

2004

B i l a n c i o s o c i a l e

Indice generale

2 Presentazione del Presidente

4 Nota metodologica

Parte **1**

Identità

8 Contesto di riferimento

12 Storia

14 Attività

17 Organi di governo

20 Organizzazione

21 Missione

22 Valori

24 Strategie e politiche

Parte **2**

Rendiconto economico

26 Produzione e Distribuzione
del Valore Aggiunto

Parte **3**

Relazione sociale

32 Risorse Umane

39 Clienti

44 Fornitori

49 Istituzioni

52 Partnership

55 Collettività

57 Obiettivi di miglioramento

59 Questionario di valutazione

B i l a n c i o s o c i a l e

Presentazione

Presentazione del Presidente



Francesco G. Paparella
*Presidente EsseBi
e Amministratore Delegato*

I recenti andamenti dei mercati e la relativa crisi di fiducia nelle istituzioni finanziarie e nell'economia globale hanno reso sempre più centrale il tema della Responsabilità sociale d'Impresa, focalizzando l'attenzione sul rapporto tra l'impresa e i titolari di interessi ulteriori e diversi rispetto a quelli dei Soci.

Oggi le imprese sono chiamate ad essere responsabili per l'utilizzo delle risorse e per i risultati economici, sociali ed ambientali che producono, per questo devono render conto del loro operato a tutti gli interlocutori, comunicando finalità e strategie, programmi ed obiettivi.

Emerge da più parti l'importanza di recuperare un forte senso etico come base dell'attività imprenditoriale. Con questa convinzione, EsseBi presenta il suo primo Bilancio sociale, per riaffermare i principi e i valori sui quali si fondano la sua Identità e la sua Missione, e al tempo stesso per comprenderne la declinazione nelle scelte di gestione, rispondendo in particolare alla richiesta di maggiore trasparenza rivolta al sistema finanziario nel suo complesso.

Il Bilancio sociale vuole diventare uno strumento di controllo e gestione del complesso sistema entro il quale EsseBi si muove, in grado di misurare le relazioni con gli stakeholder, monitorando nel tempo i risultati raggiunti e soprattutto indicando gli obiettivi futuri.

In uno scenario di mercato complesso, che ha subito profondi e rapidi mutamenti, EsseBi vuole affrontare le nuove sfide imprenditoriali tenendo conto delle esigenze

*“Un forte senso etico
come base dell’attività
imprenditoriale...”*

di tutti i principali interlocutori, impostando politiche e strategie volte non solo a una crescita dei volumi e dei profitti, ma anche allo sviluppo di un valore più ampio e più alto, durevole nel tempo.

Un’azienda che ha successo sotto il profilo economico, produce ricchezza per tutta la società: la sfida che EsseBi si pone è quella di bilanciare il raggiungimento dei traguardi economici e finanziari con la soddisfazione degli interessi degli interlocutori con cui si relaziona nello svolgimento della sua attività.

Questa è la convinzione, il Bilancio sociale rappresenta lo strumento per affermarla, il risultato è la capacità, percepita da ognuno, di generare un reale valore aggiunto.

Francesco G. Paparella





Nota metodologica

Con la pubblicazione del primo Bilancio sociale relativo all'anno 2004, EsseBi ha deciso di avviare un processo di rendicontazione, con l'obiettivo di rendere trasparenti le relazioni di scambio che intercorrono con i propri portatori d'interesse.

Si tratta di un percorso di continuo miglioramento, nella consapevolezza che questa prima edizione rappresenti solo il passo iniziale sulla strada di un reporting che descriva in maniera sempre più completa la realtà di EsseBi.

Nella redazione del Bilancio sociale si è fatto riferimento alle principali linee guida sul tema della Responsabilità sociale d'Impresa accreditate a livello nazionale e internazionale. In particolare la struttura del documento e le aree di rendicontazione fanno riferimento ai principi di redazione del Bilancio sociale emanati dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio sociale), secondo cui gli strumenti di rendicontazione sociale hanno l'obiettivo di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance dell'azienda, avviando un processo interattivo di comunicazione sociale.

Il documento si articola in tre sezioni:

Identità

Delinea l'identità di EsseBi, esplicitandone la Missione, i valori di riferimento, la storia, l'assetto organizzativo e la governance e l'orientamento strategico.

Rendiconto economico

Costituisce, attraverso il calcolo e la distribuzione del Valore Aggiunto, la principale interfaccia con il bilancio di esercizio e rende evidente l'effetto economico che l'attività d'impresa ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder.

Relazione sociale

Analizza i rapporti e le relazioni di scambio di EsseBi con i diversi stakeholder di riferimento, quali le Risorse Umane, i Clienti, i Fornitori, le Istituzioni, i Partner e la Collettività, descrivendo sinteticamente i risultati ottenuti in relazione agli impegni e ai programmi relativi ai singoli stakeholder.

Sulla base di questa prima esperienza operativa e delle strategie di business adottate dalla Società, EsseBi ha ritenuto opportuno esplicitare degli obiettivi di miglioramento da perseguire nel breve periodo.

Inoltre, è stato inserito un questionario di valutazione che mira a conoscere le opinioni degli interlocutori rispetto ai contenuti del Bilancio sociale, evidenziandone gli aspetti positivi e le eventuali aree di miglioramento.



Identità

SBK

Identità

Contesto di riferimento

Riferimenti normativi

In attesa di una nuova normativa che riordinerà l'intero settore assicurativo che dovrebbe essere approvata nel corso del 2005, la figura del Broker di assicurazione resta definita dall'art. 1 della Legge 28 novembre 1984, n. 792, che lo individua come soggetto che *esercita professionalmente attività rivolta a mettere in diretta relazione con imprese di assicurazione o riassicurazione, alle quali non sia vincolato da impegni di sorta, soggetti che intendano provvedere con la sua collaborazione alla copertura dei rischi, assistendoli nella determinazione del contenuto dei contratti e collaborando eventualmente alla loro gestione ed esecuzione.*

La Legge 792 richiede che il broker stipuli una Polizza di Responsabilità Civile Professionale a tutela dei Terzi e dei Clienti per eventuali errori od omissioni commesse nello svolgimento degli incarichi ricevuti e versi lo 0,50% delle provvigioni ricevute ad un Fondo gestito presso l'ISVAP.

Oltre a rispettare le disposizioni di legge il broker deve, oggi più che mai, saper offrire al Cliente un servizio completo, sempre e comunque "personalizzato", articolato in diverse attività, che possono essere così riassunte:

- analisi dei rischi;
- definizione delle specifiche contrattuali;
- individuazione delle compagnie d'assicurazione idonee;
- gestione dei contratti;
- assistenza nella liquidazione dei danni;
- aggiornamento costante sulle dinamiche dei rischi e sull'andamento del mercato assicurativo.

