetto al tema A2.2, ossia che i fornitori sono stati scelti a priori sulla base di una comunanza di valori e che quindi non abbiamo mai chiesto loro di condividere con noi le proprie scelte di trasparenza e partecipazione.

Ritornando però al tema della contaminazione, anche in questi casi, così come noi li interpelliamo nelle nostre scelte, è capitato di **essere coinvolti nei loro processi decisionali**, soprattutto da

parte di chi ci considera un partner meritevole: in tali situazioni abbiamo la capacità di incidere e di influenzare le loro decisioni.

38% Percentuale di prodotti e materie prime acquistati con un marchio che tenga conto della trasparenza e della condivisione delle decisioni (calcolata sul volume di acquisto da fornitori qualificati e soci, anno 2024)

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	4 punti	4 punti
Valutazione Peer	4 punti	5 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Migliorare la conoscenza e l'attenzione alla catena di fornitura.

AZIONI

1. Redazione di un questionario per i fornitori (attuali e nuovi) che vada ad indagare le loro scelte di sostenibilità in ambito di trasparenza.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Si veda quanto riportato nel tema A1.2.

Tema B
Soci e Partner
Finanziari

B1

Finanziamento etico
dell'impresa

B2

Approccio equo e solidale
all'utilizzo degli utili

B3

Investimenti socio-ambientali
e impiego degli utili

B4

Proprietà e condivisione
delle decisioni

B1.1 - Autonomia finanziaria attraverso l'autofinanziamento

La nostra situazione finanziaria attuale può essere sintetizzata come segue:

- il rapporto tra i mezzi propri e le risorse complessive ammonta al 42,93% per l'anno 2024;
- il margine di struttura è coperto interamente dal capitale proprio;
- come per il 2023, abbiamo attività finanziarie pari a 360.000€ - investite tramite Etica SGR - che potenzialmente potrebbero essere svincolate nel breve periodo. Si tratta di attivi che danno garanzia di stabilità;
- deteniamo fondi di ammortamento alimentati annualmente con circa 40.000€ di nuovi ammortamenti. Questi, sommati al patrimonio, ci danno una buona disponibilità di risorse.

I rischi finanziari che potrebbero verificarsi nella nostra attività sono i seguenti:

1) rischio di credito, relativo a mancati incassi da parte dei clienti. Questa situazione è molto limitata, perché abbiamo solo una piccola % di clienti da cui recuperare i premi: si tratta di quei clienti che ci hanno comunicato di avere problemi di liquidità importanti. In questi casi - si tratta sempre di clienti fidelizzati - abbiamo deciso di farci carico temporaneamente dei loro premi (ossia, incassare il premio in Assimoco e versargli il relativo importo nella decade, senza aver ricevuto il pagamento dal cliente).

2) rischio di liquidità, che si verificherebbe se utilizzassimo il capitale a breve termine e/o la liquidità corrente per fare degli investimenti importanti. Ciò potrebbe generare problemi fi-

nanziari nell'immediato. Anche in questo caso il rischio appare minimo (il margine di struttura, cioè la differenza tra il capitale proprio e gli investimenti è pari a 357.752€). Gli utili conseguiti ed accantonati negli esercizi precedenti e l'aver fatto ricorso a fonti di finanziamento di medio/lungo periodo garantiscono un equilibrio finanziario.

3) rischio legato all'andamento dell'attività caratteristica. Qualora generassimo perdite consistenti in maniera ripetuta, potremmo erodere tutti i fondi già costituiti senza che questo determini il fallimento della società. Negli ultimi 10 anni abbiamo sempre prodotto un utile accantonato a riserve non distribuibili per il 97%: l'incremento del capitale proprio fa sì che questo rischio sia molto ridotto.

I potenziali rischi finanziari, connessi con l'andamento del consorzio e tenuto conto della sua evoluzione, sono tenuti sotto controllo attraverso analisi di gestione periodiche e con strumenti creati appositamente (file di verifica della liquidità corrente).

Non è possibile un confronto nel settore (agenzie di assicurazione) perché la struttura organizzativa di CAES è diversa da quelle che sono mappate nelle statistiche. Normalmente le agenzie tradizionali sono società di persone o ditte individuali in cui l'agente alla fine dell'anno trattiene gli utili come guadagno personale. Nel nostro caso l'agente ha ceduto la sua "licenza all'esercizio dell'attività" e le sue competenze alla società. CAES, come consorzio di cooperative sociali, ha di conseguenza potuto iscriversi nel RUI come organizzazione grazie alla licenza dell'agente. Ad oggi non conosciamo altre imprese/organizzazioni che svolgono l'attività di intermediazione assicurativa con queste peculiarità.

Mezzi propri (capitale sociale, riserve, utile non distribuito) - Anno 2024

Capitale sociale	€ 28.500	5%
Fondo riserva ordinaria	€ 436.718	83%
Riserva di rivalutazione	€ 0	0%
Utile/perdita portato prima dell'esercizio	€ 65.012	12%
TOTALE	€ 530.230	100%

Percentuale di mezzi propri su risorse complessive

ANNO 2022	44,49%
ANNO 2023	37,53%
ANNO 2024	42,93%

→ Quota media di mezzi propri del settore (%):
dato non disponibile

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

B1.2 - Fonti di finanziamento esterne orientate al bene comune

Al momento abbiamo attive due forme di finanziamento: un mutuo strutturale con Banca Etica ed un finanziamento erogato da Nissan Finanziaria per l'acquisto dell'auto aziendale ibrida. Vi è comunque una forte prevalenza in termini % del peso del finanziamento di Banca Etica sul totale.

30,60% Percentuale di finanziamenti da parte di Banca Etica sul totale finanziamenti in corso - Anno 2024

Relazione tra mezzi propri e mezzi di terzi - Anno 2024

Capitale proprio	€ 530.230	42,93%
Capitale esterno	€ 704.773	54,07%
TOTALE PASSIVO	€ 1.235.003	100,00%

56,69% Percentuale di mezzi di terzi sulle risorse complessive - Anno 2024

Ammontare dei mezzi di terzi, per tipologia - Anno 2024

Passività bancarie (fido utilizzato)	€ 94.928	9,88%
Fondi di ammortamento immateriali	€ 189.620	19,74%
Fondi di ammortamento materiali	€ 66.151	6,89%
Fondo TFR	€ 195.437	20,35%
Debiti verso dipendenti	€ 110.063	11,46%
Debiti verso i fornitori	€ 35.659	3,71%
Debiti diversi	€ 226.369	23,57%
Debiti erario e Inps	€ 42.317	4,41%
Fondo rischi	€ 0	0
TOTALE	€ 960.544	100%

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

B1.3 - Approccio etico dei finanziatori esterni

A tutti i nostri partner finanziari può essere dato un rating molto positivo in relazione all'orientamento etico della nostra attività.

Nello specifico, Etica SGR è l'unica società di gestione del risparmio che colloca fondi di investimento di finanza etica al 100%, Banca Etica è l'unica banca etica italiana, Assimoco è la prima compagnia italiana ad avere acquisito il titolo di B-Corp e società benefit, Nissan Finanziaria di per sé non ha caratteristiche di sostenibilità ma grazie a questo finanziamento è stato possibile acquistare un'auto ibrida rispondendo al nostro bisogno di una maggior sostenibilità ambientale.

Nome del partner	Tipologia di partner finanziario	Prodotto finanziario	Volume 2024
Etica SGR	SGR	Investimento in fondi	€ 360.000
Banca Popolare Etica	Banca	Mutuo	€ 85.633
Nissan Finanz. - RCI Banque SA Succ. sale Italiana	Società di leasing	Finanziamento per acquisto auto	€ 7.992
Assimoco SPA	Compagnia assicurativa	Assicurazioni	€ 186.261

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono aspetti da migliorare su questo tema

B2

APPROCCIO EQUO E SOLIDALE ALL'UTILIZZO DEGLI UTILI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

B2.1 - Impiego degli utili solidale e orientato al bene comune

Abbiamo investito nella digitalizzazione dei nostri processi come annunciato nello scorso bilancio e pertanto:

1. Il lato software è stato implementato al fine di:

- Consentire ai nostri clienti di fruire di un servizio migliore (procedure più semplici nella relazione con CAES sia in fase di richiesta pre-

ventivo che nella sottoscrizione delle pratiche);

- Permetterci di acquisire maggiori informazioni dai clienti tramite processi automatizzati;
- Dematerializzare al 90% l'intero processo documentale.

2. Rispetto al lato hardware, è stata potenziata la nostra infrastruttura tecnologica, che ci ha consentito, tramite gli investimenti messi in atto nel 2022 e 2023, di abilitare tutti i lavoratori allo smart-working.

Gli elementi sociali sono da individuarsi nel miglioramento del servizio ai clienti e nel miglioramento della qualità di vita dei lavoratori grazie ad una maggior possibilità di conciliare il lavoro con la propria vita privata.

Anche la scelta di investire i nostri risparmi in fondi di Etica SGR rappresenta un'attenzione al tema ESG, così come la scelta di diventare soci di Banca Etica e di Ènostra (queste due ultime partecipazioni non sono mappate a livello quantitativo perché, pur essendo tuttora in corso, non sono avvenute nell'anno preso in esame).

Gli investimenti complessivi sono realizzati mediante l'utilizzo delle riserve di utili. I rischi, di conseguenza, sono coperti grazie all'invio a riserva degli utili di esercizio. **CAES, essendo consorzio di cooperative sociali, non distribuisce utili.** I soci di CAES sono tutti persone giuridiche e pertanto non possono effettuare prelievi (possibilità concessa solo alle persone fisiche).

Flusso di cassa netto da attività operative - Anno 2024

TOTALE RICAVI	€ 931.159
Ricavi non caratteristici	€ - 17.444
Ricavi caratteristici	€ 913.715

Investimenti strategici/utili per il futuro aziendale effettuati - Anno 2024

Elenco	Volume 2024	Investimento ecologico
Spese sito e software gestionale	€ 11.000	
Acquisto accessori hardware	€ 1.694	
TOT. INVESTIMENTI STRATEGICI EFFETTUATI	€ 12.694	€ 12.694

Anno 2024	
Utile	€ 65.012
Utili accantonati come riserve	€ 436.717
Ammontare totale delle immobilizzazioni al netto degli ammortamenti	€ 166.751
Fatturato	€ 910.685

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	10 punti	10 punti

B2.2 - Distribuzione iniqua degli utili

Negli ultimi anni non si è mai verificata una riduzione di posti di lavoro nella nostra organizzazione. Al contrario nel 2023 sono state assunte 3 nuove persone ed una persona è andata in pensione il 31/12/2024. Abbiamo un'unica sede operativa e non è stato valutato nessun tipo di chiusura. CAES non distribuisce utili a nessuna tipologia di soci.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono aspetti da migliorare su questo tema.

B3 INVESTIMENTI SOCIO-AMBIENTALI E IMPIEGO DEGLI UTILI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

B3.1 - Qualità ambientale degli investimenti

Le nostre strategie di investimento hanno già oggi una connotazione ecologica in quanto legate principalmente all'obiettivo della digitalizzazione: mirano infatti all'eliminazione di carta, stampe e spedizioni (non solo per noi ma anche per i nostri clienti; si tratta quindi di un impatto/beneficio diffuso). Nel 2023 abbiamo implementato lo strumento di firma FEA OTP della compagnia Assimoco e questo ha cominciato ad essere utilizzato nel corso del 2024. Attraverso tale informatizzazione il cliente può evitare di restituirci i documenti contrattuali in formato cartaceo (si veda il tema E3.1), con una riduzione quindi della carta utilizzata dai clienti. Anche gli investimenti relativi allo smart-working per i lavoratori permettono di ridurre il nostro impatto ambientale in quanto evitano la produzione di CO2 derivante dagli spostamenti, soprattutto per chi abita lontano dalla sede lavorativa. A seguito degli investimenti effettuati, lo smart-working è stato normato in un apposito paragrafo all'interno del Regolamento interno aziendale (di cui si parla nello specifico all'interno del tema C).

Spesa effettuata per il miglioramento ambientale - Anno 2024

€ 12.694 } **100%**
 volume 2024 } % investimenti ecologici sul tot. degli investimenti effettuati

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	10 punti
Valutazione Peer	9 punti	10 punti

B3.2 - Investimenti orientati al bene comune

Finanziamento solidale di progetti socio/ambientali (progetti di terzi): nel 2024 sono stati erogati 2.273€ come contributo per il Progetto RCA ETICAR in quanto l'andamento tecnico del portafoglio di riferimento (il rapporto S/P triennale di riferimento, cioè rapporto tra i sinistri pagati e le polizze incassate) è stato positivo. Ricordiamo che il contributo ETICAR rappresenta la quota di sovrapprovvisoni a cui CAES rinuncia a favore del sostegno all'economia solidale. Per quanto riguarda gli investimenti in fondi a impatto socio/ambientale si precisa che non sono stati effettuati ulteriori investimenti in Etica SGR e il saldo al 2024 ammonta a 360.000 €.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	10 punti	10 punti

B3.3 - Dipendenza da risorse con impatto ambientale rilevante

Non dipendiamo da fonti energetiche impattanti, né abbiamo strutture che da un punto di vista ambientale rappresentano una criticità. La nostra non è un'attività energivora e l'energia elettrica consumata proviene esclusivamente da fonti rinnovabili.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono aspetti da migliorare su questo tema.



La partecipazione di CAES agli incontri dell'Economia del Bene Comune insieme ad altre aziende bilanciate

B4

PROPRIETÀ E CONDIVISIONE DELLE DECISIONI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

B4.1 - Struttura della proprietà orientata al bene comune

CAES è un consorzio di cooperative sociali. L'art. 8 della Legge 381/1991 stabilisce che i consorzi di questo tipo debbano avere una base sociale formata in misura non inferiore al 70% da cooperative sociali. I nostri soci, pertanto, sono in prevalenza cooperative sociali.

Si tratta di:



- **Urbana Coop. Soc.** con sede in Milano (MI). Si occupa di consulenza contabile e fiscale, prevalentemente a favore di enti no profit. www.urbanacoop.it



- **Lo Scoiattolo Coop. Soc.** con sede in Monzuno (BO). E' impegnata nella lotta all'emarginazione sociale. Al suo interno vi è ARESS (Assicurazioni Reti Etico Solidali e Sociali), un'agenzia assicurativa che lavora prevalentemente con la compagnia Assimoco. www.scoiattolo.org



- **SIR Solidarietà in Rete Consorzio Sociale Coop. Soc.** con sede in Milano (MI). È a sua volta un consorzio di cooperative sociali. www.consorziosir.it



- **Naturcoop Coop. Soc.** con sede in Somma Lombardo (VA). Si occupa di gestione del verde, pulizie e sanificazioni, igiene urbana e sentieristica. www.naturcoop.it



- **Chico Mendes Coop. Soc.** con sede in Milano (MI). Gestisce un circuito di botteghe del commercio equo in Lombardia. www.chicomendes.it



- **Pangea Niente Troppo Coop. Soc.** con sede in Roma (RM). Gestisce un circuito di botteghe del commercio equo in Lazio. commercioequo.org



- **Assimoco SPA società benefit e certificata B-Corp** (la prima compagnia assicurativa certificata in Italia ed al momento una delle pochissime) con sede in Milano (MI). È la compagnia assicurativa con cui lavoriamo in via quasi esclusiva. www.assimoco.it/assimoco/home.html



- **Sisifo SRL** società benefit con sede in Bassano del Grappa (VI). Si occupa di consulenza aziendale in materia di sostenibilità. sisifo.eu

Gli attuali soci sono stati tutti invitati ad esserlo direttamente dalla nostra Direzione, per que-

zioni di fiducia, conoscenza e amicizia. I soci che abbiamo oggi sono tutti soci consumatori (ad eccezione di Assimoco che è socio partner) ma non sono soci attivi: non entrano nel merito delle scelte strategiche aziendali di CAES ma le delegano al CDA.

Non tutti i consiglieri sono espressione dei soci. Anche il CDA è stato un Consiglio invitato (ora ci sono 5 consiglieri di cui 2 sono rappresentanti dei soci e 2 sono lavoratori in CAES).

La rendicontazione nei confronti dei soci avviene solo nell'assemblea di approvazione del bilancio perché in corso d'anno lavoriamo solo con i consiglieri.

Esiste un ruolo attivo di partecipazione nei confronti dei singoli soci. Si tratta di una relazione bidirezionale nel senso che ci si rivolge ai soci per ottenere alcuni servizi e dall'altra parte si cerca di promuoverli e di portare avanti le loro istanze in ambito di relazione o di rispondere alle loro specifiche esigenze.

La nostra compagine sociale è aperta nel senso che nuovi soggetti giuridici eventualmente inte-

ressati potrebbero fare richiesta di ammissione (esiste, da questo punto di vista, il principio della porta aperta).

CAES non è una società di capitali, pertanto, non è significativa la suddivisione del capitale in % tra i soci: una testa vale sempre e solo un voto.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	9 punti	10 punti

B4.2 - Scalata ostile

Dati gli attuali assetto societario ed impostazione non ci sono al momento possibilità di scalate ostili.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	4 punti	0 punti
Valutazione Peer	4 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono aspetti da migliorare su questo tema, data la struttura giuridica di CAES.

Tema C

Collaboratori

C1

La dignità umana sul luogo di lavoro

C2

Welfare aziendale, retribuzione organizzazione del Lavoro

C3

Promozione di una cultura e di un comportamento ecosostenibile dei lavoratori

C4

Condivisione delle decisioni e trasparenza nell'organizzazione

C1

LA DIGNITÀ UMANA SUL LUOGO DI LAVORO

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

C1.1 - Cultura organizzativa orientata ai lavoratori

Da molti anni **si cerca di costruire CAES come un'organizzazione di comunità, in cui tutti condividano una linea comune e conoscano bene le attività dell'organizzazione stessa.**

Questo ha portato al fatto che in CAES vi sia un buon ambiente di lavoro percepito dai lavoratori, come è emerso dal confronto tra i lavoratori avvenuto nella trattazione di questo tema C.

Le misure ed i processi già avviati negli anni precedenti per una cultura organizzativa orientata alla valorizzazione dei lavoratori sono sintetizzate nel **Regolamento interno del Consorzio CAES**, uno strumento attraverso il quale costruire e concretizzare la "comunità dei lavoratori" che migliora quanto stabilito nel CCNL delle Cooperative Sociali. Tale Regolamento è stato elaborato e condiviso dagli stessi lavoratori e poi, successivamente, trasmesso al Consiglio d'Amministrazione che ne ha approvata l'emissione. Nel 2024 sono stati erogati complessivamente a favore dei dipendenti **buoni pasto, rimborsi spese viaggio e premi di produzione** per un importo complessivo di **41.832 €**, pari a **3.803 € in media cadauno**. Segnaliamo che, come evidenziato

DESCRIZIONE	CCNL COOPERATIVE SOCIALI	EGOLAMENTO INTERNO DI CAES
Orario di Lavoro	38 ore settimanali	37,5 ore settimanali
Ferie/ ex-festività/R.O.L.	26 giorni lavorativi annui	34 giorni lavorativi annui
Semi-festività	/	Sono previste 5 giornate di semi-festività con orario ridotto
Malattia e infortunio	Come previste a norma di legge e CCNL	<ul style="list-style-type: none">Integrazioni previste per i dipendenti con più di 8 anni di anzianitàCopertura assicurativa per tutti i dipendenti per Infortuni professionali ed extraprofessionali con garanzie Caso Morte, Invalidità Permanente e Rimborso Spese Mediche
Maternità	Corresponsione dell'indennità a carico INPS	Integrazione dell'indennità conto INPS fino a concorrenza del 60% della retribuzione di fatto per i primi 3 mesi di maternità facoltativa
Scatti anzianità aziendali e Premio Anzianità	5 scatti biennali	Sono riconosciuti ulteriori 10 scatti biennali + aumenti salariali per anzianità superiori ai 15 e 25 anni
Rimborsi spese	/	<ul style="list-style-type: none">Erogazione di buoni pasto sul nr. di giorni mensilmente lavoratiRimborso delle spese di viaggio (casa-ufficio e viceversa) sostenute
Smart working/ lavoro agile	/	Lo smart working è fruibile in una misura minima di 5 giorni al mese. Sono previste condizioni di maggior favore nei confronti dei lavoratori che hanno figli sotto i 12 anni e di quelli che si trovano in situazione di salute fragile

nello scorso bilancio, a partire dal 2023, è stata introdotta contrattualmente anche l'assistenza sanitaria integrativa con un **contributo a carico dell'impresa di 240€ annui a lavoratore** (l'importo minimo di contributo stabilito dal CCNL delle cooperative sociali è pari a 60€ annui).

Per quanto riguarda gli **Scatti di anzianità** ed il **Premio di anzianità**, essi sono stati dati come strumenti per riconoscere l'esperienza e le competenze dei lavoratori. Generalmente, tutti i lavoratori hanno lo stesso livello retributivo e non vi sono forme di remunerazione relative alla maggior esperienza e professionalità di ciascuno, se non la suddetta anzianità di servizio.

Da un punto di vista organizzativo, vi è uno **scambio di competenze tra il personale**. Gli eventuali nuovi assunti seguono un percorso formativo e di affiancamento e si verifica, anche in periodi successivi all'assunzione, uno scambio continuo di competenze, attraverso un confronto sui vari temi che emergono di volta in volta.

In caso di errori commessi su una mansione specifica, questi vengono gestiti direttamente tra colleghi, evitando conflitti. Si cerca di affrontarli proponendo dei suggerimenti per evitare che tali errori si verificano ancora. In caso invece di conflitti veri e propri (che in qualche caso si sono verificati) e che possono riguardare, ad esempio, comportamenti non graditi o scontri tra opinioni diverse, si è sempre cercato di affrontarli ponendosi in un atteggiamento di attenzione ai problemi dell'altro e mettendosi nei suoi panni: generalmente questo tipo di sensibilità c'è, sia da parte del management che dei colleghi che riescono a dare un contributo nell'affrontare eventuali criticità tramite un confronto collettivo, attraverso riunioni periodiche, organizzate il venerdì, con tutti i lavoratori. Ogni lavoratore è autonomo per quanto riguarda le sue mansioni operative (ognuno di noi ha un ruolo ben preciso, definito da un apposito mansionario che abbiamo strutturato diversi anni fa). È comun-

que agito, in caso di necessità, sia il confronto con i colleghi che con la Direzione per quanto riguarda scelte che competono più postazioni. Il tema della soddisfazione sul luogo di lavoro è affrontato nel tema C4. La maggior parte dei dipendenti di CAES è iscritta nel Registro Unico degli Intermediari Assicurativi in qualità di collaboratore e per questo motivo deve adempiere ad obblighi di formazione professionale annuale obbligatoria. Nel 2024, ciascuno di essi ha svolto in media 30,25 ore di formazione professionale. I temi della formazione obbligatoria riguardano essenzialmente la normativa assicurativa e le caratteristiche dei prodotti offerti.