Mercato di riferimento

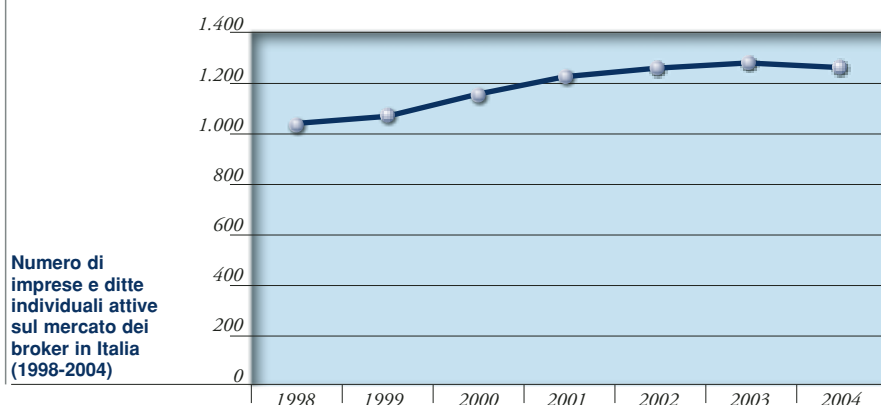
Il mercato italiano dei broker, in costante crescita negli ultimi anni, ha dovuto confrontarsi nell'ultimo biennio con problematiche diverse che ne hanno limitato la fase espansiva; in particolare l'economia nazionale ha registrato un periodo di stagnazione e, allo stesso tem-

po, è aumentata la pressione concorrenziale correlata alla globalizzazione dei mercati. A seguito di questi fattori **il mercato assicurativo nel corso del 2004 ha visto rallentare il proprio tasso di crescita** rispetto all'anno precedente. Il totale dei premi raccolti nel 2004, secondo quanto diffuso dall'Istituto di Vigilanza, ha raggiunto circa 101 miliardi di euro (+4,2% e +2,1% in termini reali rispetto all'anno precedente), suddivisi in 35,4 miliardi di euro per quel che riguarda rami danni e 65,6 miliardi per il ramo vita. Appare evidente il rallentamento rispetto al 2003 quando il tasso complessivo di crescita era stato del 10,6% (7,9% in termini reali).

Il mercato italiano dei broker ha avuto un andamento simile rispetto a quello assicurativo, evidenziando una **crescita ridotta rispetto al 2003**.

Gli elementi che vengono presi in esame per analizzare lo stato attuale del mercato dei broker sono da un lato il numero di operatori presenti sul mercato e dall'altro il totale dei premi gestiti che rappresenta la quota del mercato assicurativo gestita dai broker.

Il numero di operatori nel mercato del brokeraggio assicurativo è composto nel 2004 da 940 imprese e 3.082 persone fisiche (tra cui 311 ditte individuali) iscritte all'Albo, per un totale di 4.022 mediatori di assicurazione e riassicurazione. L'aumento rispetto al 2003 è stato dell'1,8%, mentre l'anno precedente la crescita era stata pari al 7,8%. Va anche osservato che per la prima volta in 10 anni il numero di imprese e ditte individuali è risultato inferiore rispetto all'anno precedente.



Esaminando la distribuzione sul territorio nazionale delle imprese di brokeraggio emerge come, anche nel 2004, la regione con il numero maggiore di broker resti la Lombardia con un totale di 390 aziende, pari al 31,2% del totale italiano. Seguono il Lazio con 185 aziende (14,8%), il Veneto ed il Piemonte con 111 (8,7%), l'Emilia Romagna con 94 (7,4%) e quindi le altre regioni. In crescita, rispetto all'anno precedente sono Lombardia, Lazio, Emilia Romagna e Toscana; in diminuzione, Piemonte, Veneto e Campania.

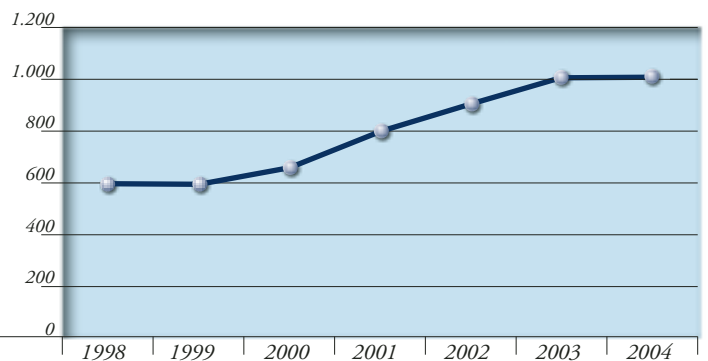
Per quanto concerne il **volume di affari e la quota di mercato** gestita dalle imprese di brokeraggio, il 2004 vede una leggera crescita rispetto all'anno precedente.

I ricavi lordi raggiungono un totale di oltre 1 miliardo di euro, i premi gestiti hanno totalizzato poco meno di 15 miliardi di euro, mentre la quota di mercato dei broker ha segnato un valore pari al 14,7 % del mercato assicurativo complessivo. Nei rami danni i broker operanti nel nostro Paese hanno gestito premi per circa 11.857 milioni di euro a fronte degli 11.142 del 2003, con un incremento del 6,4%. La quota di mercato nei rami danni relativa al 2004 è pari al 33,5% del totale, contro il 32,6% dell'anno precedente.

Mercato complessivo

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Ricavi lordi (€ milioni)	597	598	659	804	900	1.008	1.012
Premi gestiti (€ milioni)	6.284	7.850	8.653	10.127	11.822	13.200	14.822
Premi Italia (€ milioni)	50.366	61.950	67.619	76.000	87.700	96.993	101.037
% mercato Broker	12,50	12,60	12,70	13,30	13,50	13,60	14,70

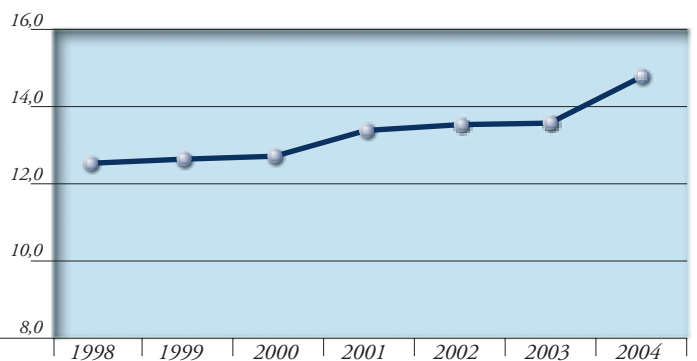
I ricavi lordi delle società di brokeraggio (1998-2004)



Rami danni

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Premi totali (€ milioni)	24.498	26.236	27.885	29.931	32.400	34.212	35.411
Premi gestiti Broker (€ milioni)	5.939	6.437	7.095	8.304	9.694	11.142	11.857
Quota mercato danni %	24,2	24,5	25,4	27,7	29,9	32,6	33,5

La quota (%) di mercato delle società di brokeraggio (1995-2004)





Storia

Prima di pervenire alla forma societaria attuale, EsseBi ha vissuto una serie di modificazioni, come illustrato nella cronologia essenziale di seguito.

1973 Costituzione di **Euroassicurazioni Srl**, fondata da **Federlazio** (Federazione delle piccole e medie Industrie del Lazio) e da alcuni operatori del settore assicurativo.

1991 Costituzione di **MCA Consortium Srl**, con sede legale a Roma.

Nato dall'iniziativa di **Buttarelli Assicurazioni Srl**, **Euroassicurazioni Srl**, **General Group Insurance Brokers Srl** e **Sequax Insurance Brokers Srl**, il consorzio MCA si prefigge di soddisfare le esigenze di grandi aziende e degli Enti Statali, allora in piena trasformazione giuridica. Il punto di forza di MCA Consortium consiste in una visione ampia e globale del campo assicurativo e delle sue problematiche, che le deriva dal far confluire in un'unica struttura le specifiche esperienze delle società consorziate.

La sistematicità con cui MCA Consortium opera consente di partire dall'analisi della realtà aziendale, intesa come identificazione dei rischi che l'impresa assume per il conseguimento del suo scopo sociale; in questo modo è possibile ridurre i rischi attraverso accorgimenti tecnico-gestionali, con la conseguente copertura di quelli residui con un idoneo programma assicurativo.

1995 Dopo l'uscita dal Consorzio degli altri tre broker, **Euroassicurazioni Srl** assorbe le quote di MCA Consortium, ne trasferisce la sede legale a Bologna e assume la ragione sociale di **Euroassicurazioni Nord Srl (Euronord)**, il cui capitale sociale risulta ripartito tra Euroassicurazioni Srl e alcuni imprenditori.

1998 **Euroassicurazioni Nord Srl** cambia la denominazione sociale in **S&B EsseBi Insurance Broker Srl** ed estende la sua attività su tutto il territorio nazionale.

EsseBi nasce dall'unione di un gruppo di professionisti operanti da diversi anni sui mercati

assicurativi nazionali ed internazionali in posizioni di elevata responsabilità. L'intera compagine sociale è coinvolta direttamente nella gestione aziendale, garantendo in questo modo alla clientela managerialità, imprenditorialità e rapidità nelle decisioni organizzative.

Dal **1998** al **2004** EsseBi ha vissuto un percorso di crescita costante. Oggi la struttura aziendale può contare su **sei sedi operative**, attive a Bologna, Roma, Arezzo, Faenza e Pesaro, garantendo l'immediatezza d'intervento presso il Cliente, sempre con il medesimo standard qualitativo.

EsseBi vanta tra la propria clientela alcuni dei gruppi industriali leader nei settori di appartenenza: in alcuni comparti, quali quello saccarifero, EsseBi detiene una leadership a livello nazionale.

EsseBi è **Lloyd's Correspondent** e può quindi accedere direttamente a tale particolare e sofisticato mercato di piazzamento dei rischi assicurativi.

Il management e lo staff tecnico hanno consolidato esperienze tali da poter affrontare e risolvere le diverse problematiche della clientela in ogni ramo assicurativo, in modo efficace ed innovativo.

Particolare attenzione è stata posta nei rapporti con il mercato internazionale, non solo anglosassone, per cogliere tutte le opportunità che possano risultare di interesse per i Clienti e allo stesso tempo arricchire la professionalità dello staff.

Nel 2000 EsseBi è stata tra le aziende promotrici del **Consorzio Brokers Italiani Indipendenti**, nella convinzione che tale iniziativa consenta un'ulteriore crescita professionale, in grado di trasformarsi in una sempre maggior capacità di fornire servizi e soluzioni ottimali alle esigenze delle aziende e di gruppi omogenei di clientela.

Il Consorzio riunisce diversi broker attivi sul territorio nazionale e internazionale, ed è nato con l'obiettivo di creare un network di professionisti che affianchino il Cliente in prima persona sull'intero bacino nazionale.



Attività

I servizi che EsseBi offre alla propria clientela sono molteplici:

Analisi preliminare

La società analizza la realtà del Cliente, in modo da individuare i rischi corsi durante lo svolgimento dell'attività; in questa fase viene svolta un'indagine sui contratti assicurativi in corso e delle ispezioni in loco per verificare possibili aree di carenze o duplicazione di copertura ed elencare i necessari interventi sul programma assicurativo.

Risk Management

Si tratta di un servizio messo a disposizione su richiesta del Cliente e volto a ridurre e trasferire i rischi corsi dal Cliente nell'espletamento dell'attività, secondo il principio dell'outsourcing, senza cioè dover disporre al proprio interno di un dirigente con tali capacità.

Suddivisione dei rischi

Consiste nell'identificare dei rischi che, con accorgimenti tecnico-organizzativi, possono essere trattenuti dal Cliente (autoassicurazione) e quelli che devono essere ceduti ad altri (assicurazione). L'attività è svolta di concerto tra l'ufficio Studi ed Analisi e quello Risk Prevention.

Stesura dei contratti

EsseBi redige le bozze dei contratti di assicurazione con le clausole più idonee al rischio da coprire, gestisce il portafoglio e il costante aggiornamento del programma assicurativo. In tale ambito viene verificata l'eventuale necessità di fare ricorso al mercato riassicurativo, qualora l'entità dei rischi, la particolarità delle garanzie necessarie o altre valutazioni di carattere commerciale suggeriscano di accedere a coperture ulteriori da mettere a disposizione degli Assicuratori prescelti.

— **Redazione del budget assicurativo**

Viene definito in base alle coperture che verranno identificate come necessarie. In questa fase viene fornita l'indicazione di massima del costo di ogni copertura. Il budget stabilisce le risorse finanziarie necessarie, i tempi di realizzazione del programma assicurativo completo e le eventuali priorità di stipula.

— **Servizio sinistri**

EsseBi si sostituisce al Cliente in caso di danno e tratta con gli Assicuratori per ottenere un pronto ed equo risarcimento. Inoltre, vengono stipulate apposite convenzioni con primari studi peritali e legali su tutto il territorio nazionale che affianchino il Cliente nella quantificazione e definizione del danno, laddove di comune accordo se ne riscontri la necessità. In quest'ultimo caso, le convenzioni in corso, oltre a garantire uno standard professionale assolutamente elevato, prevedono che i costi degli interventi dei vari professionisti vengano contenuti al massimo.

— **Servizio cauzioni**

Con personale qualificato e dedicato presente nelle strutture di EsseBi e reso disponibile per la clientela che abbia necessità in tale particolare e complesso comparto. Nell'ambito del ramo Credito (Italia ed estero) la società è in grado di definire coperture personalizzate alle esigenze, attingendo dai principali mercati specializzati nazionali ed europei.