ANNO 2024

9,1% Tasso di turnover del personale

8,1 anni Durata media del rapporto di lavoro con l'impresa

2 Numero di candidature (spontanee /a fronte di un annuncio di lavoro)

30,25 * Opportunità di sviluppo (professionale e personale) offerte e utilizzate dai lavoratori, espresse in ore, per lavoratore o per categoria professionale.

* ore/persona rispondenti agli obblighi di formazione previsti da IVASS.

Numero e frequenza delle indagini sulla soddisfazione sul luogo di lavoro, sul clima e sulla cultura organizzativa:

nessuna indagine ma confronto diretto periodico

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

C1.2 - Promozione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro

Il principale problema di salute per i lavoratori è correlato allo stress. Capitano infatti periodi in cui il personale è sottoposto a pressione da un punto di vista emotivo, dovuta essenzialmente

ai carichi di lavoro. Per far fronte a tale situazione, in questi anni si è potenziata la struttura organizzativa con tre nuove assunzioni avvenute nel corso del 2023. In azienda, si tenta inoltre di dare supporto a queste situazioni tramite la flessibilità nella gestione dell'orario di lavoro, la conciliazione casa-lavoro, il supporto dei colleghi in caso di assenze o carichi di lavoro eccessivi e lo smart working. Tutti i lavoratori periodicamente partecipano ai corsi ed ai relativi aggiornamenti per quanto riguarda la sicurezza sui luoghi di lavoro, come da normativa prevista. Inoltre, vengono effettuate tutte le opportune visite periodiche da parte del nostro medico del lavoro. Nel Regolamento interno, come già citato, sono presenti sia l'accesso ai servizi di mutua sanitaria integrativa (prestati attraverso Insieme Salute SMS) con molte più opportunità rispetto al minimo stabilito dalla legge sia l'accesso, in caso di infortunio (sia sul luogo di lavoro che nella propria vita privata), ad una polizza assicurativa.

Anno 2024	
Indice di malattia	36,36%
Media giorni di malattia all'anno per collaboratore	20,7*
Numero di infortuni sul lavoro dell'anno	0
Gravità infortuni sul lavoro dell'anno	0
Effettivo utilizzo dei benefit nell'ambito della salute e della prevenzione: programmi e numero di ore per lavoratore	ND

** nel calcolo non sono state considerate le gravi malattie*

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	7 punti	8 punti
Valutazione Peer	7 punti	8 punti

C1.3 - Diversità e pari opportunità

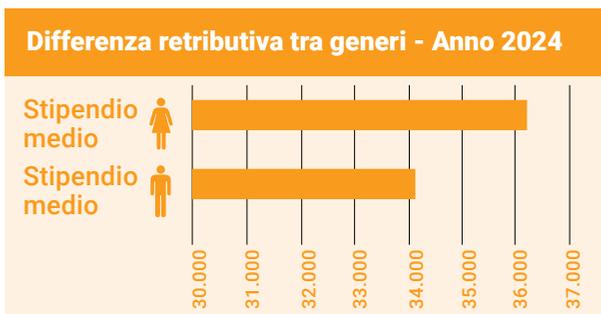
Nell'assunzione di nuovo personale non si tiene conto di aspetti che potrebbero discriminare i candidati. Nell'ambiente aziendale non si percepisce nessun aspetto discriminatorio. Viene inoltre garantita la pari opportunità rispetto ai ruoli ed alle gerarchie: non si sono mai verificati nella storia di CAES problemi di questo tipo. La promozione dei talenti avviene in funzione delle capacità e delle opportunità di crescita di ciascuno. I benefit collegati alla parità di genere si esprimono essenzialmente nella flessibilità dell'orario lavorativo e nella possibilità di fruire di smart-working o di permessi retribuiti (situazioni previste nel Regolamento interno): queste opportunità consentono una miglior gestione della propria vita lavorativa (ne hanno potuto fruire tutti i lavoratori in base alle specifiche richieste).

9,99 Nr dipendenti FTE (full time equivalente) - Anno 2024





1.101 ore di congedo parentale usufruite da parte di due lavoratori - Anno 2024



	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	10 punti	10 punti

Come si evince dalla tabella il genere femminile non è penalizzato in termini medi di retribuzione rispetto al genere maschile. Le differenze di retribuzione sono dovute non ad un diverso trattamento retributivo quanto ad una differenziazione dei rimborsi spese viaggio che, rispondendo ad un principio di equità, sono parametrati all'effettiva spesa individuale di ciascun lavoratore.

C1.4 - Condizioni di lavoro inadeguate

Non si rilevano aspetti negativi in questo ambito.

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Migliorare la prevenzione e la gestione dei conflitti nell'azienda.
2. Migliorare la qualità del lavoro in termini di ottimizzazione dei carichi lavorativi.
3. Migliorare la qualità del lavoro puntando più

su attività di concetto (in un'ottica di crescita professionale dei lavoratori) e meno su lavori ripetitivi.

AZIONI

1. Percorso formativo specifico sull'ascolto empatico finalizzato al miglioramento della costruzione della comunità dei lavoratori. Nel frattempo i lavoratori stanno proseguendo con le consuete riunioni periodiche.
2. Ampliamento del team di lavoro di CAES e ridefinizione dei carichi lavorativi (attraverso la riformulazione dell'organigramma).
3. Snellire e semplificare i processi operativi in accordo con Assimoco che consente lo sviluppo di attività più concettuali.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Percorso formativo. **Entro il 2025.**
1. Secondo le necessità dell'organizzazione e degli obiettivi di sviluppo che si è prefissata. **In progress.**
1. Analisi continuativa dei processi lavorativi in corso: ogni qualvolta emergono criticità ci si confronta con la compagnia per migliorare. **Continuativo e a regime.**

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

C2

WELFARE AZIENDALE, RETRIBUZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

C2.1 - Strutturazione della retribuzione

Si richiama quanto già evidenziato al punto precedente.

I lavoratori hanno partecipato alla determinazione del proprio stipendio sulla base di quanto definito nel Regolamento Interno (si veda sempre il tema C1.1). La situazione specifica di ciascuno

(anni di anzianità di servizio, spese sostenute nel tragitto casa-lavoro) va ad incidere sul livello retributivo. In questo caso si parla di codeterminazione da parte dei lavoratori perché, pur non essendo essi stessi soci della cooperativa, sono parte attiva dell'organizzazione e partecipano alla predisposizione del regolamento stesso. I livelli retributivi sono generalmente uguali per tutti. Le differenze esistenti riguardano unicamente i quadri presenti in organico. Come già indicato in precedenza, la professionalità viene misurata esclusivamente in base all'anzianità di servizio.

Per questo motivo, nel nostro Regolamento interno vengono stabiliti degli aumenti salariali mensili dopo i 15 ed i 25 anni di servizio, oltre a degli scatti biennali in più rispetto a quanto stabilito dal CCNL di riferimento.

Ulteriori benefici economici vengono riconosciuti sotto forma di premio di produzione alla fine di ciascun anno, come si descriverà meglio nel tema D1.1.

ANNO 2024

€ 21.537 Retribuzione annua minima

€ 94.529 Retribuzione annua massima

1:4,39 Forbice salariale interna all'organizzazione

€ 35.689 Retribuzione media

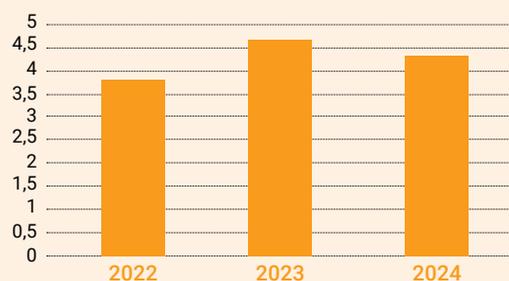
€ 33.305 Retribuzione mediana

Differenza retributive



CAES ha ricevuto, nel 2024, la seconda menzione speciale come migliore governance nella terza edizione del Premio Bilancio di Sostenibilità che Corriere della Sera promuove ogni anno per premiare le realtà che si sono distinte nello sviluppo di economie aziendali sostenibili.

Forbice salariale *



* (1:X) X= retribuzione massima/ retribuzione minima

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	10 punti	10 punti

C2.2 - Organizzazione dell'orario di lavoro

Le ore di lavoro di ciascun dipendente sono 37,5 settimanali, ripartite su 5 giorni lavorativi, salvo i casi in cui singolarmente si sia concordato con la Direzione un regime di lavoro part-time e salva la possibilità di trasferte nei fine-settimana. CAES non retribuisce straordinari, salvo specifico accordo con il singolo lavoratore.

Vi è una flessibilità assoluta rispetto all'orario di lavoro (ognuno si può auto-gestire come meglio crede in funzione della distanza dall'ufficio o dei propri ritmi familiari) salvo il rispetto dell'orario di apertura al pubblico per quanto riguarda la ricezione delle telefonate.

I lavoratori non timbrano il cartellino ma compilano da sé il foglio firma giornaliero con base mensile: ciò è sinonimo di concessione della massima fiducia nei loro confronti e nella loro capacità di auto-organizzare le proprie mansioni.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

C2.3 - Organizzazione del rapporto di lavoro e conciliazione vita-lavoro

I modelli di lavoro proposti in CAES sono il full time ed il part time, il lavoro in ufficio, il lavoro fuori sede (in caso di trasferta) e lo smart working. La presenza in sede viene richiesta a rotazione, in modo tale che, fra colleghi, ci si possa vedere periodicamente.

Le misure adottate all'interno dell'organizzazione per garantire la conciliazione vita-lavoro sono espresse nel Regolamento interno descritto al tema C1.1. Nello specifico, si tratta di flessibilità dell'orario lavorativo, possibilità di fruire di smart-working e di un nr. di giorni di ferie/permessi retribuiti superiore alla media di settore

(questo fa sì che i lavoratori si organizzino per fruire di un giorno di ferie al mese).

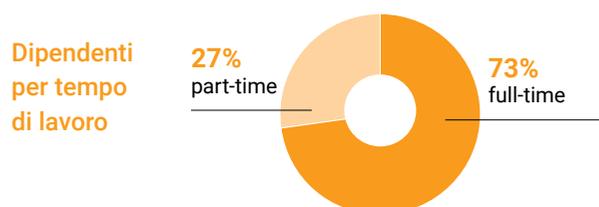
	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	6 punti	8 punti
Valutazione Peer	6 punti	7 punti

Il nostro Regolamento Interno prevede che ogni lavoratore debba effettuare almeno 5 giornate al mese di smart working. In sede di confronto tra di noi abbiamo invece deciso di superare tale limite, effettuando un numero maggiore di giornate di smart working per garantire una migliore qualità della vita, con particolare attenzione alla distanza dal posto di lavoro, alla salute del lavoratore e alla presenza di prole in età pre-adolescenziale

C2.4 - Contratti di lavoro ingiusti

L'organizzazione garantisce a tutti i lavoratori una retribuzione dignitosa sufficiente per vivere. Le ore lavorate da ciascuno sono tendenzialmente le stesse per tutti. Esse non vengono quindi considerate come metro di calcolo per determinare avanzamenti di carriera o valutare l'impegno sul lavoro. CAES non ha mai assunto personale a tempo determinato se non per quanto consentito dalla normativa rispetto al periodo di prova. Successivamente a questo periodo, tutti i lavoratori in periodo di prova sono stati confermati a tempo indeterminato. La giusta durata di un contratto è il tempo indeterminato. Significa che si crea un rapporto stabile e di fiducia tra l'azienda ed il lavoratore che porta anche a migliori risultati sotto l'aspetto professionale.

Dipendenti per contratto di lavoro: 100% tempo indeterminato (anno 2024)



	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Creare un maggior coinvolgimento dei lavoratori intorno ai valori e alla mission di CAES.

AZIONI

1. Creazione di focus group per sensibilizzare sulla cultura organizzativa aziendale.
Entro il 2025

STATO DI AVANZAMENTO

1. Al momento stiamo proseguendo con le nostre riunioni periodiche operative e creando situazioni in cui è possibile un confronto, tra la raccolta di feedback e l'aggiornamento sull'andamento dell'attività di CAES. Stiamo valutando le modalità con cui realizzare questi focus group su specifiche tematiche, su cosa significhi per esempio essere "lavoratori di CAES" che saranno individuate insieme ai collaboratori. Questa iniziativa è al vaglio della vice presidenza con due lavoratori apicali dell'organizzazione

C3

PROMOZIONE DI UNA CULTURA E DI UN COMPORTAMENTO ECOSOSTENIBILE DEI LAVORATORI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

C3.1 - Alimentazione in orario di lavoro

CAES è inserito in un contesto in cui l'attenzione al consumo del cibo - come di qualsiasi altra risorsa - (cosiddetto consumo critico) è una priorità. Tutti i prodotti di caffetteria offerti ai dipendenti (caffè, the, cioccolata calda, cap-

puccino) vengono acquistati da una bottega del commercio equo e solidale.

Tuttavia, non vengono adottate misure di orientamento, su questo fronte, nei confronti dei dipendenti: ognuno è lasciato libero di fare le proprie scelte di consumo.

CAES non dispone di una mensa ma vi è un angolo adibito alle necessità più comuni: un frigo/freezer, un forno elettrico per consentire ai lavoratori di scaldare il proprio cibo, una macchinetta del caffè, un erogatore di acqua pubblica con addolcitore.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	1 punti	1 punti

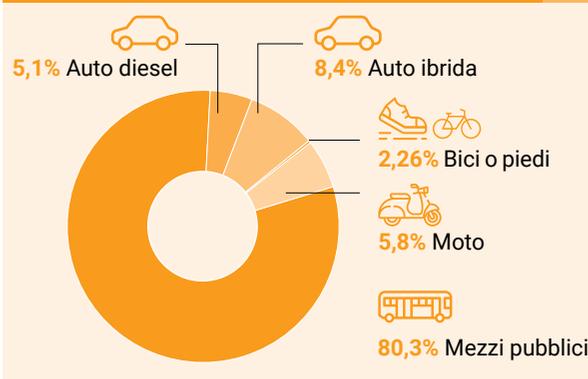
C3.2 - Mobilità verso il luogo di lavoro

I lavoratori utilizzano svariati mezzi di trasporto per raggiungere il posto di lavoro, in funzione del luogo di residenza di ciascuno: dalla propria automobile, ai mezzi pubblici (metropolitana, autobus e treni) alla bicicletta. Solo una persona utilizza l'auto ibrida aziendale. Oltre a quanto agito, non esistono possibilità per i lavoratori di percorrere il tragitto che li porta al lavoro in maniera più rispettosa dell'ambiente: chi vive in zone più periferiche necessita per forza di cose di utilizzare l'automobile, almeno per una determinata parte di tragitto.

CAES supporta la mobilità di tutti i lavoratori a prescindere dal mezzo di trasporto utilizzato, attraverso il rimborso delle spese casa-ufficio sostenute. Non vi è quindi un discrimine tra mobilità tradizionale o sostenibile.

Non vi sono criteri specifici che l'organizzazione segue per promuovere la mobilità sostenibile in caso di viaggi di lavoro. Si predilige il treno se la destinazione è facilmente raggiungibile con questo mezzo (ad esempio i centri-città); in caso contrario ci si sposta anche in auto.

Mobilità - aggregazioni collaboratori per mezzo di trasporto - Anno 2024



	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	1 punti	1 punti
Valutazione Peer	1 punti	1 punti

C3.3 - Cultura organizzativa basata sulla consapevolezza di un approccio ecologico

CAES ha sempre prestato una particolare attenzione al tema del rispetto dell'ambiente.

A livello aziendale non viene promossa una cultura ambientale specifica nei confronti dei lavoratori, ma la sensibilità espressa dall'azienda (rispetto alla predisposizione di bidoni per la raccolta differenziata, rotolo lavabile di stoffa per asciugarsi le mani, erogatore d'acqua pubblica, e prodotti di caffetteria di provenienza equo-solidale) viene comunque percepita da parte degli stessi.

Chi lavora in CAES entra in contatto con l'attenzione all'ambiente e all'ecologia, anche indirettamente: la nostra stessa offerta di prodotti ai clienti include aspetti di sensibilità su questo tema. Stesso discorso vale per lo sviluppo di nuove progettualità: che siano più prettamente tecnologiche o che riguardino la promozione di nuovi prodotti.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	2 punti	2 punti
Valutazione Peer	2 punti	2 punti

C3.4 - Sprechi e pratiche dannose per l'ambiente

Non ci sono pratiche dannose per l'ambiente né sprechi di risorse, come da descrizione presente in altri temi.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono aspetti da migliorare su questo tema, data la struttura giuridica di CAES.

C4

CONDIVISIONE DELLE DECISIONI E TRASPARENZA NELL'ORGANIZZAZIONE

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

C4.1 - Trasparenza nell'organizzazione

In CAES c'è la massima trasparenza nella condivisione delle informazioni che avviene durante le riunioni di staff periodiche. Tutti i dati aziendali, da quelli relativi ai prodotti ai verbali della Società, ai bilanci sono a disposizione dei dipendenti, nel senso che non esistono barriere alla loro fruizione.

Queste informazioni sono presenti nel nostro server, divise per cartelle di lavoro, e generalmente vengono visionate solo da chi ne ha specifico interesse in quanto esistono regole stringenti in ossequio della legge sulla privacy. I dati finanziari relativi all'andamento dell'organizzazione vengono riportati in apposite documentazioni e, se inerenti ad informazioni di carattere commerciale (portafoglio e produzione del periodo contingente), vengono condivisi direttamente durante la riunione di staff.

100% Grado di trasparenza dei dati critici e fondamentali - Anno 2024

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	10 punti	10 punti
Valutazione Peer	10 punti	10 punti

C4.2 - Legittimazione del management

I membri del CDA di CAES sono generalmente stati invitati ad esserlo dalla Direzione. Solo un paio di essi sono diretta rappresentanza dei soci di CAES. I lavoratori di CAES possono potenzialmente dare dei feedback al management (nel senso di poterli contattare direttamente) ma di solito questo non avviene.

Il rapporto tra management e lavoratori è mediato dalla Direzione: i lavoratori di solito vengono coinvolti, sull'aspetto decisionale, solo nelle riunioni di staff. Esistono però diverse occasioni (di solito rispetto a specifici progetti) in cui vi è una collaborazione diretta tra il singolo lavoratore ed il consigliere: si pensi alla relazione tra l'addetto alla contabilità ed il consigliere che ha la delega sul controllo di gestione per la redazione del bilancio contabile oppure ai confronti tra l'addetto alla redazione del bilancio sociale ed il consigliere esperto in impatto sociale. In altri casi, è stato chiesto ai lavoratori di partecipare alle riunioni del CDA, soprattutto quando hanno potuto portare un proprio contributo alle tematiche affrontate in Consiglio.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

C4.3 - Coinvolgimento dei lavoratori

I lavoratori vengono coinvolti in tutte le decisioni aziendali. Periodicamente, in base alle neces-

sità, viene convocata una riunione di staff. In questa sede vengono espressi i pareri di tutti: dalle questioni più operative per cui serve un confronto agli aspetti più strategici che riguardano l'azienda. Su questi ultimi, in particolare, generalmente i lavoratori vengono informati prima rispetto al CDA di quanto la Direzione ha intenzione di fare. Sulle questioni più rilevanti di solito viene richiesto un parere ai lavoratori (vi è un'abitudine di confronto di natura informale da parte della Direzione; non c'è uno strumento formalizzato), che in molti casi viene tenuto in considerazione nella decisione finale; il tentativo di coinvolgere i lavoratori è importante ma, al momento, il tipo di coinvolgimento attuato è quello della consultazione e del dialogo.

Mentre il CDA decide solo in merito alle scelte strategiche, gli aspetti più operativi vengono invece stabiliti durante le riunioni di staff: sono i lavoratori a segnalare, ad esempio, se è opportuno rivedere/revisionare un prodotto assicurativo. Le scelte partono e sono elaborate, quindi, dal basso: i lavoratori non votano (non esiste un metodo definito) ma, di volta in volta, si affrontano le cose cercando il consenso comune, pur nella complessità di questa modalità di confronto.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

C4.4 - Impedimento della rappresentanza aziendale

Non esiste una rappresentanza sindacale o dei lavoratori perché non ce n'è mai stato bisogno in quanto i lavoratori si confrontano direttamente con la Direzione durante le riunioni di staff e, in quella sede, espongono le loro questioni e ne discutono (anche relativamente ad aspetti quali retribuzioni, conciliazione vita-lavoro, ecc.).

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Aumentare il coinvolgimento dei lavoratori nei processi decisionali e partecipativi.

AZIONI

1. Individuare strumenti di coinvolgimento dei lavoratori e favorire una conoscenza più diretta tra i lavoratori e il management. Per migliorare il processo di coinvolgimento dei lavoratori si è deciso di utilizzare già nel 2024 lo strumento del Diario di Bordo, con la

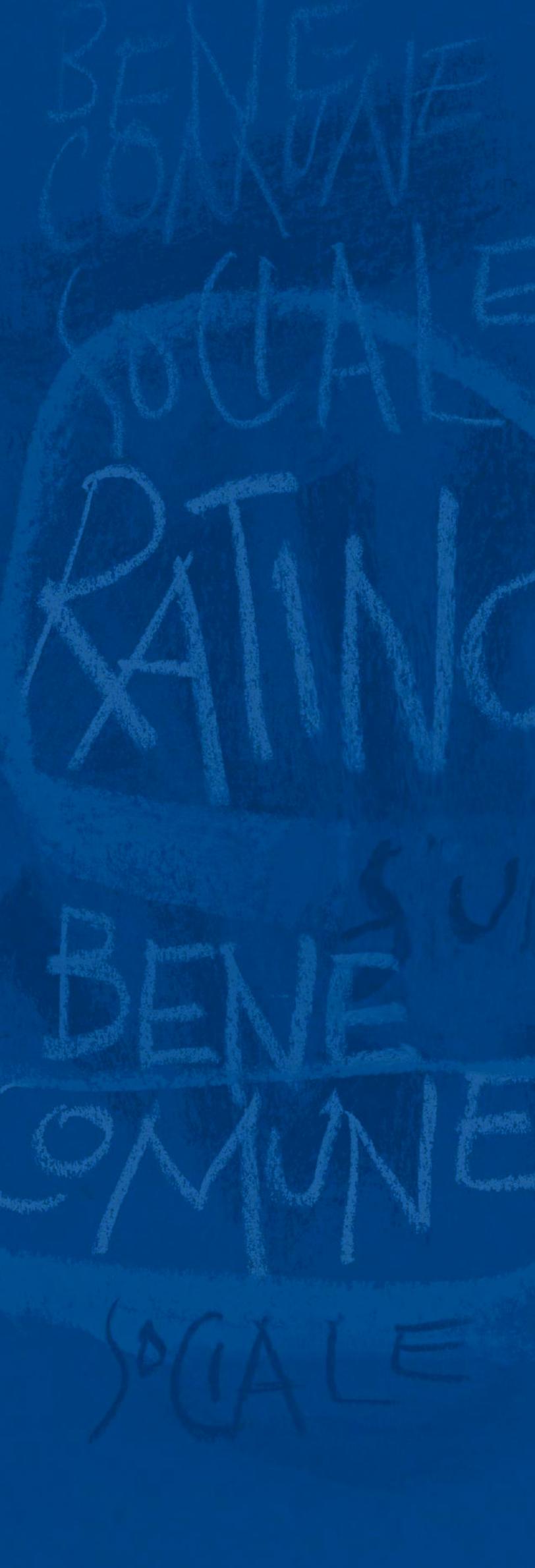
finalità di responsabilizzare e dare attuazione agli obiettivi e azioni programmate.
Entro il 2025.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Abbiamo rivisto questa azione, valutando il Diario di Bordo come uno strumento non adatto per favorire il coinvolgimento di tutti i lavoratori. Intendiamo invece coinvolgere i lavoratori attraverso la creazione di una associazione di lavoratori che aderisca come socia a CAES. In questo modo l'associazione potrebbe designare un membro dei lavoratori in CdA.
Entro il 2026.