— **Personal line, convenzioni e marketing**

Il servizio si pone l'obiettivo di soddisfare tutte le esigenze della clientela individuale e di studiare programmi assicurativi completi ed originali per gruppi omogenei di assicurandi, quali ad esempio dipendenti di aziende, correntisti di banche, gruppi professionali, soci di Cral, ecc.



Formazione del personale del Cliente

La formazione è rivolta ai dipendenti dell'Azienda che si occupano della gestione assicurativa e viene realizzata attraverso corsi sulle seguenti tematiche: il contratto di assicurazione; il broker di assicurazione come strumento di supporto; principi assicurativi sui rami coperti dall'Azienda; principi sulla gestione dei sinistri; utilizzo di procedure software dedicate alla gestione.

Gestione on line del portafoglio

Questo servizio sarà attivato via Internet e consentirà, unicamente alle persone autorizzate dal Cliente, di verificare on-line tutte le posizioni assicurative con i relativi contenuti tecnici ed amministrativi nonché lo stato di trattazione di eventuali sinistri, attingendo a tutti gli elementi direttamente dal sistema gestionale EsseBi.

Verifica delle performance degli assicuratori

Vengono costantemente monitorati i "comportamenti" degli Assicuratori per valutarne la qualità del servizio reso alla clientela e poter quindi segnalare con tempestività quelle situazioni che potrebbero influire negativamente sulla gestione del programma assicurativo.

**Organi
di governo**

EsseBi è una società di brokeraggio assicurativo associata AIBA (Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni) che ha sede legale e amministrativa a Bologna, Ufficio di Presidenza a Roma e sedi operative a Bologna, Arezzo, Faenza e Pesaro. L'organo di governo della società, finalizzato ad assicurare il raggiungimento degli obiettivi caratterizzanti la missione aziendale, è il Consiglio di Amministrazione, così composto:

Presidente ed Amministratore Delegato**— Francesco G. Paparella (Albo Broker 5781/a)**

Ha iniziato l'attività di brokeraggio nel 1972 negli uffici romani della Bain Dawes Lequo SpA. Dal 1974 al 1985 ha diretto la sede di Roma della A&B Insurance Broker SpA; dal 1985 al 1996 ha amministrato la Euroassicurazioni Srl di cui era anche socio di maggioranza. Nel 1994 costituisce l'Euronord Srl, con sede a Bologna, divenuta poi EsseBi Srl. Dal maggio 1996 al marzo 1998 è membro del Consiglio d'Amministrazione della Sedgwick SpA. Presidente dell'AMEX Broker Assicurativo Srl, società interamente detenuta dall'American Express Italia. Docente e formatore in materia assicurativa per l'I.C.E. Istituto Commercio Estero e presso la Scuola Superiore Sant'Anna di Studi Universitari e di Perfezionamento di Pisa nel Corso di Marketing nelle assicurazioni.

Presidente dell'AIBA Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni nel biennio 1995-1997, è stato rieletto nel biennio successivo 1999-2001 e riconfermato per il triennio 2001-2004. Dal 2004 è Presidente della Federazione Mediterranea dei Brokers di Assicurazioni per il triennio 2004-2006.

Amministratore Delegato**— Michele Matassini (Albo Broker 7320/a)**

Nel 1988 inizia l'attività come Sub-Agente de La Fondiaria Assicurazioni Agenzia di Budrio. Nel 1990 svolge l'attività di Sub Agente de La Fondiaria presso l'Agenzia Generale di Bologna e nel 1992 diviene coagente generale.



Dal 1997 entra nella compagine di Euronord Assicurazioni, divenuta poi EsseBi, assumendo la responsabilità delle due sedi di Bologna.

Nel 2002 promuove l'apertura della Filiale di Faenza, in collaborazione con Moreno Holding Group, assumendo la responsabilità tecnica e commerciale.

Dal 2002 è Responsabile Tecnico e Commerciale della Sede di Bologna di EsseBi.

Dal 2004 assume la carica di Amministratore Delegato.

Lo sviluppo conseguito dalla società lo vede protagonista nella gestione dei maggiori Clienti.

Consiglieri

— Gabriele Tamburini (Albo Broker 7631/a)

Dopo una prima esperienza nel mondo bancario, entra fin dalla costituzione in Euronord Srl, in seguito divenuta EsseBi. Componente della compagine sociale e del Consiglio di Amministrazione, da sempre si occupa della gestione della clientela e dello sviluppo commerciale. È inoltre responsabile del settore sinistri di cui coordina e sovrintende l'attività ed il personale preposto.

— Paolo Bizzarri (Albo Broker 7760/a)

Ha cominciato l'attività lavorativa nel 1975 presso la Toro Assicurazioni Direzione Roma come assuntore rischi (Incendio R.O. e R.I., Furto, C.A.R., Globali etc.) fino alla nomina di Capo Ufficio nel 1982. Da quell'anno e fino al 1996 assume con responsabilità crescenti incarichi presso la CIGNA, la Gerenza della Assicuratrice Edile di Roma e la direzione della Bavaria Assicurazioni di Roma. Nel 1996 si avvia all'intermediazione, prima come agente e poi come broker. Dal gennaio 2003 è direttore della Filiale di Roma della EsseBi Srl ed è cooptato nel Consiglio di Amministrazione nel 2004.

— *Manuela Magalli (Albo Broker 8907/a)*

Dal 1991 al 1996 opera nel settore del brokeraggio assicurativo presso la società Euroassicurazioni Srl, inizialmente come segretaria direzionale, poi nel settore tecnico, fino alla nomina di Capo Ufficio. Dal 1997 al 1998 mantiene medesime mansioni che svolge per la Sedgwick SpA, maturando maggiore esperienza anche nel settore commerciale. Dal 1998 ad oggi presso la società EsseBi svolge attività di assistenza tecnico-commerciale a favore di alcuni dei principali clienti. Superato l'esame di ammissione all'albo, entra a far parte del Consiglio di Amministrazione nel 2003.

— *Guido Patelli*

Terminati gli studi, entra nel settore della consulenza aziendale con indirizzo al mondo assicurativo. Nel 1999 EsseBi lo inserisce all'interno della propria struttura affidandogli l'organizzazione delle due sedi di Bologna. Nel 2004 entra nel Consiglio di Amministrazione, mantenendo il medesimo ruolo.

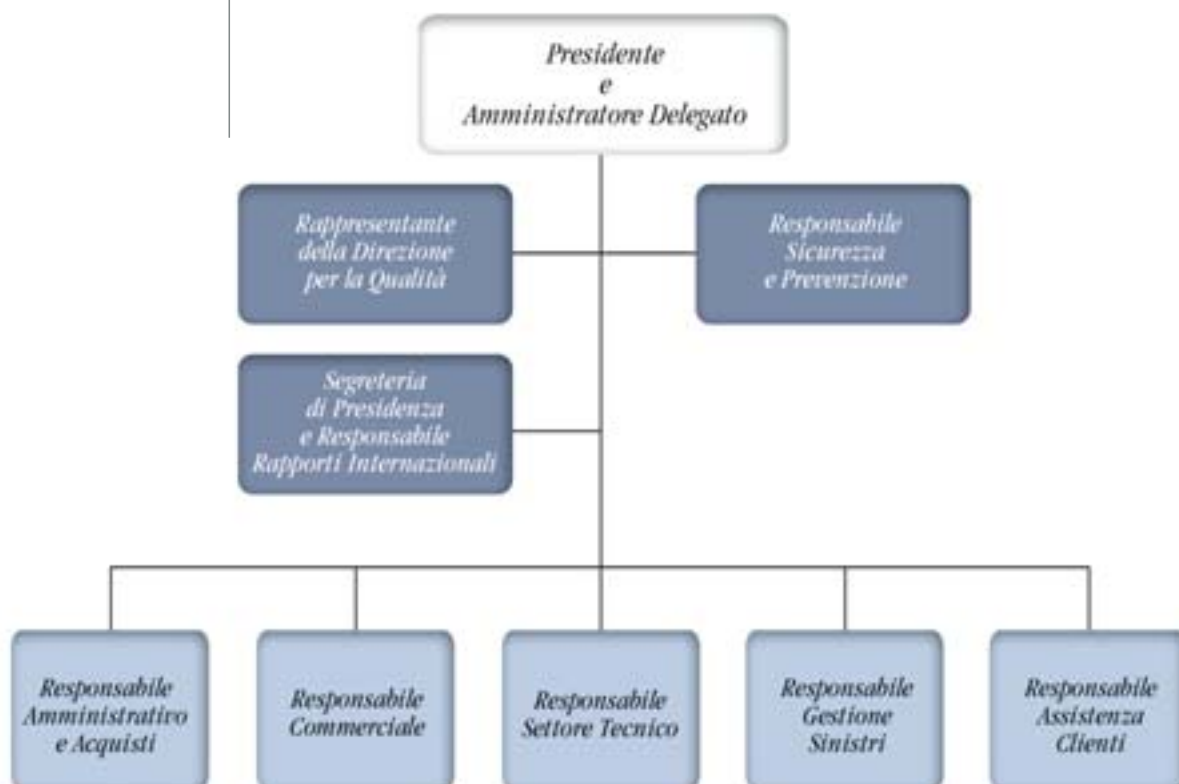
La filosofia di EsseBi è quella di considerare il CdA strumento dell'evoluzione aziendale e perciò struttura aperta e pronta ad espandersi sulla base degli apporti che ognuno è in grado di garantire.



Organizzazione

La Società è guidata dal Presidente e Amministratore Delegato, il quale definisce ed è responsabile della politica complessiva e designa i Responsabili delle varie Filiali, stabilendone le competenze specifiche.

Al fine di poter meglio soddisfare le diverse esigenze della propria clientela, EsseBi si è strutturata poi in specifiche Aree o Divisioni, ciascuna con proprie funzioni e responsabilità.



Missione

EsseBi si impegna da sempre per offrire un servizio di consulenza e intermediazione assicurativa volto a rispondere in modo efficace e qualificato alle diverse esigenze della clientela.

La *Missione* che la società persegue può essere pertanto declinata nei seguenti obiettivi:

- contribuire all'evoluzione del mercato assicurativo, quale condizione irrinunciabile di successo finanziario e crescita del business;
- migliorare l'efficienza organizzativa delle attività e dei processi, al fine di garantire uno sviluppo sostenibile e duraturo nel tempo;
- valorizzare il capitale umano, quale elemento imprescindibile per offrire un servizio di elevata qualità;
- essere fortemente radicata sul territorio, in modo da affiancare in prima persona il Cliente, contribuendo nel contempo alla promozione dello sviluppo della comunità;
- promuovere la cultura assicurativa, sottolineando la valenza sociale del comparto, moderno strumento per la sicurezza e la previdenza delle persone e delle aziende.



Valori

EsseBi pone un'attenzione particolare alla relazione con il Cliente, alla qualità e alla personalizzazione del servizio assicurativo offerto.

Nel suo operare, la Società si ispira pertanto a valori condivisi quali:

- la **correttezza**, principio portante di tutta l'attività aziendale;
- la **trasparenza informativa**, nel rapporto con tutti gli interlocutori;
- l'**affidabilità** e la **sicurezza**;
- l'**autonomia**, che si traduce nell'assenza di vincoli con le Compagnie di Assicurazione e nella diversificazione della clientela;
- l'**omogeneità** di trattamento nei confronti delle diverse categorie di interlocutori;
- la **coerenza** nell'attività quotidiana rispetto ai principi condivisi da tutto l'organico.

EsseBi, in qualità di associata all'AIBA (Associazione Italiana Brokers di Assicurazioni e Riassicurazioni), condivide il *Codice deontologico di autoregolamentazione professionale del Broker di assicurazioni e di riassicurazioni*, che costituisce una guida di condotta morale per i suoi collaboratori.

Il Codice stabilisce che l'attività del Broker debba basarsi su principi di professionalità, indipendenza e trasparenza nei confronti dei Clienti, degli assicuratori e dei propri colleghi.

In particolare, **nei confronti del Cliente** il Broker deve:

- a) salvaguardarne gli interessi, ponendo gli stessi al di sopra di ogni propria considerazione, anche in ordine della durata dei contratti assicurativi e degli incarichi di brokeraggio;
- b) assisterlo nell'individuazione delle sue necessità assicurative e, col suo assenso, presentarle agli assicuratori nel rigoroso rispetto dell'obiettività, al fine di soddisfarle in maniera confacente;
- c) assisterlo nella formulazione delle condizioni contrattuali e nella gestione dei sinistri;
- d) rispettare il segreto professionale;
- e) proporre al cliente Assicuratori fidati.

Nei confronti degli Assicuratori il Broker deve:

- a) presentare proposte chiare, veritiere ed il più possibile documentate;
- b) astenersi dall'appoggiare le richieste del Cliente quando i suoi reclami siano palesemente ingiustificati;
- c) evitare di inserire nella sua pubblicità nomi o prodotti di specifici assicuratori, salvo che le ragioni di ciò vengano pienamente spiegate nel testo e che vi sia il consenso preventivo degli assicuratori stessi.

Nei confronti dei Colleghi il Broker deve:

- a) attuare principi di leale concorrenza;
- b) promuovere ed accettare, in caso di litigio con un collega, l'arbitrato dell'Associazione prima di affidarsi al Tribunale Civile;
- c) evitare rapporti con gli assicuratori che non si attengano all'etica del mercato ed agli usi di mediazione, ed informare l'Associazione di ogni atteggiamento scorretto.