I materiali promozionali relativi ai prodotti per persone e famiglie realizzati da CAES per gli eventi a cui partecipa



Tema D
**Clienti
e Concorrenti**

D1

Relazioni etiche con i clienti

D2

Cooperazione e solidarietà
con i concorrenti

D3

Impatto ambientale dell'utilizzo
e del fine vita di prodotti e servizi

D4

Partecipazione dei Clienti
e trasparenza dei prodotti

D1

RELAZIONI ETICHE CON I CLIENTI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

D1.1 - Relazioni etiche con i clienti

Orientamento al cliente e cura della relazione

L'obiettivo di CAES è quello di rispondere ai bisogni assicurativi dei propri clienti, essenzialmente enti del no profit e persone ad essi collegate, ma anche piccole medie imprese.

Il Terzo Settore cliente di CAES - Anno 2024

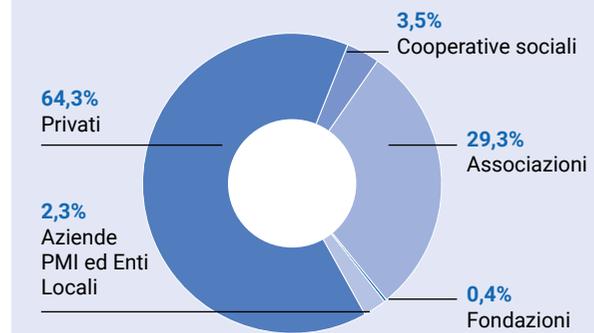


Nel 2024 abbiamo assicurato:

Tipologia clienti	Nr. soggetti 2024	Settore	Premi netti incassati	% Fatturato
Cooperative sociali (pari al 2,19% delle cooperative sociali italiane) *	323	ETS		52,66%
Associazioni (pari allo 0,87% delle associazioni italiane) * di cui: • Banche del tempo • Botteghe del mondo	2.668	ETS	€ 1.832.604,69	
Fondazioni	34	ETS		
Altri enti no profit ed ETS (imprese sociali, enti religiosi, ecc.)	21	ETS		
Aziende PMI ed Enti Locali di cui: 29 aziende agricole	209	For profit e pubblico	€ 306.273,85	8,80%
Privati	5.859	Persone	€ 1.341.040,33	38,54%

* Dagli ultimi dati ISTAT dell'11/10/2024 su Struttura e profili del Settore No Profit riferito al 31/12/2022 si evince che nel 2022 risultavano attive in Italia 14.728 cooperative sociali e 306.408 associazioni riconosciute e non riconosciute

I nostri clienti nel 2024



Per rispondere in modo adeguato ai bisogni assicurativi delle diverse tipologie di clienti, riteniamo importante promuovere **un'educazione finanziario-assicurativa** che abbia lo scopo di rendere i clienti più consapevoli della loro situazione e delle loro conseguenti necessità, anche se latenti. A tal fine partecipiamo a convegni o iniziative di divulgazione - aperte al pubblico o mirate a determinate cerchie di clienti - sulla base di richieste da parte dei rispettivi gruppi di appartenenza. Attraverso l'ascolto diretto e continuo possiamo, inoltre, evidenziare il reale fabbisogno assicurativo. **A questo proposito, nel 2024 abbiamo ulteriormente sviluppato un nuovo profilatore on-line (già predisposto dal 2023) che pone al cliente tutte le domande necessarie per consentirci di fare un'analisi completa dei suoi reali bisogni.**

La nostra relazione con il cliente è impostata su l'ascolto e sull'orientamento al bisogno ed è coerente con quanto stabilito all'interno del nostro Statuto: "Il Consorzio si propone di attivare un processo di etica assicurativa anzitutto con l'obiettivo di promuovere e di consolidare, attraverso la creazione di un movimento di consumatori assicurativi consapevoli, un'assicurazione eticamente orientata per riportare l'istituto della assicurazione nell'alveo che le è proprio di garanzia contro i rischi, depurandolo dai vizi di un

sistema improntato esclusivamente alla tutela del profitto della compagnia assicuratrice”.

Tutto ciò si concretizza in diversi modi. In primis con la **rinuncia della vendita a priori** di uno o più prodotti assicurativi: proponiamo solo ciò che ci sembra adeguato alle esigenze e non collochiamo con l'esclusivo obiettivo di vendere. Abbiamo sperimentato negli anni che questo tipo di approccio è funzionale all'instaurarsi di una relazione di fiducia con i nostri assicurati. **L'assicurarsi con CAES diventa una scelta ed una condivisione dei nostri valori.** Il nostro modo di fare assicurazione si esprime, infatti, in un sistema valoriale in cui le relazioni economiche e sociali mettono l'uomo e l'ambiente al centro del rapporto e non assecondano le logiche di puro profitto. I prodotti di CAES si distinguono per eticità, mutualità, equità, solidarietà e trasparenza e sono in grado di soddisfare i fabbisogni assicurativi di cooperative sociali, associazioni, imprese e famiglie attraverso una gamma caratterizzata da un'ampia copertura di rischi.

Nel 2024, a livello nazionale, si è stabilito l'obbligo di copertura assicurativa per le aziende contro gli eventi catastrofali (terremoto, alluvione, inondazione e frane). Questo obbligo, prima indicato con scadenza 31/03/2025 è poi stato dilazionato nel corso del 2025 in funzione delle dimensioni di ciascuna realtà. Nel perimetro dei soggetti assicurabili rientrano anche gli enti no profit nostri assicurati. Ci siamo dati l'obiettivo per il 2025 di raccogliere tutte le loro istanze specifiche sul tema, al fine di poter garantire loro la miglior copertura nei termini di legge, oltre a fornire loro tutta la consulenza necessaria. L'orientamento al cliente si nota anche nel fatto che il nostro portafoglio polizze è composto da molti contratti di piccola entità (con premi anche di 50€). Spesso questi vengono richiesti da piccoli clienti del no profit che manifestano l'esigenza di un'assicurazione minima per i propri

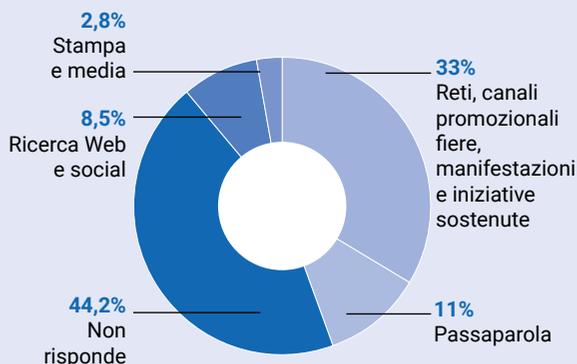
volontari. CAES non si esime mai da questo tipo di sottoscrizioni, qualora le ritenga adeguate alla situazione del richiedente, anche se, a tutti gli effetti, una polizza con queste caratteristiche richiede lo stesso tipo di operatività e lo stesso tempo di una polizza economicamente più importante. Spesso il problema che riscontriamo nel cliente ente no profit è quello dei costi da sostenere: per questo motivo cerchiamo di **trovare il giusto compromesso tra il prodotto offerto ed il suo costo.** Non proponiamo, a priori, né il prodotto più caro né quello più economico ma quello adeguato. Il prendersi cura del cliente si evince, durante il rapporto assicurativo, dal rispondere in maniera puntuale alle richieste di chiarimento rispetto alle polizze stipulate. Esso emerge inoltre nella fase di gestione dell'eventuale sinistro. In CAES vi è una persona dedicata alla gestione delle pratiche di sinistro; inoltre, una volta alla settimana, ci avvaliamo della presenza in ufficio di un avvocato che affianca i nostri assicurati con una consulenza gratuita. CAES non vuole quindi solo offrire dei prodotti assicurativi ma anche degli ulteriori servizi a supporto.

Nuovi clienti e fidelizzazione

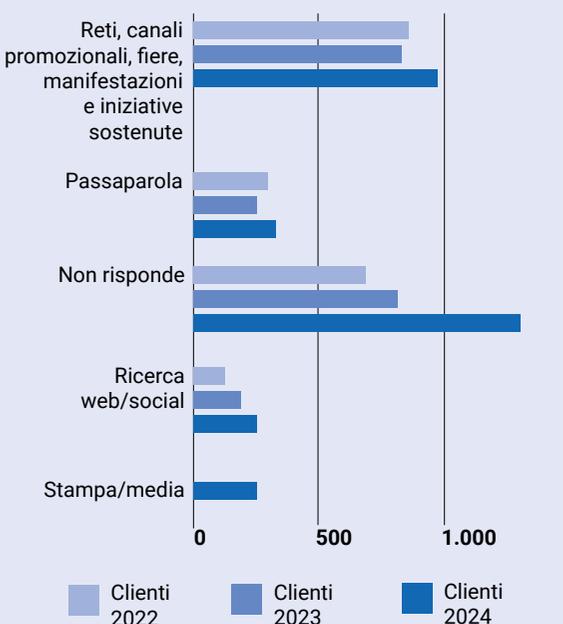
Acquisiamo nuovi clienti in diversi modi e, in particolare, attraverso:

- **le reti di partnership** che abbiamo instaurato con realtà di rappresentanza che ci promuovono tra i loro soci/clienti (ad esempio, con Banca Etica o tramite gli accordi "Promuoviamoci" in, cui con i partner aderenti, ci promuoviamo reciprocamente);
- **il passaparola** di chi è già assicurato con noi;
- **i canali promozionali che utilizziamo** (portali on-line/testate editoriali in linea con i nostri valori);
- **le fiere/manifestazioni** a cui partecipiamo e le iniziative che sosteniamo nel corso dell'anno.

In che modo i nuovi clienti entrano in contatto con CAES - Anno 2024



Canali di provenienza dei nuovi clienti a confronto negli anni *



**Nel 2024 c'è stata una variazione sull'analisi dei dati: abbiamo la possibilità di vedere quando questi clienti sono stati acquisiti. Sono state quindi considerate le nuove anagrafiche effettive del 2024 (2.956 in tutto) anziché le ultime 2.000 anagrafiche censite nell'anno oggetto di analisi*

Da un punto di vista quantitativo, la fidelizzazione dei clienti può essere misurata con alcuni numeri.

È impossibile misurare puntualmente la durata della relazione commerciale con ciascuno dei nostri clienti, però possiamo fare un'analisi complessiva rispetto al nr. delle polizze chiuse in relazione alle nuove polizze acquisite ed in relazione al totale delle polizze presenti in portafoglio al 31/12/2024:

ABBIAMO UN PORTAFOGLIO IN CRESCITA:

+19,90% nel Ramo Auto

+11,34% negli altri rami
(variazione 2023-2024)

NEL RAMO AUTO ABBIAMO ANCHE UNA NUOVA PRODUZIONE IN CRESCITA:

+28,43% (variazione 2023-2024);

NEGLI ALTRI RAMI ABBIAMO UN'INCIDENZA PIÙ ALTA DELLA NUOVA PRODUZIONE SUL PORTAFOGLIO RISPETTO ALL'INCIDENZA DELLE POLIZZE CHIUSE (perché disdette o annullate) sul portafoglio.

Nello specifico, nel 2024:

le polizze nuove incidono per il **16,75%**
le polizze chiuse per il **6,52%**

Negli scorsi anni abbiamo inoltre analizzato il dato relativo alle ragioni per cui i nostri clienti hanno chiuso le loro polizze. Purtroppo, a causa di carenze organizzative, per il 2024 non ci è possibile avere a disposizione questo dato (ma questa attività è già stata ripristinata dal 2025). Possiamo ipotizzare però che le ragioni siano pressoché le stesse già individuate in passato.

Gestione commerciale, attività promozionale e comunicazioni ai clienti

CAES è un intermediario assicurativo, pertanto, i suoi ricavi consistono nelle provvigioni calcolate come percentuale sui premi delle polizze incassate. Nel mercato assicurativo, generalmente, le agenzie si avvalgono di produttori ossia di collaboratori con un profilo commerciale che hanno il compito di acquisire nuovi clienti e che vengono retribuiti anch'essi a provvigione. CAES invece da sempre ha fatto la scelta di **assumere tutti i propri collaboratori**. Essi sono, a tutti gli effetti, dipendenti con uno stipendio fisso indipendentemente dal ruolo (commerciale o meno) che ricoprono. In questo modo si garantisce quanto specificato sopra: nessun collaboratore cercherà di vendere il più possibile per ottenere

un maggior tornaconto personale. D'altro canto, CAES non stabilisce degli obiettivi di fatturato per il proprio personale: l'obiettivo non è la quantità ma la qualità del servizio offerto.

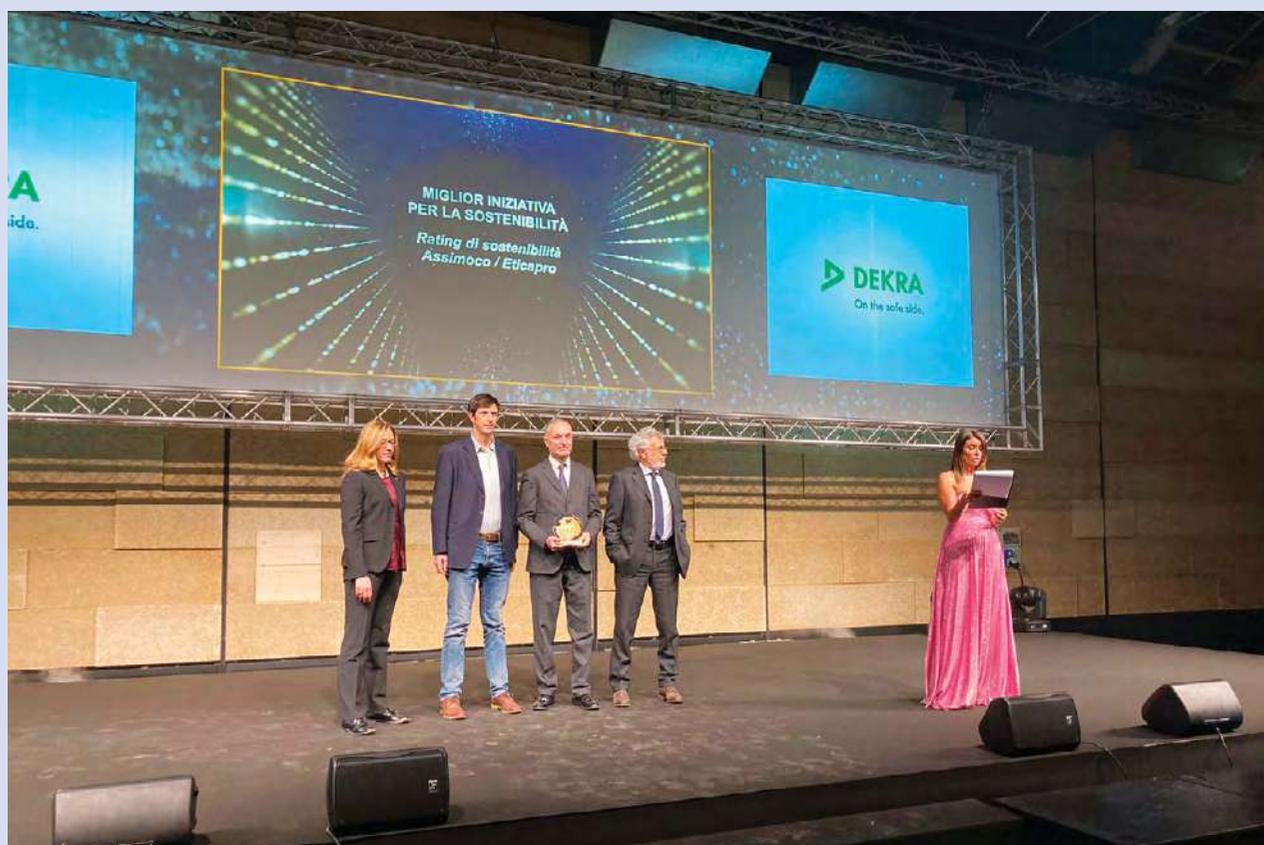
Negli ultimi anni, grazie ai buoni risultati economici conseguiti dall'azienda, ogni lavoratore ha ricevuto un premio di produzione. Esso sta a significare che l'organizzazione ha fatto bene

grazie al contributo di ciascuno, indipendentemente dal ruolo ricoperto.

In questo modo si evidenzia anche il fatto che per CAES non sono importanti solo la nuova produzione e la crescita del portafoglio gestito ma anche **il mantenimento e la cura della clientela già acquisita (cura che porta alla fidelizzazione).**

Focus **I RATING PER MISURARE LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DEI CLIENTI**

Dal 2023 abbiamo sviluppato, nell'ambito del progetto Eticapro, il Rating di sostenibilità che valuta i comportamenti degli enti giuridici sui temi ESG (ambientale, sociale e di governance). Lo possono ottenere associazioni, cooperative sociali, Enti del Terzo Settore in genere ed imprese, rispondendo alle domande di un questionario, che prende spunto dal ben più ampio questionario di valutazione socio-ambientale che Banca Etica utilizza come strumento di analisi per la concessione dei finanziamenti. Il Rating di sostenibilità permette di definire il posizionamento del proprio ente su tutte le macro tematiche dell'Agenda 2030: conoscere il proprio punto di partenza rispetto a temi sempre più importanti al giorno d'oggi può aiutare a definire un percorso di miglioramento.



Premiazione del rating di sostenibilità Assimoco/Eticapro avvenuta nel 2023

Da dicembre 2024 è inoltre disponibile uno strumento simile anche per le persone fisiche.

Si tratta del Rating del bene comune, realizzato sulla base dei principi dell'Economia del Bene Comune (ECONGOOD). **Il Rating del bene comune** rileva il profilo di responsabilità sociale delle persone, valutandone i comportamenti sui temi della dignità umana, della democrazia, della solidarietà, della giustizia e della sostenibilità ambientale. Con questo strumento, vogliamo creare consapevolezza tra i nostri assicurati sulle responsabilità che derivano dallo stile di vita di ognuno. Nell'e-mail con cui confermiamo a chi ha compilato il questionario l'entità del loro Rating del bene comune, diamo inoltre dei suggerimenti per migliorare la propria attenzione verso i temi dei consumi responsabili. In particolare, li invitiamo a seguire testate giornalistiche, che raccontano di nuovi modelli economici, equi e sostenibili, quali Altreconomia, Italia che Cambia ed AAM Terranuova. Il Rating di sostenibilità ed il Rating del bene comune sono strumenti importanti perché, ad oggi, nel panorama assicurativo italiano, non esiste nessuno strumento che vada a quantificare il livello di sostenibilità degli assicurati. Inoltre, grazie ad essi, come assicurazione eticamente orientata, abbiamo un motivo in più per **eliminare il concetto di "sconto commerciale" sulle polizze assicurative**, che crea iniquità e favoritismi, andando a sostituirlo con un'agevolazione economica basata sul profilo di responsabilità sociale di chi si assicura con noi. In questo modo, **l'assicurazione diventa quindi sempre più un servizio che "premia" i comportamenti responsabili.**

Non abbiamo un sistema promozionale spinto.

Dal 2022 abbiamo impostato nel nostro sistema operativo un criterio di selezione dei clienti che ci autorizzano ad utilizzare i propri riferimenti per finalità di marketing. L'intento sarebbe quello di utilizzare tale consenso per veicolare eventuali promozioni della compagnia che riteniamo interessanti per loro e non per inviare frequentemente comunicazioni commerciali.

Riguardo l'aspetto comunicativo, **da settembre 2024 abbiamo realizzato una nuova newsletter mensile. Obiettivo della newsletter è quello di condividere notizie dal nostro mondo, materiale utile per approfondimenti, eventi da segnare in agenda e una rassegna stampa ragionata su che cosa accade nel comparto assicurativo.**

La newsletter si rivolge sia ai già assicurati che a coloro che risultano semplicemente interessati al tema delle assicurazioni etiche. Grazie a questo strumento, vogliamo accrescere e consolidare la relazione con i nostri clienti, fornendo informazioni puntuali e avvicinandoli sempre più

ad una materia importantissima quale è quella della mutualità solidale in campo assicurativo. Pubblichiamo inoltre sul nostro sito articoli/news con contenuto generico, che non sono rivolte solo ai nostri clienti. Possono riguardare i nostri prodotti e le eventuali novità anche in termini di servizio offerto, la nostra partecipazione a eventi o manifestazioni o semplicemente raccontare cosa facciamo e chi stiamo assicurando. Questi articoli vengono successivamente pubblicati sui nostri canali social: Facebook, X e LinkedIn. Abbiamo inoltre attivato uno strumento di comunicazione diretto ai nostri clienti: di fatto una newsletter senza contenuti promozionali o pubblicitari ma con l'obiettivo di informare e "formare" i nostri assicurati sui prodotti da loro acquistati o di potenziale loro interesse (l'abbiamo chiamato "Approfondimento assicurativo"). Con questo strumento abbiamo fornito diverse informazioni: dal come si compila un modulo di denuncia sinistro al come si redige correttamente il Registro dei volontari per un

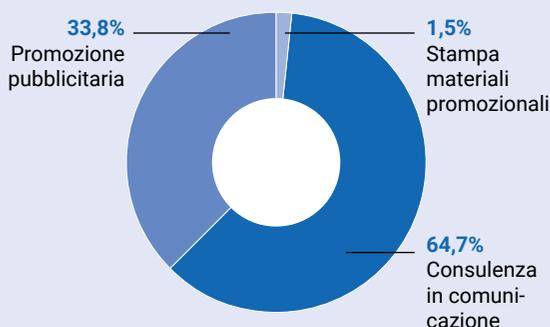
Ente del Terzo Settore. È uno strumento che in questi ultimi anni stiamo utilizzando in modo più sporadico ma comunque presente per le necessità informative più specifiche.

Nel nostro sito pubblico, per ogni prodotto offerto, si trovano i Set informativi contenenti le condizioni di polizza complete, che è obbligatorio pubblicare secondo la normativa assicurativa vigente.

Per ciascun prodotto, abbiamo inoltre realizzato una scheda informativa che ne riassume in pochissime pagine i pro e i contro (intesi come eventuali limiti o franchigie presenti), al fine di agevolare la comprensione da parte dei nostri potenziali clienti.

Dettaglio del budget destinato a marketing e pubblicità - Anno 2024

Totale: 71.079,65€ *



** Rispetto a quanto indicato negli anni precedenti, viene conteggiata la complessiva attività di promozione pubblicitaria, incluse le promozioni effettuate tramite enti del no profit. Queste attività promozionali anche se, a tutti gli effetti sono spese di pubblicità, nel concreto rappresentano un sostegno al territorio. Per questo motivo, come negli anni precedenti, verranno conteggiate anche ai fini del sostegno al territorio ed alle comunità (tema E2.2)*

Gestione dei reclami

In ambito assicurativo, la gestione dei reclami è strettamente regolata dalla normativa di settore. L'obiettivo è quello di dare opportuno riscontro in tempi certi al reclamante. Il reclamo viene definito come "una dichiarazione di insoddisfazione in forma scritta che viene mossa da un cliente nei confronti di un'impresa o di un intermediario assicurativo". Esso è relativo a un contratto o a un servizio assicurativo e può riguardare la

gestione del rapporto contrattuale oppure la gestione di un sinistro.

Nr. 0 reclami

ricevuti da CAES nel 2024

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	10 punti
Valutazione Peer	8 punti	10 punti

D1.2 - Assenza di barriere

In senso generale, da un punto di vista assicurativo, ci possono essere barriere all'acquisto ed all'utilizzo dei servizi offerti se ci sono all'interno delle polizze delle specifiche limitazioni o esclusioni per determinate categorie di soggetti (si pensi alle persone anziane con più di una certa età o alle persone diversamente abili). La prima polizza presente nel mercato assicurativo in cui sono state assicurate le disabilità è stata quella proposta da CAES. Secondo il nostro modo di interpretare il prodotto assicurativo (sia in ambito di responsabilità civile che - e soprattutto - in ambito di infortunio) e applicando il concetto di mutualità nel suo più ampio termine, il soggetto diversamente abile non deve essere considerato tale ma esattamente uguale alla persona normodotata.

Rispetto alla modalità di fruizione dei nostri servizi assicurativi, un possibile limite potrebbe consistere nel fatto che facciamo vendita a distanza. Nella realtà dei fatti, non rileviamo particolari problemi nella relazione con il cliente. In fase assuntiva, il cliente riceve tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale tramite e-mail e non ha di fronte a sé un consulente che gli spiega cosa deve compilare e sottoscrivere. La nostra disponibilità nell'affiancare il cliente anche a distanza, tuttavia, sopperisce a questa assenza fisica e porta all'effettiva conclusione del contratto assicurativo.

Nel corso del 2024, abbiamo digitalizzato completamente il processo di sottoscrizione delle polizze. A seguito dell'acquisizione dello strumento di firma FEA OTP (descritto nel tema E3.1), abbiamo infatti predisposto un apposito applicativo grazie al quale i nuovi clienti vengono guidati nei vari passaggi necessari per sottoscrivere una nuova copertura assicurativa. Direttamente da questo applicativo, essi possono compilare i questionari previsti dalla normativa, accettare le dichiarazioni stabilite dal contratto e pagare il premio per l'attivazione delle coperture. Infine, aderendo alla sottoscrizione della polizza tramite firma FEA OTP, possono siglare il contratto digitalmente. In questo caso, la scelta di un processo più sostenibile (che, di fatto, crea anche un senso di appagamento per il cliente che ci sceglie) si è tradotta anche in una semplificazione delle procedure per chi le adotta. Ai clienti è sempre comunque lasciata la possibilità di sottoscrivere la documentazione in modo tradizionale (tramite cartaceo) se, per qualsiasi ragione, preferiscono questa modalità. Anche nella situazione in cui si verifica un sinistro, il fatto che la nostra agenzia supporti comunque il cliente anche a distanza non ha portato a disservizi o particolari lamentele nei confronti dello stesso.

Stiamo comunque valutando nuove forme di coinvolgimento dei nostri clienti, soprattutto le realtà più strutturate, al fine di mantenerci allineati rispetto alle loro eventuali nuove esigenze assicurative.

Clienti che si occupano di persone con svantaggi per condizioni fisiche, psichiche, economiche, sociali o familiari

Nel 2024 il 52,66% del portafoglio gestito da CAES si riferisce a polizze stipulate da Enti del Terzo Settore. Per convenzione, ai fini degli indicatori probanti di cui sotto, abbiamo considerato solo quegli enti che si occupano di disagio,

ossia cooperative sociali, onlus e associazioni di volontariato (odv) - laddove sia stato possibile identificarle come tali nel nostro database (ad esempio, laddove una realtà è indicata semplicemente come "associazione" non l'abbiamo inclusa nel calcolo). Cerchiamo di rendere fruibili i nostri servizi a questi soggetti, instaurando un dialogo con i referenti ed utilizzando un linguaggio (condiviso) chiaro e semplice.

Rispetto invece ai **clienti persone fisiche**, possiamo considerare clienti che possono avere delle condizioni di svantaggio le persone straniere che ci richiedono una polizza Incendio/Scoppio a seguito della stipula del mutuo con Banca Etica. Lo svantaggio deriva dal fatto che questi clienti spesso non capiscono cosa ci stanno richiedendo, né per cosa si stanno assicurando. Per cercare di risolvere questi disallineamenti informativi, abbiamo proposto ai nostri interlocutori di Banca Etica alcune possibili soluzioni. A tutte queste tipologie di clienti, mettiamo a disposizione sul nostro sito apposite schede informative che evidenziano bene le caratteristiche dei prodotti acquistabili.

Spesso la terminologia utilizzata all'interno delle polizze assicurative proposte dalle compagnie non è semplice. Per questo motivo, dobbiamo sopperire dando informazioni aggiuntive, verbalmente o telefonicamente.

Le imprese che si rivolgono a noi, siano esse di piccole o grandi dimensioni, godono esattamente degli stessi servizi da parte nostra (si veda quanto scritto nel tema D1.1). I nostri prodotti e servizi sono infatti dedicati, a tutti gli effetti, agli enti del no profit (soggetti di piccole dimensioni impegnati nel bene comune su vari fronti) e studiati per le loro esigenze; all'interno delle condizioni di polizza che offriamo loro vi sono quindi già presenti delle personalizzazioni per tutelarli al meglio.

Clienti (persone giuridiche) che si occupano di persone svantaggiate	Premi netti incassati nel 2024
Cooperative sociali	€ 541.762,81
Organizzazioni di volontariato	€ 169.537,63
Fondazioni di comunità	€ 95.654,90
Altre Onlus	€ 101.261,34
TOTALE PREMI DI RIFERIMENTO	€ 908.216,68
TOT PREMI	€ 3.479.818,87

% sul totale premi: 26,10%

Su questo aspetto, aggiungiamo che la nostra polizza Infortuni Utenti esprime un'attenzione particolare alla tutela del disagio.

È stata infatti appositamente studiata a favore degli enti no profit per tutelare i fruitori dei loro servizi (minori, persone con disabilità, anziani, ecc.) da possibili infortuni. La polizza mantiene un costo contenuto e dei massimali minimi ed è stata creata come polizza relazionale tra gli enti contraenti e le famiglie dei loro utenti. Abbiamo quindi ritenuto utile inserire come indicatore probante anche la % di queste polizze rispetto al nr. totale.

Polizze Infortuni per gli utenti in portafoglio - Anno 2024	
Nr. polizze: 487	
% su totale polizze: 3,79%	
% sul totale polizze stipulate da Enti del Terzo Settore: 8,55%	

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

D1.3 - Attività di marketing e comunicazione non etiche

Non rileviamo attività commerciali che presentino potenziali criticità dal punto di vista etico. Rimandiamo a quanto già indicato al punto D1.1. per le attività di comunicazione finalizzate alla divulgazione di conoscenze.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Approfondire i bisogni assicurativi dei clienti ed acquisirne i dati e le informazioni necessarie.
2. Migliorare gli strumenti formativi e informativi a favore dei clienti inerenti la cultura assicurativa.
3. Valutare la soddisfazione del cliente rispetto alla gestione delle pratiche di sinistro.
4. Continuare a monitorare e comprendere le motivazioni di chi ci manda le disdette
5. Ridurre le barriere per i clienti.

AZIONI

1. Nel 2023 è stato predisposto uno strumento di profilazione che ci consente di acquisire informazioni più complete sul cliente. È stato sviluppato il Rating di sostenibilità che valuta i comportamenti degli enti giuridici sui temi ESG (ambientale, sociale e di governance). Nel 2024 l'attività è stata completata in quanto è entrato in linea anche il rating delle persone fisiche. Si tratta del Rating del bene comune che rileva il profilo di responsabilità sociale delle persone, valutandone i comportamenti sui temi della dignità umana, della democrazia, della solidarietà, della giustizia e della sostenibilità ambientale.
 - 1A Approfondire e sviluppare una politica in merito agli obblighi assicurativi contro gli eventi catastrofici in termini di impatto sociale (es. ricadute su soggetti più fragili): studiare la normativa e provare a trovare strategie e soluzioni.

Nuova azione
 2. Piano redazionale per newsletter o altri canali informativi per trasmettere contenuti formativi in materia assicurativa

3. Prevedere la richiesta di feedback automatizzati alla chiusura della pratica di sinistro.
4. Analisi e reportistica sulle motivazioni delle disdette.
5. Messa a disposizione dei clienti dello strumento di firma digitale FEA OTP
- 5A Implementare la sottoscrizione delle appendici di polizza da parte dei clienti con FEA OTP (raggiungimento di un processo di vendita digitalizzato al 100%).

STATO DI AVANZAMENTO

1. Entrambi i Rating permetteranno di definire un eventuale percorso di miglioramento acquisendo informazioni complete dei clienti.
Realizzati tutti gli strumenti.
Monitoreremo i dati che questi strumenti ci permetteranno di raccogliere.
Entro il 2028.
- 1A In progress (entro il 2025)
1. Nel 2024 è nato lo strumento della Newsletter. Nel 2024 è stato creato un glossario di CAES promosso attraverso i canali social.
Realizzato.
1. Obiettivo a lungo termine - dopo avere implementato l'area gestione sinistri nel nostro sistema operativo.
Entro 2027.
2. Attività ripresa dal 2025 in modo continuativo.
1. Nel 2023 realizzato lo strumento di firma digitale OTP.
Nel 2024 è stato migliorato il processo di digitalizzazione e di gestione delle pratiche pre-contrattuali e contrattuali.
Realizzato.
- 5A Da sviluppare (al momento in fase di confronto con l'ufficio IT della compagnia)
In fase di analisi.

D2

COOPERAZIONE E SOLIDARIETÀ CON I CONCORRENTI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

D2.1 - Cooperazione e solidarietà con i concorrenti

Al momento, le attività di cooperazione attivate con i concorrenti sono riconducibili ad accordi di

collaborazione con altri intermediari assicurativi (nr. 9 collaborazioni con broker, agenti assicurativi e Banca Etica).

Tali accordi per noi sono funzionali nel momento in cui non riusciamo a soddisfare le esigenze assicurative dei nostri clienti con i prodotti delle compagnie con cui abbiamo mandato (**Assimoco** in primis e **DAS Tutela Legale**, compagnia specializzata nell'offerta di polizze di tutela legale).



Un nostro socio, la cooperativa sociale Lo Scoiattolo, è anche concorrente in quanto, tra le sue attività, gestisce anche l'agenzia assicurativa ARESS.

Con la creazione di Eticapro (si veda tema A2.1), abbiamo accettato che i prodotti prima distribuiti in esclusiva da CAES siano messi a disposizione di tutti gli altri agenti Assimoco aderenti alla rete Eticapro. Di fatto, **abbiamo quindi trasferito a questi concorrenti il nostro know-how acquisito nel corso degli anni ed espresso nei contenuti delle nostre polizze.** Oltre al pregresso, anche tutto il lavoro che stiamo portando avanti insieme ai partner di progetto (ad esempio, gli sviluppi sui nuovi prodotti) va a beneficio diretto delle altre agenzie della rete Eticapro.

Nel 2024 è stato aggiunto un tassello al percorso di confronto e di cooperazione insieme agli agenti Assimoco appartenenti alla rete Eticapro: si è costituita la Commissione Eticapro, un tavolo di confronto in cui alcuni agenti, rappresentanti dell'intera rete, si trovano con la compagnia e con CAES per discutere sui progetti e le opportunità derivanti dall'adesione a questa rete.

Essendo stato CAES il primo soggetto ad aver posto sul mercato dei prodotti dedicati al Terzo Settore, possiamo dire di essere stati un modello in questo ambito e di aver contribuito ad elevare gli standard di settore.

Al momento non riteniamo opportuno condividere il nostro know-how indistintamente con tutti i concorrenti. Siamo disponibili ed aperti ad un confronto ma facciamo una scrematura nella scelta dei soggetti con cui collaborare (ci riferiamo, in questo caso, a collaborazioni orizzontali ossia quelle stipulate con altri agenti o broker assicurativi), privilegiando coloro che hanno dei valori simili ai nostri. Anche perché, in senso generale, molti concorrenti (intendendo in questo caso le compagnie assicurative e non gli intermediari) hanno un impatto negativo molto pesante sia sulla società che sull'ambiente.

Non abbiamo definito regole standard per l'apertura a nuove collaborazioni orizzontali. Potrebbe però essere interessante valutare, nel lungo termine, la predisposizione di un questionario valoriale da inviare a quei soggetti (agenti, broker) che ci chiedono di avviare una collaborazione, prima di stipulare l'accordo.

Stiamo inoltre partecipando a tavoli di confronto, meglio descritti nel tema E4.2, in cui ci poniamo l'obiettivo di diffondere il concetto di assicurazione eticamente orientata.

Continuiamo a partecipare all'Associazione RIES per sensibilizzare i cosiddetti "consumatori critici" su questa tematica e nel 2024 abbiamo partecipato ad incontri e confronti con il movimento EConGOOD, dando il nostro contributo ed esprimendo il nostro punto di vista. In questo modo, ci impegniamo nella cooperazione, nell'ambito di iniziative della società civile, per elevare gli standard ecologici/sociali/qualitativi del settore.

Cooperazione con...	N. di imprese nel 2024		
Imprese con stessi servizi in stessa area geografica *	85		
Imprese con stessi servizi in aree geografiche diverse	0		
Imprese di altri settori	0		
Associazioni / ONG / imprese per elevare / sociali di settore **	23		

** è stato considerato il nr. totale di agenzie e banche aderenti alla rete Eticapro*
*** RIES e EConGOOD*

Tempo investito per lo sviluppo di prodotti in collaborazione con i concorrenti * rispetto alle ore complessivamente lavorate in CAES			
	Ore di lavoro dedicate 2022	Ore di lavoro dedicate 2023	Ore di lavoro dedicate 2024
Progetto Eticapro **	2.377,5	2.177,3	1.403,25
Ore di lavoro complessivamente lavorate in CAES	12.858,5	13.863	14.100,77
Peso in %	18,49%	15,71%	9,95%

** Imprese che si rivolgono allo stesso mercato di riferimento anche nello stesso territorio*
*** Sottolineiamo che, in ambito Eticapro, vi è esatta corrispondenza tra il tempo/le risorse investite per lo sviluppo di prodotti in collaborazione con i partner e a beneficio diretto dei concorrenti rispetto al tempo/risorse complessivamente investiti per lo sviluppo di prodotti*

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

D2.2 - Solidarietà con i concorrenti

In relazione a specifiche esigenze espresse da altri agenti appartenenti alla Rete Eticapro e da Banca Etica, abbiamo svolto attività di consulenza specifica, con un supporto formativo, per affrontare casi particolari di assicurazioni a favore di enti no profit e dare un supporto nella vendita di prodotti assicurativi in modo autonomo.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	2 punti	2 punti
Valutazione Peer	2 punti	2 punti

D2.3 - Abuso di posizione dominante sul mercato nei confronti dei concorrenti

Non è intenzione di CAES danneggiare le imprese concorrenti. Non è nostra priorità conquistare fette di mercato sempre maggiori: da un punto di vista economico e finanziario l'importante è garantire la solidità della nostra impresa.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Condividere valori e principi con i collaboratori (agenti e broker)

AZIONI

1. Redazione di un questionario valoriale da sottoporre ad agenti e broker che ci chiedono una collaborazione

STATO DI AVANZAMENTO

1. Entro il 2028

D3

IMPATTO AMBIENTALE DELL'UTILIZZO E DEL FINE VITA DI PRODOTTI E SERVIZI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

D3.1 - Rapporto Costi/Benefici ambientali di prodotti e servizi (efficienza e circolarità)

Molti dei prodotti che distribuiamo incentivano il rispetto dell'ambiente. In alcuni casi si tratta di

agevolazioni previste dalla compagnia Assimoco (non nascondiamo che esse sono dipese spesso da una nostra pressione e contaminazione):

- **tariffe RC Auto inferiori per chi assicura un'auto elettrica o ibrida;**
- **possibilità di inserire, in abbinamento ad una polizza RC Auto, un pacchetto di garanzie dedicato al ciclista**, che lo tutela per danni provocati a terzi (responsabilità civile) durante l'utilizzo della bicicletta, per infortuni subiti e con l'assistenza che si attiva in caso di guasto o rottura. Il pacchetto copre l'intestatario dell'auto assicurata e i figli minori trasportati in bicicletta con seggiolino omologato.

In altri casi parliamo invece di agevolazioni inserite grazie all'intervento di CAES:

- **lo sconto sulle polizze RC Auto ETICAR** derivante dall'essere titolari di un abbonamento annuale ai mezzi pubblici, atto a premiare sistemi di mobilità alternativi a quello automobilistico;
- **l'eliminazione delle franchigie e il raddoppio dei massimali sulla polizza Infortuni** (prodotto Infortuni Eticapro Assimoco), quando l'infortunio si verifica mentre ci si muove in modo sostenibile (ad esempio, in bicicletta, a piedi o con i mezzi pubblici).

Il Rating di Sostenibilità relativo ai modi di fare azienda ed il Rating del Bene Comune, che valuta i comportamenti sostenibili delle persone (si veda il tema D1.1), analizzano, tra le altre, anche le ricadute ambientali delle azioni svolte dai nostri clienti assicurati.

L'impatto ambientale negativo (dei nostri prodotti) derivante dal consumo di carta, dalla stampa e dalla spedizione dei documenti contrattuali che i nostri clienti ci devono restituire è stato eliminato al 90% con la digitalizzazione del nostro processo di vendita (si veda tema D1.2).

Prodotti assicurativi con caratteristiche ambientali

	N. Polizze 2022	N. Polizze 2023	N. Polizze 2024
Rc Auto ETICAR	663	933	1018
Infortuni Eticapro Assimoco	16	37	34*
Totale	679	970	1.068
Polizze complessive al 31/12	10.394	11.342 **	12.856
% polizze con caratteristiche ambientali	6,53%	6,86%	8,31%

** Dal 2024 si considera solo la versione "Service" del prodotto che effettivamente contiene le premialità indicate*
*** Il dato è stato corretto rispetto a quanto indicato nel bilancio 2023*

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	6 punti	9 punti
Valutazione Peer	6 punti	8 punti

D3.2 - Utilizzo moderato di prodotti e servizi (sufficienza)

All'interno dei processi di coprogettazione avviati con i nostri assicurati e/o dei contenuti dei nostri prodotti sono inserite logiche di circolarità, efficienza e sufficienza.

La circolarità, intesa come l'evitare gli sprechi, e la sufficienza, intesa come uso moderato e critico del prodotto assicurativo, sono state, ad esempio, più volte proposte e condivise all'interno della Commissione ETICAR, per il miglioramento del progetto dedicato all'RC Auto. Insieme agli assicurati, stiamo infatti spingendo la Compagnia a realizzare un prodotto RC Auto a consumo (polizza chilometrica), che vada di conseguenza a premiare l'uso moderato dell'automobile e le minori emissioni da essa prodotte. Dato che, per raggiungere questo, la Compagnia ritiene necessario incrementare il portafoglio

relativo ad ETICAR, a inizio 2025 è nato all'interno della Commissione un gruppo di lavoro sulla comunicazione con l'obiettivo di creare messaggi chiari e strumenti adeguati per la promozione di ETICAR (si veda successivo tema D4.1).

Questo gruppo di lavoro risponde, dal punto di vista del bilancio EBC, anche ad un'altra finalità, espressa nel tema E4.2: quella del maggiore coinvolgimento delle persone attraverso un miglioramento della comunicazione tra CAES, Assimoco e i potenziali assicurati con ETICAR. Il tema della sufficienza può essere anche visto, in senso economico, nel nostro atteggiamento nei confronti dei clienti: non spingiamo a tutti i costi il cliente all'acquisto di uno o più prodotti assicurativi ma gli consigliamo ciò che può effettivamente fare al caso suo, tenendo anche conto della sua capacità di spesa.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	3 punti	4 punti
Valutazione Peer	3 punti	4 punti

D3.3 - Accettazione intenzionale di un impatto ambientale eccessivo

Non abbiamo prodotti/servizi che impattano sull'ambiente sulla base di questi criteri.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Migliorare sotto l'aspetto socio-ambientale la qualità dei servizi assicurativi offerti.
2. Sviluppare prodotti che inglobano il principio della sufficienza.

AZIONI

1. Messa in linea del questionario VSA per le persone giuridiche.

VERSO IL BENE COMUNE

1. Pianificazione del questionario VSA per le persone fisiche, al fine di sostituire lo sconto commerciale con uno sconto basato su un rating di sostenibilità (da realizzare entro 2° semestre del 2024).
2. Realizzazione di un prodotto RC Auto a consumo in ambito ETICAR.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Nel 2023 è stato realizzato un questionario di valutazione di impatto socio-ambientale (VSA) che definisce il Rating di Sostenibilità dedicato alle persone giuridiche.
Realizzato.
- Nel 2024 è stato realizzato un questionario VSA per le persone fisiche che definisce il Rating del Bene Comune.
Entrambi gli strumenti permettono ai nostri clienti di diventare consapevoli dell'impatto delle proprie azioni.
2. Obiettivo da pianificare per il futuro (non dipende da noi ma dalla Compagnia).
- 2A Incentivare la partecipazione ad ETICAR tramite la proposta di messaggi e strumenti di comunicazione efficaci su ETICAR e sulla sua filiera. Si è costituito all'inizio del 2025 a questo proposito un gruppo di lavoro sulla comunicazione.
In Progress

D4

PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI E TRASPARENZA DEI PRODOTTI

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

D4.1 - Partecipazione dei clienti, co-progettazione dei prodotti e servizi e ricerche di mercato

I prodotti assicurativi offerti da CAES non vengono co-progettati con i clienti ma sono frutto dell'ascolto dei loro bisogni. I prodotti vengono costruiti a tutti gli effetti da parte della compagnia Assimoco; CAES viene coinvolto nella

scrittura degli stessi e dà alla compagnia diversi input, provenienti dall'ascolto dei propri assicurati: può trattarsi di estensioni di garanzia espressamente richieste dai clienti - e che sono emerse da un dialogo con loro - oppure di criticità che abbiamo riscontrato nella gestione dei sinistri e che quindi riteniamo opportuno migliorare con una scrittura più completa dei testi.