EsseBi, in qualità di associata, riconosce ad AIBA il ruolo di rappresentanza degli interessi collettivi: ciò comporta, tra l'altro, di doversi astenere da qualsiasi comportamento che possa nuocere all'immagine ed al prestigio comuni.

In conformità alla norma **UNI EN 9001: 2000**, nel corso del 2002 EsseBi ha adottato la Politica della Qualità, finalizzata all'introduzione e allo sviluppo del Sistema di Qualità, che ha come obiettivi la soddisfazione del Cliente e l'efficienza organizzativa, in linea con il Codice Morale e con le Norme di Regolamentazione dell'AIBA.

A tutela della propria immagine e della Clientela, EsseBi ha ritenuto di stipulare la **polizza di Responsabilità Civile** prevista dalla L. 792/84 con un massimale di **7.500.000 €**, ben al di sopra del limite minimo di 1.500.000 € fissato dall'ISVAP.



Strategie e politiche

Nell'ottica di migliorare la qualità dei servizi offerti nonché di aumentare costantemente la soddisfazione del Cliente, le strategie di EsseBi sono incentrate su alcuni obiettivi prioritari:

- far crescere la redditività e il volume degli affari, attraverso un'attenta politica di selezione e gestione dei rischi e degli investimenti;
- consolidare e implementare gli standard qualitativi delle prestazioni professionali offerte, attraverso un controllo costante in tutte le fasi di realizzazione delle stesse, nel rispetto delle normative vigenti;
- prestare sempre maggiore attenzione alle esigenze del Cliente, assicurando assistenza continua, esperienza, disponibilità all'ascolto e tempestività nella risoluzione di ogni problematica sulla base del parametro che è il broker che si adatta alla realtà del Cliente e non viceversa;
- migliorare la comunicazione col Cliente, al fine di aggiornarlo costantemente relativamente ai nuovi prodotti presenti sul mercato assicurativo;
- assicurarsi che le capacità professionali delle Compagnie/Assicuratori con cui si opera siano eccellenti, al fine di garantire qualità, affidabilità, competenza, responsabilità;
- sviluppare strumenti e percorsi per favorire la crescita professionale dei collaboratori;
- sostenere iniziative di carattere sociale e promuovere la cultura e i valori in cui EsseBi si riconosce.

A large, stylized graphic of the number '2024' is positioned in the lower half of the page. The numbers are white with a subtle drop shadow, giving them a three-dimensional appearance. The '2' and '0' are connected, and the '2' and '4' are also connected. The '4' is partially obscured by a dark blue shape in the bottom right corner.

*Rendiconto
economico*



Rendiconto economico

Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto

Il Rendiconto Economico del Bilancio sociale rappresenta il collegamento diretto tra il Bilancio d'Esercizio e la rendicontazione sociale. Nei prospetti di Produzione e Distribuzione del Valore Aggiunto vengono infatti riclassificati i valori di Conto Economico secondo criteri peculiari¹, con l'obiettivo di evidenziare la capacità dell'impresa di generare ricchezza e di ridistribuirla a vantaggio degli interlocutori (*stakeholder*) che, direttamente o indirettamente, intrattengono relazioni con essa.

Il Valore Aggiunto Prodotto e Distribuito evidenzia la capacità dell'impresa di creare valore ed allo stesso tempo permette di valutare le scelte allocative che l'azienda compie nel ripartire tale ricchezza non solo rispetto ai tradizionali fattori produttivi ma anche rispetto alla comunità di riferimento.

Va infine ricordato che la valutazione dell'impatto sociale determinato dall'agire aziendale è completata dalla Relazione Sociale, terza parte del Bilancio sociale, che utilizzando informazioni ulteriori messe a disposizione dai sistemi informativi consente di integrare la portata informativa dei dati contabili.

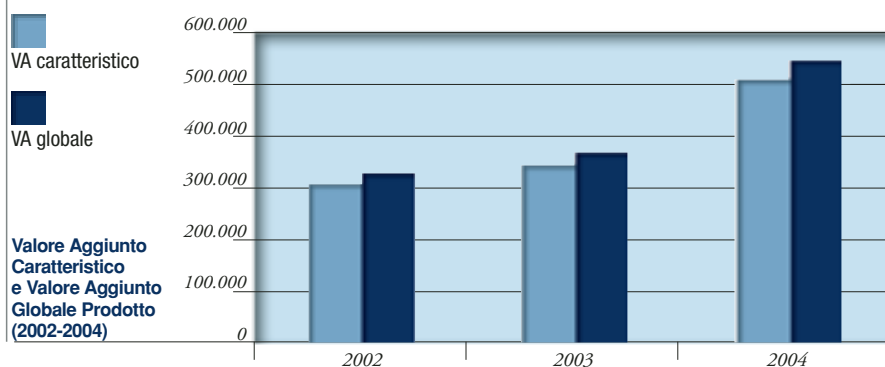
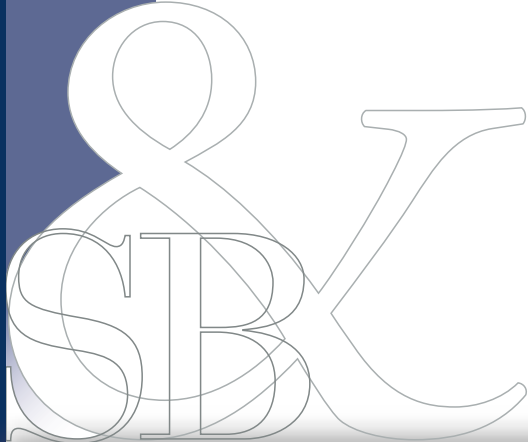
¹ Si veda "Principi di Redazione del Bilancio Sociale", del Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale.

R e n d i c o n t o e c o n o m i c o

Prospetto di Produzione del Valore Aggiunto *(Valori in euro)*

	<i>2002</i>	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>Variaz. 03-04</i>
Ricavi netti ²	2.385.518	3.565.278	3.398.432	(166.846)
Variazione rim. prodotti in corso di lavorazione	(573)	2.139	(1.334)	(3.473)
Valore della produzione	2.384.945	3.567.417	3.397.098	(170.319)
Costi materie	22.434	32.437	31.446	(991)
Costi servizi	1.978.756	3.106.491	2.717.504	(388.987)
Costi godimento beni di terzi	79.631	88.770	143.313	54.543
Consumi intermedi	2.080.821	3.227.698	2.892.263	(335.435)
VA caratteristico lordo	304.124	339.719	504.835	165.116
Risultato gestione accessoria	21.560	27.759	45.241	17.482
Risultato gestione straordinaria	282	(2.857)	(8.019)	(5.162)
Totale VA prodotto	325.966	364.621	542.057	177.432

² I ricavi caratteristici sono considerati al netto della svalutazione crediti.



Dall'analisi dei dati si osserva come nel corso degli ultimi tre anni il Valore Aggiunto, caratteristico e globale, prodotto da EsseBi sia costantemente cresciuto, nonostante il periodo di stagnazione economica riscontrato sui mercati nazionali ed internazionali.