I prodotti che distribuiamo si adattano quindi alle esigenze dei clienti sulla base di una contrattazione specifica con la compagnia: **CAES si fa portavoce di queste necessità.**

I nostri prodotti e servizi hanno quindi delle caratteristiche di sostenibilità che derivano dalla relazione con il cliente: per noi sostenibilità significa attenzione al no profit ed alle sue persone. Possiamo invece parlare di **coprogettazione** quando con le singole realtà (tendenzialmente soggetti no profit e quindi figure giuridiche) entriamo nel dettaglio delle loro necessità e adattiamo ulteriormente i nostri prodotti. Questo avviene con diversi enti di dimensioni medio-piccole ma anche con soggetti di portata nazionale per i quali abbiamo costruito dei progetti assicurativi specifici andando a definire bene le loro caratteristiche e precisando quelle estensioni non standardizzate (e quindi non presenti nel prodotto "classico") di cui potevano avere bisogno.

Un importante esempio di coprogettazione è il progetto ETICAR relativo al prodotto RC Auto. Le polizze ETICAR possono essere sottoscritte solo da persone (e non da enti giuridici) che siano soci di Banca Etica, Amnesty International, Banche del Tempo aderenti all'Associazione Nazionale Banche del Tempo (BDT), GAS e DES censiti tramite CAES o aderenti alla RIES (Rete Italiana dell'Economia Solidale).

ETICAR si caratterizza per:

- **una forte valenza mutualistica**, in un settore in cui le compagnie tendono alla segmentazione;



- **la retrocessione di un contributo a favore della rete dell'economia solidale.** Se l'andamento tecnico (rapporto sinistri/premi) del portafoglio ETICAR lo consente, parte del premio corrisposto dagli assicurati viene restituito, sotto forma di contributo. Di fatto, CAES rinuncia alle proprie sovrapprovvigioni per devolverle al progetto, facendo in modo che ETICAR diventi quindi uno strumento di sostegno economico al circuito del consumo critico;
- **la Commissione ETICAR.** Ed è questo l'aspetto fondamentale in tema di coprogettazione. Annualmente i rappresentanti delle realtà assicurate (mondo GAS, soci di Banca Etica, soci di Amnesty International e BDT) incontrano CAES e la compagnia assicurativa Assimoco in un'apposita commissione, nella quale ci si confronta per il miglioramento del Progetto. Anche i rappresentanti dei "clienti" vengono quindi invitati, in questa sede, a portare le richieste e/o i desiderata del loro gruppo di appartenenza ed a discuterle insieme ad Assimoco e a CAES. **A gennaio 2025 si è tenuta l'ultima riunione della Commissione**

ETICAR, in cui si è deciso di costituire un gruppo di lavoro riguardante la comunicazione del progetto. Ad esso, partecipano le stesse persone presenti in Commissione e l'obiettivo è quello di elaborare insieme messaggi e strumenti di comunicazione efficaci su ETICAR e la sua filiera.

I prodotti con una maggiore sostenibilità socio-ambientale realizzati con la partecipazione dei clienti sono tutti quelli nella cui costruzione tecnica siamo intervenuti, che possiamo identificare nei seguenti:

1. Prodotto RCT per cooperative sociali/associazioni/PMI.

Prevede contenuti che vanno a tutelare a 360° questi enti, in quanto l'elemento che si prende come riferimento per la valutazione delle attività da assicurare è sempre il loro Statuto/Visura.

 **Sostenibilità sociale: mettiamo questi enti nella condizione di poter svolgere la loro attività in tutta sicurezza.**

2. Prodotto Incendio/Furto per cooperative sociali/associazioni/PMI. Prevede delle clausole contrattuali specifiche per le attività svolte da questi enti.

 **Sostenibilità sociale.**

3. Prodotto Infortuni per gli utenti e soci degli ETS ed altri enti del no profit.

Si tratta del prodotto che individua un'attenzione particolare alla tutela del disagio, andando ad assicurare senza discriminazioni minori, persone con disabilità ed anziani che fruiscono dei servizi degli enti contraenti.

 **Sostenibilità sociale.**

4. Prodotto Infortuni per i dipendenti, i collaboratori ed i tirocinanti degli ETS ed altri enti del no profit. Prevede delle clausole contrattuali specifiche per le attività svolte da questi enti.

 **Sostenibilità sociale.**

5. Prodotto multirischi a tutela dei volontari. Risponde agli obblighi assicurativi per i volon-

tari previsti dal Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017) includendo le tutele RCT, Infortuni e Malattia. Prevede delle clausole contrattuali specifiche per le attività svolte da questi soggetti.

 **Sostenibilità sociale.**

6. Prodotto Casa/RC della famiglia. È il prodotto completo a tutela dell'abitazione e del nucleo familiare. Prevede infatti le coperture Incendio/Furto, Assistenza, Tutela Legale e Responsabilità civile terzi derivante sia dalla proprietà/conduzione della propria casa che dalla vita privata (tutte le garanzie sono modulabili in base alle esigenze dei clienti). È stato studiato per far fronte a tutto ciò che può accadere all'abitazione e non lascia quindi spazio ad alcuna scopertura (include anche un indennizzo di primo soccorso nei casi di terremoto, inondazione o alluvione).

 **Sostenibilità sociale (e sicurezza sociale perché tutela in modo completo sia l'assicurato che l'eventuale banca a cui questa polizza può essere vincolata).**

7. Prodotto Infortuni per la persona. È un prodotto infortuni modulabile che premia i comportamenti socialmente responsabili. Vengono infatti previsti indennizzi più alti ed azzeramenti di franchigia se l'infortunio si verifica mentre ci si sposta utilizzando mezzi di mobilità sostenibile oppure mentre si svolge attività di volontariato.

 **Sostenibilità sociale e ambientale**

8. Prodotto RC Auto ETICAR. Anche questo progetto premia la mobilità sostenibile con uno sconto per i titolari di abbonamento annuale ai mezzi pubblici. Questa agevolazione è stata una delle proposte emerse dal confronto in co-progettazione con gli assicurati all'interno della Commissione ETICAR.

 **Sostenibilità ambientale**

Oltre a questi prodotti ve ne sono alcuni altri di Assimoco (quindi alla cui costruzione non abbiamo partecipato direttamente) in cui abbiamo potuto definire con la Compagnia dei contenuti

assicurativi aggiuntivi a favore di alcuni clienti specifici. Anche in questo caso, i contenuti derivano dall'ascolto delle esigenze assicurative dei nostri assicurati. Si tratta, nello specifico di:

9. Prodotto per le aziende agricole in cui abbiamo definito delle clausole specifiche per quelle aziende che praticano agricoltura sociale e/o biologica. Inoltre, per le stesse, abbiamo concordato un'agevolazione tariffaria definita;

10. Prodotto sugli impianti fotovoltaici in cui abbiamo previsto, per gli impianti relativi alle comunità energetiche, un'estensione di copertura sugli inverter (in aggiunta a quanto già stabilito nelle condizioni di prodotto), oltre ad aver contribuito all'inserimento di un'estensione specifica sulle batterie di accumulo.

ANNO 2024

100%*

Percentuale di innovazioni di prodotti e servizi realizzata grazie a suggerimenti da parte dei clienti

**la percentuale non tiene conto dei prodotti intermediati da CAES e "costruiti" esclusivamente dalla Compagnia ma solo di quelli in cui CAES è entrata nel merito dell'aspetto tecnico*

8

Numero di innovazioni di prodotti e servizi con una maggiore sostenibilità socio-ambientale realizzati con la partecipazione dei clienti (corrispondenti a quelli descritti e riportati in elenco)

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	7 punti	7 punti
Valutazione Peer	7 punti	7 punti

D4.2 - Trasparenza dei prodotti

La logica che CAES ha sempre applicato nel suo modo di lavorare è quella del prezzo giusto uguale per tutti (non abbiamo mai fatto distinzioni di premio, per esempio, tra cooperative sociali di tipo A e di tipo B, anche se di fatto svolgono attività molto diverse tra loro). Nel corso degli anni, siamo riusciti a scardinare la logica per cui la cooperativa sociale non poteva

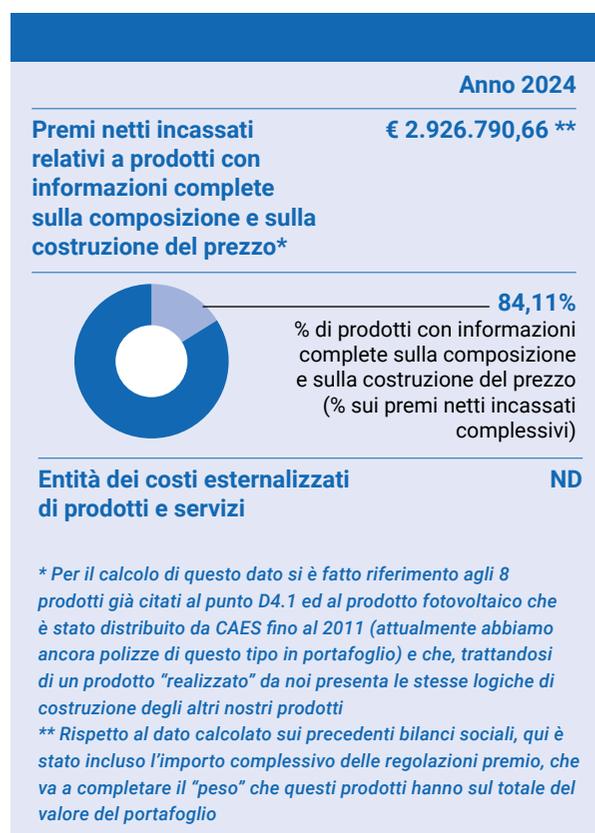
accedere allo stesso prezzo degli altri clienti PMI (in quanto considerata più rischiosa, a causa di una parziale conoscenza della stessa). Questo tipo di atteggiamento ha poi orientato il mercato. **Non applichiamo inoltre prezzi differenziati dal punto di vista territoriale** (il prezzo è uguale per tutti in tutta Italia). Su quest'ultimo aspetto, pensiamo al progetto ETICAR che, riferendosi alle polizze RC Auto, identifica una strada molto precisa (e ad oggi ancora controcorrente) verso la mutualità. Riteniamo, in linea generale, che nel mercato servirebbero delle logiche identificative (sulla base dei soggetti che si hanno di fronte) e non settoriali o territoriali. Riporto un esempio di come, nel 2024, CAES abbia operato seguendo una logica di mutualità: nell'estate del 2023, a causa dei cambiamenti climatici, diverse aree del Nord-Italia sono state interessate da forti grandinate. A causa di questi eventi, la compagnia assicurativa ha dovuto indennizzare molti sinistri e, successivamente, come tutte le compagnie italiane – ha deciso di limitare l'esposizione agli eventi atmosferici, alzando considerevolmente lo scoperto di polizza (la parte di danno che rimane a carico dell'assicurato in caso di sinistro, calcolata sull'entità complessiva del danno)). Tale azione ha riguardato le polizze Casa e Incendio/Altri danni per le figure giuridiche. CAES, attraverso un confronto diretto con la direzione di compagnia, ha proposto ed è riuscito ad ottenere una soluzione diversa: **un leggero aumento dei premi di tutte le garanzie di polizza con il conseguente mantenimento della copertura Eventi atmosferici inalterata. In questo modo, spalmando il premio su tutti gli assicurati, ha mantenuto in essere un forte principio di mutualità.**

I premi delle polizze vengono stabiliti dagli attuari di compagnia, ma noi stessi siamo intervenuti in una loro analisi. Rispetto alla trasparenza del prezzo, sui frontespizi delle polizze proposte da CAES, da sempre, è previsto il cosiddetto "Spa-

zio trasparenza" in cui andiamo ad indicare la percentuale del premio pagato dal cliente che viene percepita da noi, in qualità di intermediario. Successivamente negli anni, questo tipo di indicazione è diventata obbligatoria per legge su tutte le polizze presenti nel mercato.

Essendo i prodotti che offriamo delle polizze assicurative, non vi sono esternalità negative specifiche nella loro "costruzione" e nella nostra attività in generale. Anzi, come già specificato, spesso i prodotti stessi si fanno carico di elementi di sostenibilità sociale ed ambientale non comuni nel mercato.

Tutte queste informazioni vengono esplicitate all'interno delle condizioni di polizza e, in modo più chiaro e immediato, nelle schede informative appositamente create da noi e pubblicate sul nostro sito web. Per una questione di chiarezza e completezza, se richiesto dal cliente nell'ambito di un confronto, facciamo delle comparazioni tra i nostri prodotti e quelli con cui lo stesso è al momento assicurato. Le comparazioni sono sempre oggettive e rilevano sia i pro che i contro di entrambe le proposte.



	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

D4.3 - Assenza di indicazioni sulle sostanze pericolose

Trattandosi di prodotti assicurativi e quindi, di fatto, servizi, non si riscontrano criticità in questo senso.

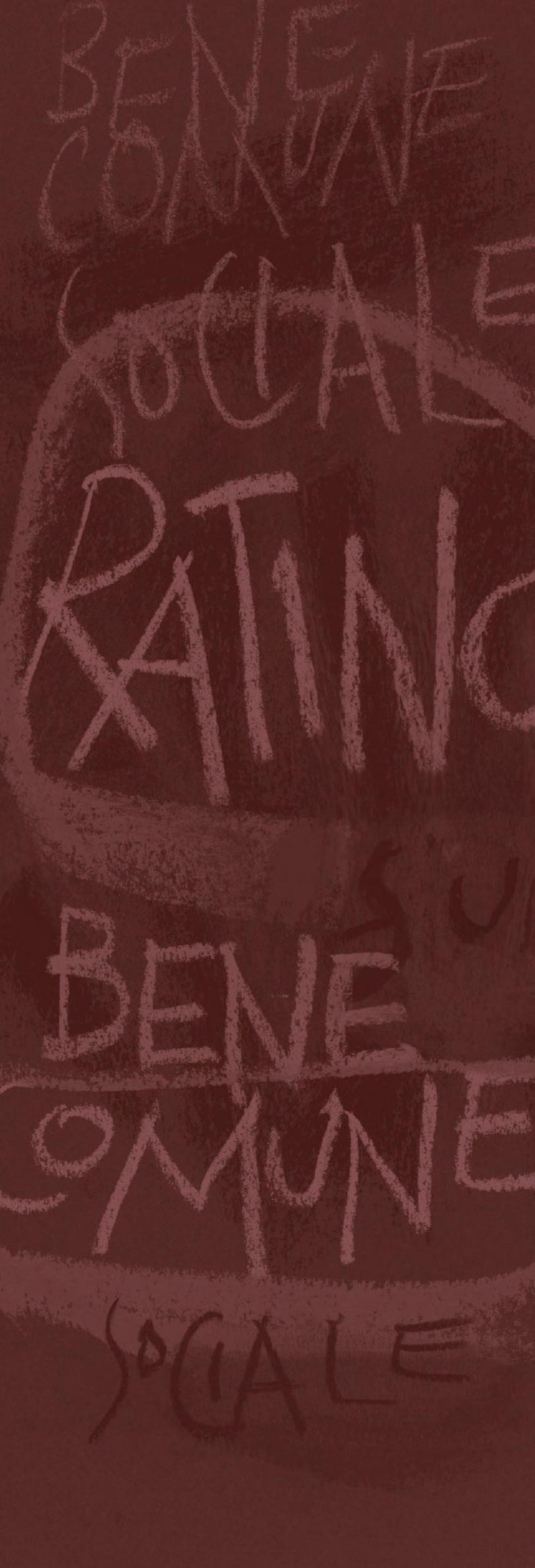
	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non ci sono obiettivi di miglioramento



CAES ha proposto, durante la seconda edizione di Cont-Act, “Un caffè con CAES”: uno spazio dedicato alla richiesta di informazioni sulle polizze assicurative rivolte a persone e famiglie e alle organizzazioni



Tema E

Contesto Sociale

E1

Senso e impatto dei prodotti e servizi sulla società

Agenda 2030 e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

E2

Contributo dell'organizzazione alla collettività

E3

Riduzione dell'impatto ambientale

E4

Trasparenza e coinvolgimento degli stakeholder

E1**SENSO E IMPATTO
DEI PRODOTTI E SERVIZI
SULLA SOCIETÀ****L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE*****E1.1 - Prodotti e servizi
soddisfano i bisogni umani
fondamentali e contribuiscono
ad una buona vita***

CAES vuole rappresentare un'alternativa nel sistema finanziario assicurativo.

Intendiamo l'assicurazione come uno strumento sociale di inclusione e di mutualità, oltre che di restituzione al territorio. Il valore creato, sia all'interno che all'esterno della struttura, deve essere condiviso.

Al primo posto mettiamo la tutela delle persone. Il prodotto assicurativo per sua natura risolve problemi sociali. Obiettivo di CAES è quello di svolgere questa azione tenendo conto delle aspettative e considerazioni che provengono dai nostri assicurati.

Il nostro è un approccio innovativo: partiamo dai problemi per trovare delle soluzioni adeguate ponendo attenzione a determinati ambiti. L'ascolto delle esigenze del contesto sociale non avviene con strumenti di indagine ma attraverso l'incontro diretto con le persone. Valorizziamo, ad esempio, l'agricoltura sociale e biologica, inseriamo clausole a protezione e tutela delle fragilità, prevediamo delle agevolazioni economiche per quegli assicurati che fanno scelte sostenibili precise o che hanno un ruolo chiave in questo ambito.

Riteniamo che i nostri prodotti e servizi soddisfino i seguenti bisogni umani:

- **PROTEZIONE.** Nel senso di "sicurezza", in quanto parliamo di prodotti assicurativi, ma anche di "considerazione" e "rispetto"

(teniamo in considerazione infatti le esigenze assicurative effettive e concrete dei nostri assicurati e le loro particolarità) e "giustizia" sociale (CAES ha da sempre l'obiettivo di tutelare nel modo adeguato gli enti no profit e le persone che vi lavorano, con prodotti a loro dedicati - prodotti che per primi abbiamo introdotto prevedendo quindi un equilibrio di tutele assicurative per questi soggetti rispetto agli altri (for profit)). Per noi queste attenzioni si concretizzano nell'eticità dell'approccio e nella mutualità del servizio, nell'orientamento al cliente e nel suo coinvolgimento nella progettazione;

- **EMPATIA,** intesa come "comprensione" ed ascolto dei nostri assicurati, i punti di partenza per prevedere delle coperture assicurative adeguate;

- **BENESSERE,** nel senso di serenità e fiducia: c'è un forte livello di fidelizzazione nei nostri assicurati, dato dalla buona relazione che riusciamo ad instaurare, e questo garantisce loro la tranquillità necessaria per poter svolgere le loro attività. Percepiano di essere per loro un importante punto di riferimento. Sul fronte del benessere, va considerato inoltre il tema dell'attivazione di consapevolezza nei confronti dei nostri assicurati: questo è possibile grazie all'aver messo a loro disposizione il Rating di sostenibilità (rivolto agli enti giuridici) e il Rating del bene comune (per le persone), di cui abbiamo trattato nel tema D1.1;

- **ONESTÀ,** intesa come chiarezza nel modo in cui lavoriamo e ci poniamo nei confronti dei nostri assicurati;

- **INTERDIPENDENZA.** Laddove siamo in grado di trasmettere ai nostri assicurati il senso/significato delle tutele assicurative che offriamo e di garantire quindi una cultura assicurativa adeguata, gli assicurati si sentono supportati, si rendono conto dell'in-

clusività dei nostri prodotti e si sentono parte di una comunità in cui la cooperazione e l'ascolto sono prioritarie.

Nessuno dei nostri prodotti/servizi è un articolo di lusso, trattandosi di prodotti che servono alla tutela complessiva dell'ente o della persona. Da un punto di vista di prezzo del bene/servizio, come riportato nel tema D4.2, cerchiamo di offrire il prodotto adeguato al prezzo equo, facendo risparmiare il cliente laddove possibile. Esistono molteplici aspetti per cui i nostri prodotti e servizi promuovono lo sviluppo umano e la salute delle persone oppure riducono le disparità ed i problemi sociali o ambientali (si veda schema degli SDGs). Si può inoltre dire che adottiamo un approccio innovativo sia nei contenuti delle nostre polizze che nelle modalità con cui le gestiamo. Su quest'ultimo aspetto ci riferiamo, ad esempio, alle scontistiche applicate che si basano su criteri oggettivi quali l'appartenenza ad una rete o il risultato di un rating. È il rating stesso, tra l'altro, che incentiva chi lo ottiene a migliorare sempre più i propri comportamenti (si veda il FOCUS "I rating per misurare la responsabilità sociale dei clienti" nel tema D1.1).

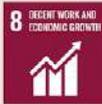
Agenda 2030 e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Per quanto riguarda gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, abbiamo valutato a quali obiettivi e target CAES contribuisce con la sua attività e i suoi prodotti assicurativi e attraverso alcuni indicatori abbiamo misurato il relativo contributo. Abbiamo identificato indicatori di Output e, laddove possibile, indicatori di Outcome. La tabella che segue riassume l'analisi effettuata e i relativi indicatori e dati.

Rispetto ai dati riportati negli anni scorsi, ci siamo focalizzati quest'anno solo sugli SDGs che riguardano il nostro core-business. Nello specifico, abbiamo eliminato alcuni obiettivi relativi: all'impatto ecologico dei materiali/beni in uso nei nostri uffici, perché di essi si danno già indicazioni precise all'interno di altre sezioni del bilancio; a specifiche buone pratiche adottate (si pensi alle coperture dedicate a realtà quali WWOOF Italia, Fondazione Legambiente ed Amnesty International).

Abbiamo poi tolto alcune attività riportate in passato che, seppur rispondenti ad obiettivi SDGs, non ci avrebbero consentito ulteriori analisi.

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
	1.5 Entro il 2030, costruire la resilienza dei poveri e di quelli in situazioni vulnerabili e ridurre la loro esposizione e vulnerabilità ad eventi estremi legati al clima e ad altri shock e disastri economici, sociali e ambientali	Polizza Tutela multirischi per l'abitazione Polizze abitazione che coprono, tra gli altri, gli eventi atmosferici e gli eventi catastrofici (rispettivamente tramite una garanzia completa o tramite un'estensione di Primo soccorso per danni quali terremoto, alluvioni e inondazioni) secondo logiche uguali per tutti (applicazione del principio di mutualità) - <i>Target: Sottoscrittori polizze casa</i>	N. polizze (solo le polizze casa che prevedono queste estensioni)	1.645	1.975	2.333	Resilienza - capacità di reagire e far fronte all'evento	N. sinistri aperti/indennizzi erogati per tipologia di evento	ND	N. sinistri aperti: 11/Indennizzi erogati: € 0,00	N. sinistri aperti: 23/Indennizzi erogati: € 17.315,00
	2.4 Entro il 2030, garantire sistemi di produzione alimentare sostenibili e applicare pratiche agricole resilienti che aumentino la produttività e la produzione, che aiutino a conservare gli ecosistemi, che rafforzino la capacità di adattamento ai cambiamenti climatici, alle condizioni meteorologiche estreme, alla siccità, alle inondazioni e agli altri disastri, e che migliorino progressivamente il terreno e la qualità del suolo	Polizza Agricoltu Assimoco Abbiamo supportato la compagnia Assimoco nel migliorare il prodotto Agricoltu Assimoco, dedicato alla tutela delle attività agricole. Abbiamo inserito clausole specifiche per chi attua agricoltura biologica e sociale e - per loro - scontistiche specifiche - <i>Target: Produttori agricoli</i>	N. polizze	17	21	18	Sostegno al biologico e sensibilizzazione alla cultura del biologico e dell'agricoltura sociale	NON MISURABILE			
	3.8 Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti	Polizze Infortuni proposte da CAES sia per le persone che per le figure giuridiche Tutte le nostre polizze Infortuni. Sono state strutturate in modo da garantire a prezzi accessibili coperture di qualità, riducendo al minimo le franchigie →	N. polizze	2.624	2.663	2.917	Grado di soddisfazione rispetto alla gestione delle pratiche di sinistro ed alla tutela dei rischi	TO BE Breve questionario che valuti la soddisfazione del cliente rispetto alla gestione delle pratiche di sinistro			

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
		→ e gli scoperti e garantendo condizioni aggiuntive senza sovrappremio. Nello specifico, nelle polizze Infortuni con contraente la figura giuridica sono previste clausole specifiche a tutela delle persone vulnerabili di cui la figura giuridica si occupa (ad esempio: la clausola relativa al rimpatrio della salma per i migranti)									
	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	Contratto aziendale integrativo/regolamento interno di CAES che garantisce al personale parità di trattamento di genere	Grafico della differenza salariale uomo-donna riportato nel tema C1.3. Il grafico mostra una reale parità di genere ed è uno strumento che può essere monitorato negli anno per garantire questo obiettivo	ND	ND	Grafico nel tema C1.3					
	8.3 Promuovere politiche orientate allo sviluppo che supportino le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione, e favorire la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese, anche attraverso l'accesso ai servizi finanziari										
 	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale 12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali 13.3 Migliorare l'istruzione, la sensibilizzazione e →	Prodotto Fotovoltaico Protetto e Responsabilità Civile Terzi con condizioni dedicate alle CERS (Comunità Energetiche Rinnovabili Solidali) Abbiamo supportato la compagnia Assimoco nel migliorare il prodotto Fotovoltaico Protetto, che tutela gli impianti fotovol-	N. polizze	ND	ND	ND	Qualità della copertura assicurativa legata alla scelta consapevole di produrre energia da fonti rinnovabili	N. sinistri aperti/indennizzi erogati su prodotto fotovoltaico di CER/CERS	TO BE	TO BE	TO BE

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
	→ la capacità umana e istituzionale riguardo ai cambiamenti climatici in materia di mitigazione, adattamento, riduzione dell'impatto e di allerta precoce	taici. Abbiamo inserito clausole migliorative (copertura delle batterie di accumulo ed estensione alla copertura degli inverter) dedicate a chi aderisce ad una CERS (Comunità Energetica Rinnovabile Solidale) oltre ad un'agevolazione economica dedicata. Nel 2024 abbiamo inoltre strutturato clausole specifiche a copertura delle CERS anche in ambito Responsabilità Civile Terzi									
	<p>10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro</p> <p>10.3 Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze di risultato, anche attraverso l'eliminazione di leggi, di politiche e di pratiche discriminatorie, e la promozione di adeguate leggi, politiche e azioni in questo senso</p>	<p>Tutti i prodotti - in funzione della richiesta del soggetto assicurato Garantiamo una tutela assicurativa a persone/progetti generalmente non graditi dalle compagnie assicurative tradizionali: la polizza a copertura del rischio incendio a persone extracomunitarie che accedono ad un mutuo di Banca Etica; la polizza Infortuni a persone con disabilità, un progetto assicurativo dedicato alle Banche del Tempo ma anche tutele di vario genere (dalla RCT alla copertura per i volontari ed a quella sugli immobili) a favore di enti del non profit per progettualità particolari.</p>	N. polizze*	7.455	7.991	8.326	Viene garantito pari accesso alle coperture assicurative a persone/progetti generalmente non graditi dalle compagnie assicurative tradizionali	NON MISURABILE			

*Ai fini dell'indicatore riportiamo il nr. polizze dei seguenti prodotti indicati nell'ATTIVITA' specifica: Tutela Multirischi Abitazione con codice provenienza Banca Etica, Infortuni utenti, polizze multirischi per le Banche del Tempo, Responsabilità Civile Terzi per Associazioni e Cooperative Sociali, Tutela Multirischi per il volontariato e Multirischi Danni ai Beni

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
		Progetto ETICAR Progetto ETICAR (polizza RC Auto con applicazione del principio di mutualità e attenuazione differenze tariffarie a livello geografico presenti nel mercato) - Target: Sottoscrittori polizze ETICAR	N. polizze ETICAR Differenziale delle tariffe diverse aree geografiche (tra quanto applicato nel mercato e quanto applicato nel progetto ETICAR) - a supporto della mutualità*	663 Deviazione standard di ETICAR: 5,97 versus Deviazione standard delle tariffe di mercato: 10,30	933	1.018 Deviazione standard di ETICAR: 7,15 versus Deviazione standard delle tariffe di mercato: 9,57**	Cultura e sensibilità dell'equità e della mutualità che deriva da una dimensione relazionale	Tasso di variazione n. polizze ETICAR	7%	41%	9,11%

* Lo scarto quadratico medio ci aiuta a stabilire se e quanto i dati sono concentrati o dispersi intorno alla loro media. Se la deviazione standard (σ) è grande, i valori della distribuzione sono dispersi. Viceversa, se la deviazione standard è piccola, i valori sono concentrati vicino alla media. ETICAR garantisce quindi una minor dispersione e, di fatto, una minor differenza tariffaria tra i territori

** Ultimi dati disponibili (tariffa 04/2025)

	11.2 Entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani	Progetto ETICAR Premiazione dei clienti che presentano un abbonamento annuale al trasporto pubblico (tramite il Progetto Eticar con una scontistica dedicata)	N. polizze ETICAR in cui è stato applicato lo sconto per la mobilità sostenibile	13	ND	47	NON MISURABILE				
	12.8 Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura										

*Il Questionario di valutazione degli incontri è stato realizzato nel 2024. Dal 2025 inizieremo a sottoporlo ed a raccogliere i primi risultati

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
 12 RESPONSIBILE CONSUMI E PRODUZIONE	12.8 Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura	Incontri per la diffusione e promozione di una cultura assicurativa etica - Target: Partecipanti ai nostri incontri pubblici	N. persone partecipanti a nostri incontri	184	449	160	Maggior consapevolezza finanziario-assicurativa nei partecipanti	Esiti del "questionario di valutazione" che viene sottoposto all'organizzatore dell'evento/incontro *	ND	ND	ND
		Polizza Infortuni Eticapro Assimoco Clienti che utilizzano sistemi di mobilità alternativa/fanno volontariato (tramite la polizza Infortuni Eticapro Assimoco con condizioni normative dedicate (aumento indennizzi/azzeramento franchigie e scoperti))	N. Polizze	16	37	34*	Qualità della copertura assicurativa legata ad un comportamento virtuoso dell'assicurato	N. sinistri aperti/indennizzi erogati in condizioni in cui vi è stata una premialità legata al comportamento virtuoso	ND	ND	N. sinistri aperti: 1/Indennizzi erogati: € 20.012,00

* Dal 2024 si considera solo la versione "Service" del prodotto che effettivamente contiene le premialità indicate

 15 LIFE ON LAND	15.2 Entro il 2020, promuovere l'attuazione di una gestione sostenibile di tutti i tipi di foreste, fermare la deforestazione, promuovere il ripristino delle foreste degradate e aumentare notevolmente l'aforestazione e riforestazione a livello globale	Nel corso degli anni abbiamo ridotto l'utilizzo di carta attraverso la digitalizzazione del nostro processo di vendita	N. fogli risparmiati rispetto all'annualità precedente	11.961	0*	10.146	Risparmio di CO ₂ relativo all'utilizzo di carta, alla stampa ed alla spedizione della polizza e conseguente riduzione dell' impatto	CO ₂ risparmiata (in gr) rispetto al mancato utilizzo di carta	40.667,4	ND	34.496,4
		Viene utilizzata per le stampe solo carta riciclata certificata (sia per le stampe in ufficio che per la stampa del materiale promozionale effettuata presso terzi)	N. di fogli di carta riciclata acquistata	40.000	40.000	40.000	Risparmio di CO ₂ e riduzione impatto rispetto all'annualità precedente	CO ₂ risparmiata (in gr) rispetto alla riduzione di carta consumata	68.000	0	0

* Nel 2021 e nel 2023 non sono stati attuati miglioramenti in termini di riduzione di stampe rispetto all'anno precedente

SDG	Target SDG	Prodotto/ Attività di Caes	Output	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024	Outcome	Indicatore	Dato 2022	Dato 2023	Dato 2024
	16.3 Promuovere lo stato di diritto a livello nazionale e internazionale e garantire parità di accesso alla giustizia per tutti	Ci avvaliamo del supporto legale di un avvocato (retribuito direttamente da CAES) per supportare gratuitamente i nostri assicurati al verificarsi di un sinistro	% sinistri aperti e liquidati nello stesso anno e nr. reclami ricevuti	61% - 0 reclami ricevuti	53%-0 reclami	63% - 0 reclami ricevuti	Protezione aggiuntiva e gratuita degli assicurati che subiscono un sinistro	TO BE Breve questionario che valuti la soddisfazione del cliente rispetto alla gestione delle pratiche di sinistro			
	17.17 Incoraggiare e promuovere efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico privati e nella società civile, basandosi sull'esperienza e sulle strategie di accumulazione di risorse dei partenariati	Partecipiamo a tavoli di confronto trasversali con realtà rappresentative di soggetti non profit, quali l'associazione RIES (Rete Italiana per l'Economia Solidale) e la Federazione EConGOOD con l'obiettivo di condividere strategie	Ore dedicate ai tavoli di confronto	13	2,5	30	Promozione di un'economia alternativa attraverso lo sviluppo di strategie comune/ Nuove progettualità raggiunte	NON MISURABILE			
		Abbiamo avviato partnership (progetti "Promuoviamoci") con soggetti che condividono la nostra vision per sostenerci attraverso la comunicazione reciproca alle nostre reti. I progetti "Promuoviamoci" sono spesso il punto di partenza per sviluppare con i partner progetti assicurativi dedicati	N. partnership avviate	17	19	19	Nuove progettualità raggiunte	TO BE			

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	9 punti

E1.2 - Impatto dei prodotti e servizi sulla società

CAES si è sempre posto l'obiettivo di fare "cultura assicurativa". Il nostro intento è quello di promuovere la finanza etica, mediante la diffusione di una cultura assicurativa eticamente orientata. Lo facciamo veicolando i valori che ispirano il nostro modo di fare assicurazione e contestualizzando questi principi nella società attuale, cercando di contribuire ad una trasformazione socioculturale.

L'intento di questa nostra attività, generalmente gratuita, è duplice: se i destinatari sono rappresentanti di figure giuridiche, spesso ci viene richiesto un intervento di carattere formativo; in altri casi portiamo la nostra situazione come modello di best practice. Se i destinatari sono semplici cittadini, il nostro intento è quello di creare in loro una nuova consapevolezza, perché si può essere consumatori critici anche in ambito assicurativo (soprattutto se pensiamo a come molte compagnie assicurative investono i loro capitali, contribuendo al cambiamento climatico oppure alla fame nel mondo attraverso politiche predatorie). Nel 2024 abbiamo partecipato ai seguenti incontri:

- **Tavola Rotonda "Filiera sostenibili e due diligence di impresa: buone pratiche e prospettive" durante la manifestazione Cont-Act 2024** organizzata da Equo Garantito, associazione di rappresentanza delle botteghe del commercio equo e solidale italiano (30/01/2024). Hanno partecipato i rappresentanti delle botteghe del commercio equo;
- **Workshop "Bilancia la filiera con il bilancio del bene comune - Testimonianza di CAES"** (08/05/2024). Hanno partecipato i produttori

dei Gruppi di Acquisto Solidale (GAS) e gli aderenti ai GAS;

- **Laboratorio di formazione assicurativa "Le assicurazioni: scopriamo la mutualità"** rivolto agli studenti dell'Istituto tecnico commerciale G.Falcone di Asola (MN) (30/05/2024);
- **Laboratorio di formazione assicurativa rivolto agli studenti dell'Istituto superiore di Pinerolo (TO)** (27/11/2024).

160 persone raggiunte complessivamente con queste attività di promozione e di approfondimento di una cultura assicurativa eticamente orientata - Anno 2024

Rileviamo in generale che, laddove i beneficiari siano rappresentanti di organizzazioni o professionisti, a loro volta essi possono trasferire questa cultura assicurativa alternativa e quindi gli effetti della stessa si possono moltiplicare. **Nel 2024 abbiamo realizzato un "questionario di valutazione" per analizzare l'efficacia della formazione/intervento effettuati (e indirettamente capirne gli effetti)**. Abbiamo valutato che non è fattibile realizzare un questionario rivolto ai partecipanti perché spesso non ci sono le condizioni per ottenere questi risultati (ci sono, ad esempio, organizzatori che già sottopongono un loro questionario con criteri ben definiti). Per questa ragione, abbiamo ritenuto più adeguato creare un questionario rivolto ai soggetti organizzatori dell'iniziativa.

Al di là delle iniziative aperte al pubblico, è utile ricordare anche qui i due strumenti di comunicazione digitale che utilizziamo per diffondere contenuti formativi ed informativi:

- **le newsletter mensili. Questa modalità di comunicazione è nata a settembre 2024 con l'obiettivo di diffondere una cultura assicurativa e creare consapevolezza sull'importanza di un'assicurazione eticamente orientata.** Per ricevere la newsletter non è necessario essere nostri clienti. Per questo motivo, essa



La newsletter mensile, la promozione della newsletter sui canali social di CAES (Facebook, X e LinkedIn) e il dossier “Polizza clima”

diventa un importante opportunità per promuovere i temi legati all’assicurazione etica nei confronti di tutti.

Gli iscritti alla newsletter sono stati inizialmente 1.475 e alla data attuale ammontano a 1.855. Il tasso di recapito è del 99,4% (ciò significa che gli indirizzi sono buoni e verificati). Il tasso di apertura della prima newsletter è stato del 69,59%. Successivamente si è attestato al 57%. Se analizziamo quanti messaggi si sono convertiti in recapiti, aperture e click, paragonandoli a quelli del settore assicurativo in generale, notiamo che i dati risultano, per tutti e tre gli aspetti presi in considerazione, molto buoni e ben al di sopra di quelli del settore. Si evidenzia in particolare un’apertura media del 63,39% a fronte di un indice di settore del 18,50%. Questo dimostra la presenza di un ottimo bacino di destinatari che aprono e interagiscono attivamente con la newsletter. Rispetto invece all’engagement dei destinatari (ovvero al loro grado di coinvolgimento), si segnala che quelli molto attivi sono il 60,16%. Anche in questo caso l’indicatore è molto superiore rispetto a quello di settore (29,39%).

• **Gli “Approfondimenti assicurativi”**, newsletter inviate ai nostri assicurati (quindi clienti) in cui facciamo formazione sulle caratteristiche dei prodotti assicurativi sottoscritti e

sulle modalità con cui fruirne (ad esempio, come denunciare correttamente un sinistro). Di entrambi si è parlato nel dettaglio all’interno del tema D1.1.

Nel 2024, in collaborazione con Altreconomia, abbiamo avviato **un importante percorso di comunicazione assicurativa**, in primis tramite i nostri canali social, attraverso i quali abbiamo sviluppato, ad esempio, un glossario assicurativo “dal punto di vista di CAES”, oltre alla newsletter di cui sopra. Sempre in quest’ambito, a dicembre 2024 abbiamo pubblicato il **dossier “Polizza clima – Assicurazioni e crisi climatica: quali relazioni e alcuni spunti per cambiare prospettiva”**.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	7 punti	8 punti
Valutazione Peer	7 punti	8 punti

E1.3 - Prodotti e servizi non etici

Non abbiamo prodotti che impattano negativamente sulla vita e la salute delle persone e

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Valutare l'efficacia della formazione/intervento effettuati (e indirettamente capirne gli effetti).
Entro Il 2024.
2. Lavorare con Banca Etica perché introduca il tema dell'assicurazione come valore sociale in ambito culturale.

AZIONI

1. Redazione di un "questionario di valutazione" da sottoporre ai partecipanti al termine dell'intervento formativo. L'obiettivo era stato rivalutato tenendo conto della tipologia di formazione erogata da CAES e si era ritenuto più sensato sottoporre un questionario sull'efficacia dell'intervento ai soggetti organizzatori dell'iniziativa o comunque un sistema di raccolta feedback rispetto alle finalità e aspettative da parte dell'ente organizzatore.
2. Realizzazione di una pubblicazione specifica congiunta nel lungo termine.

STATO DI AVANZAMENTO

3. Abbiamo definito un questionario di gradimento/soddisfazione della formazione da sottoporre agli organizzatori degli eventi (andremo a regime nel 2025).
Obiettivo realizzato.
4. Banca Etica ha coinvolto CAES come soggetto per la formazione interna sulle caratteristiche dei prodotti e a supporto dei clienti perché comprendano a fondo le polizze che sottoscrivono. Pertanto la realizzazione di una pubblicazione congiunta sta perdendo di significato.
Non ancora realizzabile.

E2

CONTRIBUTO DELL'ORGANIZZAZIONE ALLA COLLETTIVITÀ

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

E2.1 - Imposte e oneri sociali

L'impresa paga correttamente tutte le tasse e gli oneri dovuti. Nel nostro Regolamento interno (spiegato dettagliatamente nel tema C1.1) vi è un aspetto relativo al riconoscimento al lavoratore

di un benefit in itinere: vengono rimborsate le spese sostenute per lo spostamento da casa verso l'ufficio. Questo benefit è inserito in busta paga (per una sua gestione più semplificata non si basa quindi sui giustificativi di spesa effettivamente sostenuti ma viene forfettizzato) e quindi viene tassato. In questo senso diamo quindi un contributo aggiuntivo alla collettività. Non stiamo ricevendo contributi pubblici.

Dal punto di vista delle sovvenzioni, ci avvaliamo di alcuni fornitori che erogano servizi dedicati agli ETS e che quindi ci consentono di fruire di agevolazioni economiche (l'acquisto di licenze software dall'impresa sociale Socialtechno SRL e il servizio di gestione dei pagamenti elettronici erogato da Stripe). Una nota importante su questo argomento riguarda il progetto ETICAR. Esso infatti prevede (contrattualmente, quindi non deriva da una nostra intenzione del momento) che CAES rinunci ad un proprio ricavo (sovrapprovvigione annua dell'agenzia codificata come 751, che identifica le polizze ETICAR) per devolverlo come un contributo alla collettività (a favore della rete dell'economia solidale), pagandovi comunque le tasse. In questo modo, CAES elargisce un contributo superiore a quanto trattiene.

Il valore aggiunto (così calcolato: ricavi-materiale di consumo-servizi-beni di terzi-oneri diversi) ha subito un incremento in termini assoluti di circa il 5% e contestualmente c'è stato un aumento di quanto erogato a dipendenti e Stato, sotto forma di retribuzioni e di imposte.

(vedi tabella a pagina 73).

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

E2.2 - Contributi volontari a favore della collettività

CAES svolge diverse azioni di volontariato a

	2022	2023	2024
Ricavi	€ 680.604	€ 801.821	€ 910.685
Imposte e contributi	€ 68.328	€ 83.478	€ 78.546
Imposte sul reddito effettivamente pagate (ad esempio, imposte sul reddito e sulle plusvalenze)	€ 5.970	€ 4.046	€ 1701
Imposte e i contributi sulle retribuzioni dei lavoratori corrisposte dall'organizzazione	€ 66.128	€ 76.284	€ 71.484
Differenza tra salario lordo e netto (somma dell'imposta sul salario e dei contributi previdenziali del lavoratore dipendente - purché trattenuti direttamente dall'azienda)	€ 46.108	€ 84.230	€110.636
Somma di tutte le sovvenzioni ricevute dall'organizzazione	€ 0	€ 0	€ 0
Calcolo del valore aggiunto	€ 478.462	€ 501.699	€ 552.104
Aliquota netta (in percentuale): la somma delle imposte in rapporto al valore aggiunto	14%	16,64%	14,23%
Salari dipendenti	€248.781	€ 329.889	€353.214
Imposta reddito / Fatturato %	0,88%	0,50%	0,19%
Imposte sui salari / Salari %	26,58%	23,12%	20,24%

favore della collettività, mettendo a disposizione le proprie persone per curare le relazioni con soggetti terzi. In particolare, impieghiamo le nostre competenze e risorse per rafforzare le iniziative della società civile, anche al di là dei nostri specifici interessi. Questa attività si estrinseca nella partecipazione a tavoli di lavoro esterni in cui portiamo il nostro contributo e la nostra visione per un'economia ed una società alternative.

Nel 2024 abbiamo partecipato - come descritto anche nel tema E4.2 - all'associazione RIES, alle iniziative della rete ECONGOOD e al secondo Forum internazionale sull'assicurazione etica di Barcellona. Tali partecipazioni generano un impatto (individuabile come outcome): la promozione di un altro modo di fare economia.

Fa parte della nostra mission, inoltre, la redistribuzione degli utili a favore della collettività in termini di erogazione di contributi a favore degli enti del no profit assicurati con noi.

Rientrano in questa categoria, le promozioni e sponsorizzazioni a favore di realtà grandi e piccole affinché siano sostenute nel perseguimento dei propri obiettivi, che sono in linea con gli scopi di CAES.

L'erogazione di questi contributi deve essere interpretata come una ricaduta della ricchezza prodotta da CAES a favore della società. Riteniamo utile e strategico dare queste erogazioni perché tale azione porta al mantenimento di una relazione continuativa (oltre che ad un beneficio sociale e/o ambientale, date le caratteristiche dei soggetti che ne beneficiano).