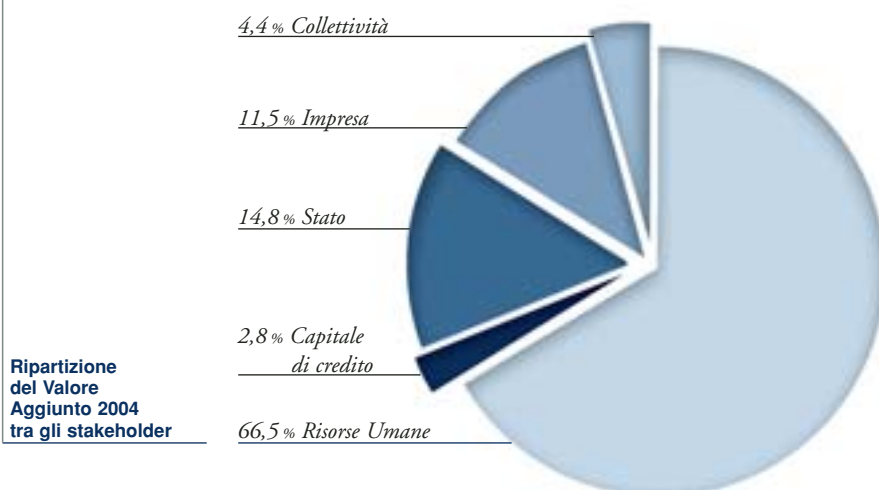
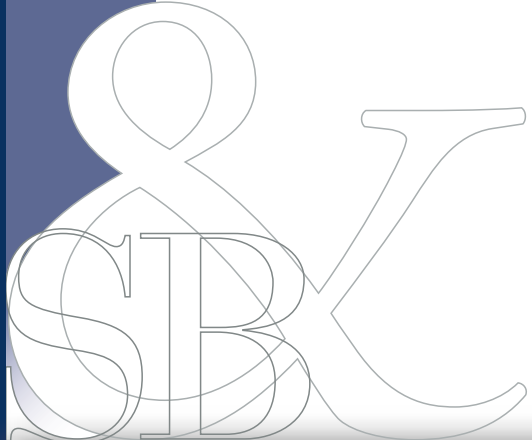
Il Valore Aggiunto globalmente prodotto è passato, infatti, dai quasi 326.000 € del 2002 ai 542.000 € del 2004, registrando una crescita del 66,3%; nel solo ultimo anno l'incremento è stato pari a 177.436 €. Considerazioni analoghe possono essere fatte relativamente al Valore Aggiunto prodotto attraverso l'attività caratteristica, che nel 2004 ha raggiunto il valore di 504.835 €, 200.700 € in più rispetto al 2002.

Va sottolineato anche come nell'ultimo anno il tasso di crescita del Valore Aggiunto Prodotto sia stato consistente, maggiore che nell'esercizio precedente grazie al contenimento delle spese ed al recupero di efficienza, nonostante il sostanziale mantenimento del fatturato (flessione del 4,7%).

R e n d i c o n t o e c o n o m i c o

Prospetto di Distribuzione del Valore Aggiunto (Valori in euro)

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Salari e stipendi	132.783	124.342	265.245	140.903
Oneri sociali	40.673	37.659	75.418	37.759
TFR e altri costi	9.252	8.813	19.955	11.142
Risorse Umane	182.708	170.814	360.618	189.804
Interessi e oneri	8.699	10.419	15.010	4.591
Capitale di credito	8.699	10.419	15.010	4.591
Imposte correnti e differite	48.201	69.334	79.968	10.634
Stato	48.201	69.334	79.968	10.634
Ammortamenti	43.978	87.086	61.005	(26.081)
Utile d'esercizio	12.137	7.888	1.497	(6.391)
Impresa	56.115	94.974	62.502	(32.472)
Liberalità e sponsorizzazioni culturali/sociali	30.243	19.080	23.959	4.879
Collettività	30.243	19.080	23.959	4.879
Totale VA distribuito	325.966	364.621	542.057	177.432



Coerentemente alla tipologia d'impresa (azienda di servizi) in cui rientra EsseBi, lo stakeholder a cui viene assegnata la parte maggiore del Valore Aggiunto è costituito dalle Risorse Umane, che ne assorbe, nel 2004, il 66,5%. La remunerazione delle Risorse Umane è stata pari, nell'ultimo anno, ad oltre 360.000 €, 190.000 € in più rispetto al 2003, per la scelta operata dal management di rendere stabili rapporti di collaborazione precedentemente avviati.³ L'amministrazione statale ottiene il 14,8% del Valore prodotto, attraverso le imposte corrisposte all'Erario, l'Impresa stessa è remunerata attraverso gli ammortamenti e l'accantonamento a riserva dell'utile d'esercizio per 62.502 € (11,5%), mentre sono corrisposti interessi passivi al sistema del credito per 15.000 €; alla collettività, infine, viene distribuito il 4,4%, del Valore prodotto (circa 24.000 €) sotto forma di liberalità e sponsorizzazioni ad eventi ad elevato impatto sociale e culturale.

³ Un'ampia analisi relativa alla composizione ed alle politiche di gestione delle Risorse Umane è compiuta nel paragrafo relativo alle Risorse Umane della Relazione Sociale.

*Relazione
sociale*





Relazione sociale

Risorse Umane

“Valorizzare il capitale umano, quale elemento imprescindibile per offrire un servizio di elevata qualità”¹.

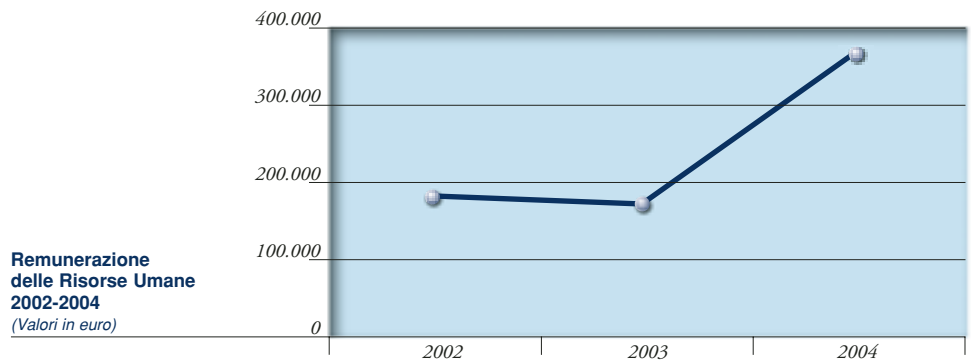
In un'organizzazione come EsseBi, che fornisce prestazioni assicurative, le capacità professionali e relazionali dei singoli influiscono direttamente sulla qualità del servizio fornito.