CAES ha partecipato al secondo Forum internazionale sull'assicurazione etica di Barcellona, svoltosi a Novembre 2024 organizzato dall'Ethical and Solidarity-Based Insurance (EthSI)

Contributi volontari a favore della collettività * - Anno 2024																																																																										
Tipologia di risorsa	Azione	UdM	Dato 2024	Contributo volontario monetizzato																																																																						
Rete	Partecipazione a RIES	Ore	17	€ 324,36																																																																						
Competenza	Partecipazione Redazione Matrice Famiglie	Ore	1	€ 19,08																																																																						
Rete	Partecipazione a Il Forum Internazionale sulle Assicurazioni Etiche (Barcellona)	Ore	9	€ 171,72																																																																						
Rete	Partecipazione a incontri di Rete EConGOOD	Ore	3,5	€ 66,78																																																																						
TOTALE: € 581,94																																																																										
<table border="0"> <tr> <td colspan="5">Sostegno in denaro</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Partecipazione a Fà la cosa giusta! Trento</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Iniziativa Puliamo il mondo - Fondazione Legambiente</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Amnesty International - Sezione Italia</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Italia che Cambia</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Terre di Mezzo - Fà la Cosa Giusta! Milano</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Solidalia (festa dell'economia solidale - Des Parma)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Festa 25 anni di Altreconomia</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Festival della transizione ecologica - il villaggio dei popoli</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Bicipace Circolo Legambiente</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Partecipazione a fiera L'isola che c'è (Como)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Manifestazione Cont-Act - commercio equo e sostenibile in azione</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Partecipazione a Fiera 4 Passi - Pace e Sviluppo Coop Soc</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;">TOTALE: € 25.880,00</td> <td></td> </tr> </table>					Sostegno in denaro					Partecipazione a Fà la cosa giusta! Trento					Iniziativa Puliamo il mondo - Fondazione Legambiente					Amnesty International - Sezione Italia					Italia che Cambia					Terre di Mezzo - Fà la Cosa Giusta! Milano					Solidalia (festa dell'economia solidale - Des Parma)					Festa 25 anni di Altreconomia					Festival della transizione ecologica - il villaggio dei popoli					Bicipace Circolo Legambiente					Partecipazione a fiera L'isola che c'è (Como)					Manifestazione Cont-Act - commercio equo e sostenibile in azione					Partecipazione a Fiera 4 Passi - Pace e Sviluppo Coop Soc					TOTALE: € 25.880,00				
Sostegno in denaro																																																																										
Partecipazione a Fà la cosa giusta! Trento																																																																										
Iniziativa Puliamo il mondo - Fondazione Legambiente																																																																										
Amnesty International - Sezione Italia																																																																										
Italia che Cambia																																																																										
Terre di Mezzo - Fà la Cosa Giusta! Milano																																																																										
Solidalia (festa dell'economia solidale - Des Parma)																																																																										
Festa 25 anni di Altreconomia																																																																										
Festival della transizione ecologica - il villaggio dei popoli																																																																										
Bicipace Circolo Legambiente																																																																										
Partecipazione a fiera L'isola che c'è (Como)																																																																										
Manifestazione Cont-Act - commercio equo e sostenibile in azione																																																																										
Partecipazione a Fiera 4 Passi - Pace e Sviluppo Coop Soc																																																																										
TOTALE: € 25.880,00																																																																										
TOTALE DEI CONTRIBUTI: € 26.461,94																																																																										

* Nessuna di queste azioni porta a quote di beneficio quantificabili per l'impresa

2,91%

Il contributo volontario alla collettività espresso in percentuale sull'ammontare dei ricavi - Anno 2024

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	9 punti	9 punti
Valutazione Peer	9 punti	8 punti

E2.3 - Evasione ed elusione fiscale

L'elusione e l'evasione fiscale non sono nostre pratiche. Non abbiamo partner commerciali in paradisi fiscali.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

E2.4 - Mancata prevenzione della corruzione

Nell'attività di distribuzione assicurativa vi sono degli obblighi ben precisi in materia antiriciclaggio: da quello di formazione a quelli inerenti la conseguente corretta gestione delle suddette polizze. Evitiamo e preveniamo la corruzione (ad esempio, in materia di conflitti di interesse) normando tutti i rapporti commerciali che stipuliamo ed avvalendoci, quando necessario, del supporto di legali al fine di evitare di incorrere in possibili sanzioni e garantire la massima trasparenza ai clienti finali.

Non facciamo donazioni ai partiti politici né svolgiamo attività di lobby.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

VERSO IL BENE COMUNE

Non abbiamo identificato obiettivi di miglioramento per questo tema.

E3

RIDUZIONE DELL'IMPATTO AMBIENTALE

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

E3.1 - Impatti ambientali assoluti e strategie di gestione

L'impatto ambientale negativo associato ai nostri processi operativi riguarda essenzialmente l'uso di apparecchiature elettroniche e sistemi software (ad esempio, i server), incluso l'impatto derivante dallo smaltimento dei RAEE che utilizziamo nella nostra attività di ufficio, l'uso di carta e la produzione di stampe.

Con la progressiva digitalizzazione del nostro processo di vendita, stiamo riducendo le ricadute ecologiche derivanti dal consumo di carta. Nel 2023 abbiamo implementato (e nel corso del 2024 abbiamo effettivamente iniziato ad utilizzare) lo strumento di firma FEA OTP della compagnia Assimoco. Grazie ad esso, evitiamo che i clienti debbano restituirci (salvo per chi è già in possesso di firma digitale certificata propria), tramite posta ordinaria cartacea, i documenti contrattuali sottoscritti manualmente. Segnaliamo che questa attività ha implicato per noi un discreto impegno di risorse in termini di tempo perché è stato necessario effettuare diversi passaggi con l'ufficio Compliance della compagnia al fine di poter ottenere il via libera all'adozione di questo strumento secondo il nostro modello di intermediazione a distanza. Con questa nuova modalità di firma, il vantaggio economico è a completo beneficio del cliente che risparmia il costo della stampa e il costo della spedizione della documentazione.

Nel 2024 abbiamo evitato ai nostri clienti di stampare e spedire nr.

1. 691 polizze pari a 10.146 fogli

Stiamo ancora lavorando con la compagnia per definire la modalità di sottoscrizione con firma FEA OTP dei documenti contrattuali successivi all'emissione della polizza (le cosiddette appendici) anche se, con l'attuale configurazione, possiamo dire che il 90% dell'attività si può dire conclusa.

Con l'inizio del 2025 abbiamo iniziato a smantellare progressivamente anche il nostro archivio cartaceo: tutte le pratiche emesse dal 01/01/2025, salvo situazioni particolari, vengono archiviate solo digitalmente.

La nostra azienda si interroga rispetto agli impatti ambientali della propria attività, tant'è che cerchiamo di ridurli in maniera proattiva. Le nostre riflessioni in merito attengono il come lavoriamo per ridurre le stampe e quali procedure adottiamo rispetto al digitale. L'obiettivo è puntare su strumenti a basso consumo.

Le soluzioni software che stiamo adottando (il nostro sito pubblico ed il sistema operativo gestionale ma anche relativamente alla gestione dei database e dei server) ci sono state messe a disposizione e vengono sviluppate da un fornitore azienda B-Corp.

Questa appartenenza è un'ulteriore garanzia delle attenzioni che anche questo fornitore pone nei confronti dei temi socio-ambientali (ne abbiamo parlato nel tema A3.1).

Come già accennato sempre al tema A3.1, il fornitore di apparecchiature hardware non ha invece nessun tipo di particolare certificazione su questi aspetti.

Sul fronte energetico, abbiamo fatto la scelta consapevole di avvalerci del fornitore Enosra che eroga energia proveniente da fonti rinnovabili al 100% (si veda tema A3.1).

Rispetto all'illuminazione, abbiamo scelto luci LED a basso impatto energetico.

Rispetto ai materiali di consumo acquistati, le scelte fatte sono consapevoli: dall'approvvigionamento di sola carta riciclata (sia per le stampe prodotte che per tutto il materiale di comunicazione) e di toner rigenerati, alla scelta dei materiali per il bagno (ottenuti da un fornitore che dispone di diverse certificazioni) che includono i rotoli di stoffa lavati e riutilizzati, a quella relativa al materiale di caffetteria (come le cialde di caffè biodegradabili e compostabili), tutto provenienti dal circuito del commercio equo e solidale. Queste scelte sono state fatte per motivi di sostenibilità ben precisi e non sempre hanno portato ad un risparmio in termini di costo: per quanto riguarda l'acquisto di carta, ad esempio, se il fornitore dichiara che, utilizzando questa tipologia di carta, vi sia un risparmio in termini di consumo di risorse naturali (100% di legno, 79% di acqua, 73% di energia e 42% di CO₂ emessa), spendiamo il 98% in più rispetto all'acquisto di carta tradizionale (in base ai dati di mercato attuali).

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	7 punti	8 punti
Valutazione Peer	7 punti	8 punti

E3.2 - Impatti ambientali relativi

La nostra non è un'attività con alto impatto ambientale. Su questo aspetto però rileviamo di aver condiviso le nostre conoscenze e i miglioramenti ottenuti: se da un lato essi sono pubblicati sui nostri bilanci sociali annuali, dall'altro ci vengono richiesti confronti nel merito alle nostre buone pratiche di digitalizzazione da parte della compagnia Assimoco.

Il tema degli impatti ambientali relativi per noi è di difficile valutazione perché siamo un intermediario assicurativo che fa vendita a distanza.

Le aziende con il nostro stesso codice Ateco (ad esempio, le agenzie della Rete Eticapro di Assimoco) sono generalmente agenzie territoriali che hanno dimensioni diverse dalle nostre (di solito sono più piccole) ed operano in territori ben circoscritti (mentre il nostro ambito è l'intero territorio nazionale). Riteniamo opportuno fare degli approfondimenti per un confronto con le altre agenzie della rete Eticapro: al momento ciò non è possibile in quanto la Compagnia avrebbe difficoltà operative a reperire questi dati che non sono di facile estrapolazione. Assimoco, che ci potrebbe fornire questi dati, si è resa disponibile ad affrontare il tema da un punto di vista strategico, in modo da definire un approccio condiviso nell'estrazione e analisi degli stessi. Abbiamo deciso di considerare questa analisi come un obiettivo di medio-lungo termine (vedi obiettivo di miglioramento).

Gli altri intermediari che fanno vendita a distanza come noi sono pochissimi e tendenzialmente in questo ambito non vi è sensibilizzazione sui temi ambientali. Pensiamo agli intermediari - essenzialmente broker - di portata nazionale che mettono a disposizione siti web di comparazione tra diverse compagnie assicurative. Questi soggetti puntano molto sul marketing tramite promozioni su canali televisivi/radiofonici o tramite mailing spinte, con l'obiettivo di promuovere prodotti assicurativi a prezzi bassi (spesso a scapito dei contenuti di polizza). Sui loro siti web non vi è nessuna traccia di attenzione all'ambiente. Sul fronte dell'intermediazione assicurativa, in linea generale, si inizia solo in questi ultimi anni a porre attenzione alle ricadute della propria attività sul fronte ESG.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	2 punti	2 punti
Valutazione Peer	2 punti	2 punti

CONSUMI IN AMBITO AMBIENTALE	UNITÀ DI MISURA	DATO 2022	DATO 2023	
Emissioni di gas serra che hanno un impatto sull'ambiente	tonnellate C O ₂ eq	1,62124	1,73918	1,63678
Trasporti (per trasferte)	km	700	750	2.120
Equivalente CO ₂ relativo ai trasporti	tonnellate CO ₂ eq	0,1022	0,1095	0,2544
Benzina/carburante	litri	45,5	48,75	114,48
Equivalente CO ₂ relativo al consumo di benzina	tonnellate CO ₂ eq	0,00998	0,01070	0,02404
Consumo di energia elettrica	kWh	6.300	5.311	5.052
Equivalente CO ₂ relativo al consumo di energia elettrica	tonnellate	1,93316	1,62968	1,38238
Consumo di gas ¹	m3	ND	ND	ND
Temperatura media interne durante il periodo di riscaldamento	°C	19°	19°	22°
Temperatura media interne durante il periodo di raffrescamento	°C	26°	26°	26°
Consumo di acqua potabile	m3	ND	ND	ND
Consumo di carta riciclata - FSC Carbon Balance Printing ²	kg	200	200	150
Toner - RE Made in Italy		20	10	7
Impiego di altri materiali di consumo (cialde, nr. bicchierini, nr. stecche, bustine the, bicchieri grandi) ³	n.	5.400	1.800	4.416
Impiego di altri materiali di consumo (bustine cappuccino e cioccolato) ⁴	n.	450	200	200
Impiego di altri materiali di consumo (bustine di caffè cioccolato) ⁵	n.	1.650*	2.000*	2.400
Impiego di altri materiali di consumo (bustine di zucchero) ⁶	n.	1.650	2.000*	2.400
Impiego di altri materiali di consumo (carta asciugamani e carta igienica)	n.	32	27	28
Impiego di altri materiali di consumo (rotolo asciugamani in tessuto) - certificata 14065 tessili sistemi di controllo	n.	36	32	36
Saponi liquidi	n.	12	8	12
Utilizzo di luce artificiale: consumo energetico, inquinamento di luce in ambienti esterni	Lumen (in ambienti esterni), kwh	ND	ND	ND

1. Il gas viene fornito tramite teleriscaldamento centralizzato e non è misurabile;

2. peso alla risma: 2,5kg

3. il materiale residuo viene smaltito nell'umido;

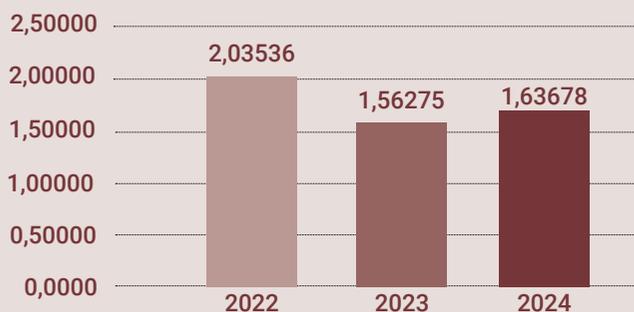
4. il materiale residuo viene smaltito nel secco;

5. il materiale residuo viene smaltito nella plastica;

6. il materiale residuo viene smaltito nella carta

* dato è stato rettificato rispetto agli anni precedenti

EMISSIONI CO₂ TOTALI (TONNELLATE)



VERSO IL BENE COMUNE

DEFINIZIONE OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

1. Comprendere il nostro posizionamento in merito all'impatto ambientale attraverso un confronto con le altre agenzie aderenti alla rete Eticapro.

AZIONI

1. Confronto con la compagnia per definire le informazioni da chiedere che saranno poi estrapolate dagli attuali questionari di accreditamento ad Eticapro e successiva elaborazione dei dati.

STATO DI AVANZAMENTO

1. Entro il 2027.

E3.3 - Violazione dei requisiti ambientali e impatto ambientale elevato

Non vi sono particolari normative in ambito ambientale che dobbiamo rispettare. Rispondiamo puntualmente ad eventuali obblighi imposti da leggi o regolamenti ed entro i dovuti termini. Non si sono mai verificate violazioni di leggi, né controversie con gli stakeholder su questo aspetto. Abbiamo già visto nel tema A3.2 l'impatto negativo ambientale legato ai beni che acquistiamo dai fornitori e che sono necessari per la nostra attività: PC, stampanti e tutto ciò che viene smaltito come RAEE, oltre ai toner.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

E4

TRASPARENZA E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

L'IMPEGNO PER IL BENE COMUNE

E4.1 - Trasparenza

Dal 2013 CAES pubblica annualmente il proprio

bilancio sociale. La normativa ci impone l'obbligo di redazione dello stesso ma, nel corso degli anni, questo strumento è stato arricchito con nuovi contenuti: non solo quelli obbligatori per legge ma anche elementi che ci consentono di valutare l'impatto socio-ambientale della nostra attività. Esso è quindi diventato uno strumento di comunicazione della gestione etica, della responsabilità sociale e di sostenibilità che ci caratterizzano.

Il bilancio sociale di CAES viene reso disponibile a tutti gli stakeholder in un'apposita sezione nel nostro sito www.consorziocaes.org. Contestualmente, inviamo una newsletter a tutti i nostri clienti in cui li avvisiamo della pubblicazione e li invitiamo alla lettura. Inoltre, ne rilanciamo i contenuti salienti attraverso alcuni post sul nostro sito, blog e canali social.

A fine 2024 abbiamo deciso di creare una rubrica fissa, a partire dai primi mesi del 2025, all'interno della nostra Newsletter mensile, dedicata al nostro bilancio del bene comune. Si chiamerà "Siamo bene comune – Viaggio nel nostro bilancio sociale" ed entrerà in approfondimento dei vari aspetti più importanti.

Il nostro bilancio sociale viene sottoposto annualmente a revisione da parte del nostro revisore legale (Dott. Danilo Guberti) che è soggetto terzo e indipendente. Nell'ultima pagina del report riportiamo la sua relazione sintetica.

In un'ottica di trasparenza e, in aggiunta al nostro Bilancio Sociale, creiamo un contatto diretto con il pubblico:

- tramite la divulgazione di materiale informativo e promozionale cartaceo scritto in modo chiaro e semplice (che divulghiamo negli eventi e nelle fiere a cui partecipiamo);
- **pubblicando nel nostro sito tutti i moduli necessari per la denuncia e l'apertura dei sinistri** e cercando di creare, soprattutto su questo aspetto delicato, un sito user friendly con informazioni chiare e semplificate;

- **pubblicando i numeri interni di tutti i collaboratori** che rispondono quindi direttamente in caso di richieste di informazioni specifiche. Non abbiamo un numero verde perché la nostra è una realtà molto piccola.

Rendiamo inoltre pubbliche le eventuali criticità dei nostri prodotti (e quindi del servizio che offriamo) attraverso le specifiche schede informative di prodotto che ne evidenziano sempre sia i pro che i contro.

Segnaliamo, in questa sezione, che CAES aderisce alle Centrali Cooperative Confcooperative - Federsolidarietà Milano e Legacoop Lombardia.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

E4.2 - Coinvolgimento del contesto sociale

Al di là dello specifico ascolto delle necessità dei clienti, cerchiamo di porre attenzione, in generale, alle necessità del cittadino e della collettività. Tutte le polizze assicurative che, nel tempo, abbiamo realizzato sono nate dal confronto con gli stakeholder del territorio (prima che con i clienti). Nel costruire nuove progettualità assicurative, di fatto, adattiamo i nostri prodotti assicurativi già esistenti con clausole che rispondano alle esigenze specifiche. In tutti i casi, i soggetti con cui entriamo in relazione (cittadini o organizzazioni, oppure loro rappresentanze), hanno la possibilità di presentare le proprie esigenze assicurative, che da noi vengono analizzate e a cui rispondiamo offrendo un prodotto su misura.

Nell'instaurare una relazione con gli Enti del Terzo Settore cerchiamo di considerare tutti gli aspetti assicurativi che li possono interessare, anche ad esempio quelli di carattere reputazionale. Inoltre, poniamo attenzione all'evoluzione

della normativa che riguarda gli ambienti/contesti che presidiamo.

Un esempio di questa attività: **nel corso del 2024 abbiamo strutturato un paio di coperture dedicate con e per le CERS (Comunità Energetiche Rinnovabili Solidali)**. Sul prodotto fotovoltaico, oltre a quanto già previsto come estensione dal punto di vista normativo (si veda tema D4.1), prevediamo un'agevolazione economica speciale sul premio di polizza, per riconoscere l'importante ruolo sociale che esse svolgono nelle rispettive comunità. Sempre per l'adeguata tutela delle responsabilità derivanti dall'essere proprietari dell'impianto fotovoltaico, abbiamo strutturato specifiche clausole sul prodotto di Responsabilità Civile Terzi.

Possiamo dire che, in linea generale, non esiste una forma istituzionalizzata di dialogo e di confronto con la collettività, salvo quanto accade nella Commissione ETICAR, ma che vi è sempre una grande apertura da parte nostra verso un confronto analitico. La co-progettazione che caratterizza la Commissione ETICAR è stata spiegata dettagliatamente nel tema D4.1, rappresenta una forma istituzionalizzata di dialogo e confronto con gli stakeholder (non necessariamente solo clienti). I soggetti rappresentativi che entrano in Commissione, infatti, non rappresentano per forza di cose clienti già acquisiti anzi, nella maggior parte dei casi, essi portano gli interessi di potenziali clienti.

Nel 2024 il dialogo e il confronto con soggetti rappresentativi degli stakeholder sono avvenuti grazie alla nostra partecipazione:

- **all'attività dell'Associazione RIES** (di cui siamo soci), che possiamo considerare rappresentativa dei consumatori critici italiani;
- **all'attività della Federazione dell'Economia del Bene Comune - ECONGOOD Italia** (a cui aderiamo);
- **al secondo Forum internazionale sull'assicurazione etica che si è tenuto a Barcellona**

il 07/11/2024, organizzato dall’Ethical and Solidarity-Based Insurance (EthSI), marchio europeo che valorizza la qualità e la trasparenza nella gestione delle compagnie assicurative e gli investimenti portati avanti in un’ottica di responsabilità, promuovendo la sostenibilità sociale e ambientale. Si è trattato di un’occasione unica per conoscere e confrontarsi con esperienze al di fuori dell’Italia che hanno deciso di incorporare una prospettiva etica nel settore assicurativo.

30 ore

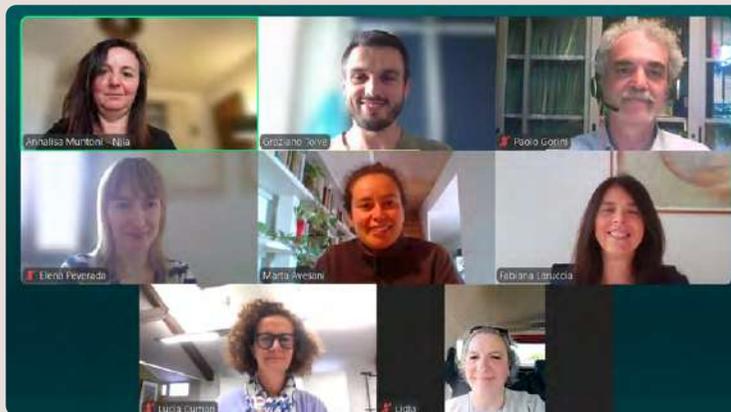
dedicate complessivamente a questi tavoli ed esperienze nel 2024

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	8 punti	8 punti
Valutazione Peer	8 punti	8 punti

E4.3 - Mancanza di trasparenza e informazioni deliberatamente errate

Per quanto già indicato, non rientriamo in questa fattispecie.

	Anno 2022	Anno 2024
Autovalutazione	0 punti	0 punti
Valutazione Peer	0 punti	0 punti

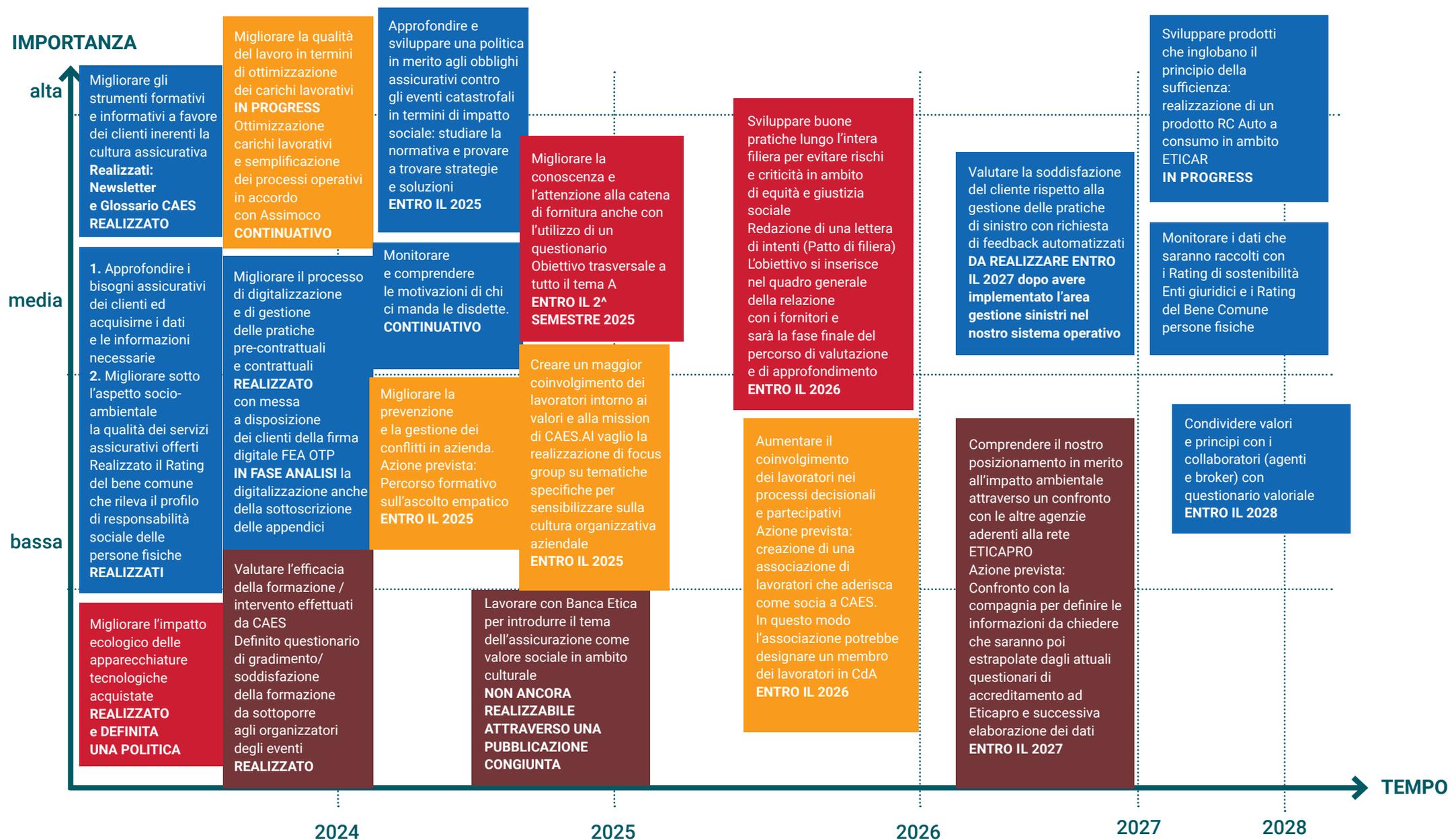


Il workshop gratuito per produttori di GAS e Consum-Attori organizzato da ECOinGOOD; la festa di Altreconomia e Cont-Act, due eventi sponsorizzati da CAES nel 2024. Il gruppo Peer di CAES.

Obiettivi di miglioramento

Il seguente schema riassume gli obiettivi di miglioramento emersi durante la stesura del bilancio EBC. Gli obiettivi vengono inseriti in funzione della loro importanza e dell'arco temporale nel quale si prevede di realizzarli.

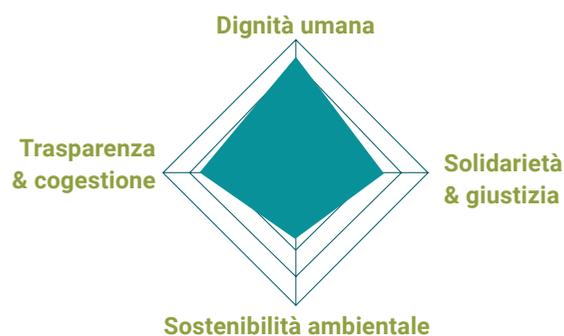
■ **FORNITORI** ■ **CLIENTI**
 ■ **COLLABORATORI** ■ **CONTESTO SOCIALE**



In sintesi: le “stelle” dei valori, degli stakeholder e dei temi

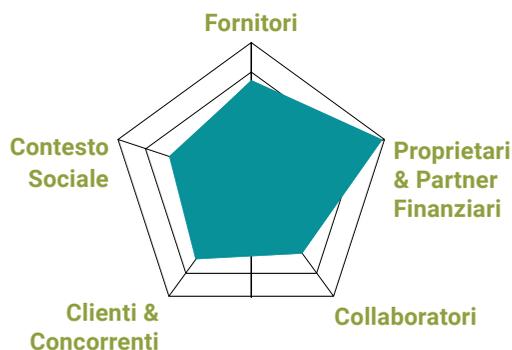
Di seguito un’analisi di come CAES si posiziona rispetto alle tematiche affrontate nel bilancio dell’Economia del Bene Comune (i punteggi si riferiscono alla valutazione ottenuta nella Peer):

Calcolatore Bilancio del Bene Comune Stella dei valori per CAES



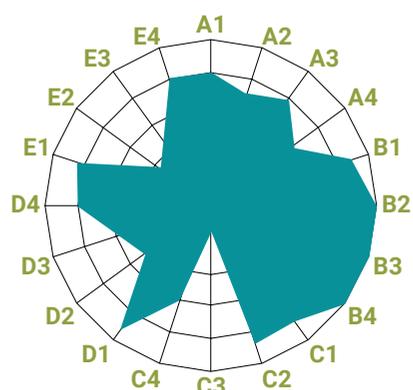
QUADRO DEL BILANCIO		
Dignità umana	212,0 di 244	87%
Solidarietà & giustizia	178,3 di 256	70%
Sostenibilità ambientale	135,7 di 267	51%
Trasparenza & cogestione	167,4 di 233	72%
SOMMA	693 di 1.000	69%

Calcolatore Bilancio del Bene Comune Stella degli stakeholder per CAES



QUADRO DEL BILANCIO		
Fornitori	120,9 di 163	74%
Proprietari & partner finanziari	91,9 di 93	99%
Collaboratori	229,5 di 372	62%
Clienti & Concorrenti	132,6 di 186	71%
Contesto Sociale	118,6 di 186	64%
SOMMA	693 di 1.000	69%

Calcolatore Bilancio del Bene Comune Stella dei temi per CAES



QUADRO DEL BILANCIO					
A1	37,2 di 47	80%	C3	12,4 di 93	13%
A2	32,6 di 47	70%	C4	55,8 di 93	60%
A3	37,2 di 47	80%	D1	44,2 di 47	95%
A4	14,0 di 23	60%	D2	23,3 di 47	50%
B1	10,5 di 12	90%	D3	27,9 di 47	60%
B2	23,3 di 23	100%	D4	37,2 di 47	80%
B3	34,9 di 35	100%	E1	39,5 di 47	85%
B4	23,3 di 23	100%	E2	18,6 di 47	40%
C1	80,6 di 93	87%	E3	23,3 di 47	50%
C2	80,6 di 93	87%	E4	37,2 di 47	80%
SOMMA (Temi A, B, C, D)	693 di 1.000	69%			

Group evaluation MATRICE 5.0 (Valutazione in gruppo peer)

Organizzazione: **CONSORZIO ASSICURATIVO ETICO SOLIDALE CAES**

Altri partecipanti: STL Srl SB, Indaco Team

Facilitatori: dott.ssa Lidia Di Vece, dott.ssa Stella Catto, dott.ssa Fabiana Laruccia per CAES, Marta Avesani per Indaco Team e STL Srl SB



Il presente documento attesta il risultato e l'avvenuta valutazione reciproca tra un gruppo di organizzazioni, partendo da un'auto-valutazione. Ai fini di questa attestazione non vengono richiesti documenti probanti: le organizzazioni partecipanti alla valutazione di gruppo hanno validato reciprocamente i risultati delle autovalutazioni di ciascuna organizzazione, in un processo di raffronto delle proprie politiche e azioni orientate al Bene Comune. Il facilitatore fa da garante per una valutazione coerente. Si precisa che i risultati della valutazione tra pari possono differire da quelli risultanti da un audit esterno.
Per ulteriori informazioni sulla matrice, sui temi ed aspetti e sul sistema audit si consulti: www.economia-del-bene-comune.it

Punteggio complessivo group evaluation:
(693 di 1000) → 69 %

Attestato valido fino al: 01/06/2027

Valore Portatore d'interesse	Dignità umana	Solidarietà & giustizia	Sostenibilità ecologica	Trasparenza & condivisione delle decisioni	Punteggio complessivo per PORTATORE DI INTERESSE
A) Fornitori	A1 La dignità umana lungo la filiera	A2 Solidarietà e giustizia nella filiera	A3 Sostenibilità ecologica nella filiera	A4 Trasparenza e condivisione delle decisioni lungo la filiera	Punteggio (120,9 di 163) → 74 %
	Punteggio (37 di 47) → 80 %	Punteggio (33 di 47) → 70 %	Punteggio (37 di 47) → 80 %	Punteggio (14 di 23) → 60 %	
B) Proprietari & partner finanziari	B1 Atteggiamento etico nell'impiego del denaro	B2 Atteggiamento sociale nell'impiego del denaro	B3 Investimenti socio-ecologici e impiego del denaro	B4 Proprietà e condivisione delle decisioni	Punteggio (91,9 di 93) → 99 %
	Punteggio (10 di 12) → 90 %	Punteggio (23 di 23) → 100 %	Punteggio (35 di 35) → 100 %	Punteggio (23 di 23) → 100 %	
C) Collaboratori	C1 La dignità umana sul posto di lavoro	C2 Welfare aziendale, retribuzione e organizzazione del lavoro	C3 Promozione del comportamento ecologico dei collaboratori	C4 Condivisione delle decisioni e trasparenza in azienda	Punteggio (229,5 di 372) → 62 %
	Punteggio (81 di 93) → 90 %	Punteggio 81 di 93 → 90 %	Punteggio (12 di 93) → 10 %	Punteggio (56 di 93) → 60 %	
D) Clienti & concorrenti	D1 Relazioni etiche con la clientela	D2 Cooperazione e solidarietà con i concorrenti	D3 Impatto ecologico dell'utilizzo e dello smaltimento di prodotti e servizi	D4: Partecipazione dei clienti e trasparenza dei prodotti	Punteggio (132,6 di 186) → 71 %
	Punteggio (44 di 47) → 100 %	Punteggio (23 di 47) → 50 %	Punteggio (28 di 47) → 60 %	Punteggio (37 di 47) → 80 %	
E) Contesto sociale	E1 Senso e impatto dei prodotti e servizi sulla società	E2 Contributo per la collettività	E3 Riduzione dell'impatto ecologico	E4 Trasparenza e condivisione sociale delle decisioni	Punteggio (118,6 di 186) → 64 %
	Punteggio (40 di 47) → 90 %	Punteggio (19 di 47) → 40 %	Punteggio (23 di 47) → 50 %	Punteggio (37 di 47) → 80 %	
Punteggio complessivo per VALORE	Punteggio (212,0 di 244) → 87 %	Punteggio (178,3 di 256) → 70%	Punteggio (135,7 di 267) → 51%	Punteggio (167,4 di 233) → 72%	

Federazione per l'Economia del Bene Comune in Italia

Il presidente pro tempore: Lidia Di Vece

Facilitatore: dott. **Graziano Tolve**

Tabella di riconciliazione

Di seguito la Tabella di riconciliazione tra le Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale per le Imprese Sociali e gli Enti del Terzo settore (DM 186/2019) e gli aspetti del Bilancio del Bene Comune e relativo n. di pagina dove si trova l'informazione e la descrizione:

NORMATIVA BS PER IS (LINEE GUIDA DM 186/2019)	SEZIONI DEL BILANCIO DEL BENE COMUNE	PAGINA
1) Metodologia adottata per la redazione del BS	Nota metodologica	13
2) Informazioni generali sull'ente		
Nome dell'ente	Dati introduttivi	7
Codice fiscale/Partita IVA	Dati introduttivi	7
Forma giuridica e qualificazione ai sensi del codice del Terzo Settore	Dati introduttivi; B4.1	0; 30
Indirizzo sede legale	Dati introduttivi	7
Altre sedi	Dati introduttivi	ND
Aree territoriali di operatività	Dati introduttivi	7
Valori e finalità perseguite (missione dell'ente). Attività statutarie individuate facendo riferimento all'art. 5 del decreto legislativo n. 117/2017 e/o all'art. 2 del decreto legislativo n. 112/2017 (oggetto sociale); evidenziare se il perimetro delle attività statutarie sia più ampio di quelle effettivamente realizzate, circostanziando le attività effettivamente svolte	Dati introduttivi; E1.1; E1.2	8; 62; 70
Altre attività svolte in maniera secondaria/strumentale	Dati introduttivi; E1.1; E1.2	10; 62; 70
Collegamenti con altri enti del Terzo Settore (inserimento in reti, gruppi di imprese sociali...)	B1.2; B3.2; B4.1	26,29,30
Contesto di riferimento	Dati introduttivi; Cenni storici	8
3) Struttura, governo e amministrazione		
Consistenza e composizione della base sociale /associativa (se esistente)	B4.1	30
Sistema di governo e controllo, articolazione, responsabilità e composizione degli organi (indicando in ogni caso nominativi degli amministratori e degli altri soggetti che ricoprono cariche istituzionali, data di prima nomina, periodo per il quale rimangono in carica, nonché eventuali cariche o incaricati espressione di specifiche categorie di soci o associati)	B4.1; B4.2; C4.3; E2.4	30; 31; 41; 74
Quando rilevante rispetto alle previsioni statutarie, approfondimento sugli aspetti relativi alla democraticità interna e alla partecipazione degli associati alla vita dell'ente	B4.1; C4.3; E4.1; E4.2	30; 41; 78; 79
Mappatura dei principali stakeholder (personale, soci, finanziatori, clienti/utenti, fornitori, pubblica amministrazione, collettività) e modalità del loro coinvolgimento. In particolare, le imprese sociali (ad eccezione delle imprese sociali costituite nella forma di società cooperativa a mutualità prevalente e agli enti religiosi civilmente riconosciuti di cui all'art. 1, comma 3 del decreto legislativo n. 112/2017 «Revisione della disciplina in materia di impresa sociale») sono tenute a dar conto delle forme e modalità di coinvolgimento di lavoratori, utenti e altri soggetti direttamente interessati alle attività dell'impresa sociale realizzate ai sensi dell'art. 11 del decreto legislativo n. 112/2017	Temi A, B, C, D, E In particolare (a seconda dell'organizzazione): A2.1; A4.1; B4.1; C1.1; C2.1; C2.2; C2.3; C3.3; C4.1; C4.2; C4.3; D1.1; D1.2; D2.1; D2.2; D4.1; D4.2; E4.1; E4.2	15; 24; 32; 43; 61; 18; 22; 30; 33; 36; 38; 38; 40; 40; 41; 41; 44; 49; 52; 53; 56; 58; 78; 79

Segue a pagina 85

NORMATIVA BS PER IS (LINEE GUIDA DM 186/2019)	SEZIONI DEL BILANCIO DEL BENE COMUNE	PAGINA
4) Persone che operano nell'ente		
<p>Tipologie, consistenza e composizione del personale che ha effettivamente operato per l'ente (con esclusione quindi dei lavoratori distaccati presso altri enti, cd. «distaccati out») con una retribuzione (a carico dell'ente o di altri soggetti) o a titolo volontario, comprendendo e distinguendo tutte le diverse componenti. La composizione terrà conto di eventuali elementi rilevanti (ad es. per genere, per fascia di età, per titolo di studio ecc.)</p>	C1.3	35
<p>Struttura dei compensi, delle retribuzioni, delle indennità di carica e modalità e importi dei rimborsi ai volontari: emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo attribuiti ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati; rapporto tra retribuzione annua lorda massima e minima dei lavoratori dipendenti dell'ente; in caso di utilizzo della possibilità di effettuare rimborsi ai volontari a fronte di autocertificazione, modalità di regolamentazione, importo dei rimborsi complessivi annuali e numero di volontari che ne hanno usufruito</p>	B4.1; C2.1; E2.4	30; 36; 74
<p>Le informazioni sui compensi di cui all'art. 14, comma 2 del codice del Terzo settore costituiscono oggetto di pubblicazione, anche in forma anonima, sul sito internet dell'ente o della rete associativa cui l'ente aderisce.</p>	C2.1; C4.1	36; 40
5) Obiettivi e attività		
<p>Informazioni qualitative e quantitative sulle azioni realizzate nelle diverse aree di attività, sui beneficiari diretti e indiretti, sugli output risultanti dalle attività poste in essere e, per quanto possibile, sugli effetti di conseguenza prodotti sui principali portatori di interessi. Se pertinenti possono essere inserite informazioni relative al possesso di certificazioni di qualità. Le attività devono essere esposte evidenziando la coerenza con le finalità dell'ente, il livello di raggiungimento degli obiettivi di gestione individuati, gli eventuali fattori risultati rilevanti per il raggiungimento (o il mancato raggiungimento) degli obiettivi programmati</p>	D1; E1.1; E1.2	44; 62; 70
<p>Per gli enti filantropici: elenco e importi delle erogazioni deliberate ed effettuate nel corso dell'esercizio, con l'indicazione dei beneficiari diversi dalle persone fisiche, numero dei beneficiari persone fisiche, totale degli importi erogati alle persone fisiche</p>	B3.2; E2.2	29
<p>Elementi/fattori che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e procedure poste in essere per prevenire tali situazioni</p>	E2.4	74
6) Situazione economico-finanziaria		
<p>Provenienza delle risorse economiche con separata indicazione dei contributi pubblici e privati</p>	B1.1; E2.1	25, 72
<p>Specifiche informazioni sulle attività di raccolta fondi; finalità generali e specifiche delle raccolte effettuate nel periodo di riferimento, strumenti utilizzati per fornire informazioni al pubblico sulle risorse raccolte e sulla destinazione delle stesse</p>	B1.2; E1.1; E4.1	26, 62, 78
<p>Segnalazioni da parte degli amministratori di eventuali criticità emerse nella gestione ed evidenziazione delle azioni messe in campo per la mitigazione degli effetti negativi</p>	E2.4	74

Segue a pagina 86

NORMATIVA BS PER IS (LINEE GUIDA DM 186/2019)	SEZIONI DEL BILANCIO DEL BENE COMUNE	PAGINA
7) Altre informazioni		
Indicazioni su contenziosi/controversie in corso che sono rilevanti ai fini della rendicontazione sociale	E2.3; E2.4; E4.1; E4.2; E4.3	74; 74; 78; 79; 80
Informazioni di tipo ambientale, se rilevanti con riferimento alle attività dell'ente: tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte; politiche e modalità di gestione di tali impatti; indicatori di impatto ambientale (consumi di energia e materie prime, produzione di rifiuti ecc.) e variazione dei valori assunti dagli stessi; nel caso delle imprese sociali che operano nei settori sanitario, agricolo, ecc. in considerazione del maggior livello di rischi ambientali connessi, potrebbe essere opportuno enucleare un punto specifico («Informazioni ambientali») prima delle «altre informazioni», per trattare l'argomento con un maggior livello di approfondimento	A3; B3; C3; D3; E3	20; 28; 39; 54; 75
Altre informazioni di natura non finanziaria, inerenti gli aspetti di natura sociale, la parità di genere, il rispetto dei diritti umani, la lotta contro la corruzione ecc.	A1; C1; C2; D1 E1; E2.4	16; 33; 36 44; 62; 74
Informazioni sulle riunioni degli organi deputati alla gestione e all'approvazione del bilancio, numero dei partecipanti, principali questioni trattate e decisioni adottate nel corso delle riunioni.	B4.1	30
8) Monitoraggio dell'organo di controllo sul Bilancio Sociale		
	Relazione dell'organo di controllo (se richiesta)	85

Relazione del revisore indipendente sul Bilancio di Sostenibilità Bilancio del Bene Comune

Al Consiglio di Amministrazione del Consorzio CAES ITALIA - CONSORZIO ASSICURATIVO ETICO E SOLIDALE S.C.S

Sono stato incaricato di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità - Bilancio del Bene Comune del Consorzio CAES Italia S.C.S. (di seguito "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori del Consorzio CAES Italia S.C.S. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità alle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale per le Imprese Sociali e gli Enti del Terzo settore (DM 186/2019), così come declinate nel manuale dell'Economia del Bene Comune 5.0. per la redazione del Bilancio del Bene Comune.

La sezione "Nota Metodologica" riporta una tabella di riconciliazione che permette di identificare la sezione e la pagina del Bilancio del Bene Comune, dove ogni richiesta del DM 186/19 è stata rendicontata.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Consorzio CAES Italia S.C.S. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza del Revisore e controllo della qualità

Sono indipendente in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Responsabilità del Revisore

È mia la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dalle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale per le Imprese Sociali e gli Enti del Terzo settore (DM 186/2019). Il mio lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati in tale documento. Tali criteri richiedono la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il mio esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non mi consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul mio giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, ho svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi delle ragioni della compresenza della DNF (Dichiarazione di carattere Non Finanziario prevista ai sensi degli articoli 3, 4 e 7 del D.Lgs. 254/2016) e del Bilancio di Sostenibilità e dei profili che differenziano i due documenti;
- 2) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle

modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;

3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, ho svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione del Consorzio CAES Italia S.C.S. e ho svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità ho effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

b) con riferimento alle informazioni quantitative, ho svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

CONCLUSIONI SENZA RILIEVI:

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla mia attenzione elementi che mi facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità - Bilancio del Bene Comune del Consorzio CAES Italia S.C.S. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dalle Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale per le Imprese Sociali e gli Enti del Terzo settore (DM 186/2019), come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 14 aprile 2025

Il Revisore

Danilo Giovanni Guberti



Consorzio
Assicurativo
Etico
Solidale

CAES ITALIA

Via Gavirate, 14 • 20148 Milano

   Tel. 02-87166257

www.consorziocaes.org

comunicazione@consorziocaes.org

In collaborazione con