Per questo motivo le risorse umane costituiscono per l'azienda l'asset fondamentale per garantire performance aziendali eccellenti e un elevato livello di soddisfazione della clientela.

EsseBi adotta nei confronti delle risorse umane un atteggiamento socialmente responsabile, basato su un trattamento corretto, trasparente, imparziale, che garantisce pari opportunità a tutti i collaboratori e assenza di ogni forma di discriminazione. EsseBi, inoltre, considera essenziale la creazione di un ambiente di lavoro sereno e collaborativo.

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Salari e stipendi	132.783	124.342	265.245	140.903
Oneri sociali	40.673	37.659	75.418	37.759
TFR e simili	9.252	8.813	19.955	11.142
Totale VA alle Risorse Umane	182.708	170.814	360.618	189.804
Incidenza % sul VA distribuito	56,1%	46,8%	66,5%	19,7%

¹ Estratto della
Missione di EsseBi.



Nel 2004, così come negli anni precedenti, le Risorse Umane sono lo stakeholder a cui è stata attribuita la quota più rilevante del Valore Aggiunto Prodotto: 360.618 €, pari al 66,5% del Valore Aggiunto Distribuito. Rispetto agli anni precedenti, nel 2004 si registra un incremento notevole della spesa per il personale, più che raddoppiata, a dimostrazione della volontà del management di EsseBi di rafforzare l'investimento in questo asset, fondamentale per la qualità del servizio offerto.

Composizione del personale

Tra il 2003 ed il 2004 EsseBi ha operato un'importante scelta strategica relativa alla gestione delle proprie risorse umane, riducendo complessivamente l'organico di 3 unità ma, allo stesso tempo, incrementando sensibilmente il numero delle persone in possesso di un contratto a tempo indeterminato, che da 8 sono passate a 14. Questo incremento ha riguardato in particolare le donne (4 assunzioni a tempo indeterminato).

Se il risultato di breve termine di questa scelta è stato un aumento nel costo del personale, nel lungo periodo il management di EsseBi si attende effetti positivi sulle performance prodotte, dovuti, tra l'altro, alla maggiore fidelizzazione del personale. Inoltre, va evidenziato l'impatto sociale positivo di tale scelta, soprattutto in un periodo caratterizzato da un'elevata flessibilità ed instabilità del mercato del lavoro.



Il personale di sesso femminile, infine, è passato nel 2004 a rappresentare oltre la maggioranza dell'organico complessivo, e precisamente il 57,1%.

Composizione dell'organico per sesso e livello d'inquadramento

	2003		2004		Variaz. 03-04	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Amministratori ²	3	1	4	1	1	0
Impiegati	1	7	3	11	2	4
Collaboratori	8	4	2	0	(6)	(4)
Totale	12	12	9	12	(3)	0
Totale organico	24		21		(3)	

Composizione dell'organico per età

	2003	2004	Variaz. 03-04
Età media ³	38,4	38,6	0,2
Anzianità aziendale media ³	1,9	2,5	0,7

Composizione dell'organico per livello di scolarità

	2003	2004	Variaz. 03-04
Laurea	6	6	0
Diploma medie superiori	15	14	(1)
Diploma medie inferiori	3	1	(2)
Totale	24	21	(3)

² Gli amministratori vengono inseriti nell'organico (una forzatura dal punto di vista giuridico) perché tutti ricoprono un ruolo operativo, assimilabile a quello di un dirigente.

³ L'età e l'anzianità aziendale media vengono espresse in anni (le cifre prima della virgola) e mesi (le cifre dopo la virgola).

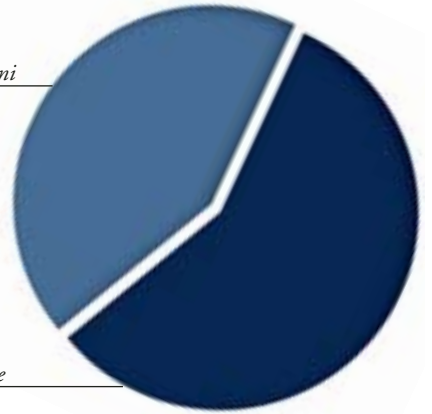
Relazione sociale

■ uomini
■ donne

Composizione dell'organico 2004 per sesso

42,9% Uomini

57,1% Donne



Il personale laureato del 2004 per tipologia di studi

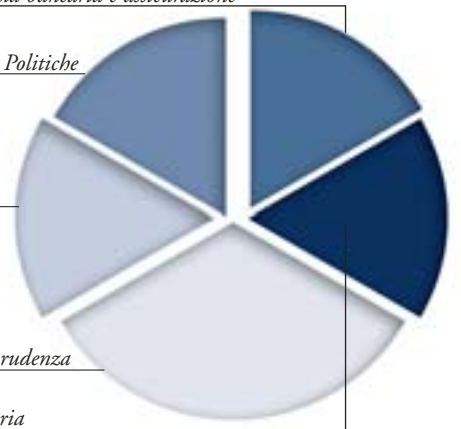
1 Economia bancaria e assicurazione

1 Scienze Politiche

1 Lettere

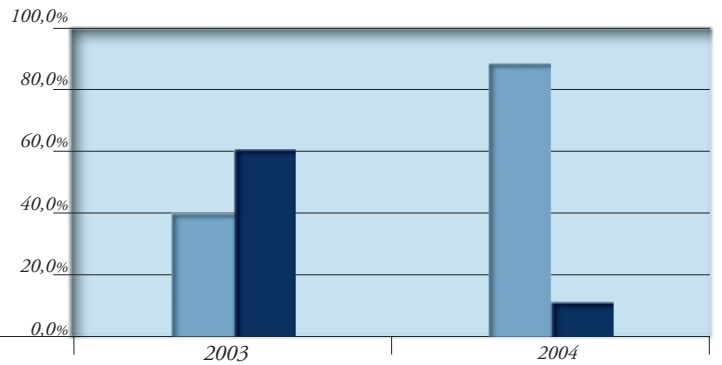
2 Giurisprudenza

1 Ingegneria



■ tempo indeterminato
■ tempo determinato

Ripartizione del personale tra assunti a tempo determinato e indeterminato





Sistemi di gestione e selezione del personale

I dipendenti di EsseBi sono inquadrati secondo il CCNL dei Dipendenti delle Agenzie di assicurazione in gestione libera; i risultati ottenuti dai collaboratori sono valutati a fine anno, e l'erogazione di bonus e premi è collegata al raggiungimento degli obiettivi pre-determinati.

Dal 2004 EsseBi fornisce buoni pasto ai propri dipendenti, a integrazione dello stipendio base.

La selezione dei nuovi collaboratori avviene sulla base di criteri oggettivi quali titolo di studio, precedenti esperienze professionali, corsi di formazione e aggiornamento seguiti, e sulla base della valutazione delle capacità relazionali del candidato.

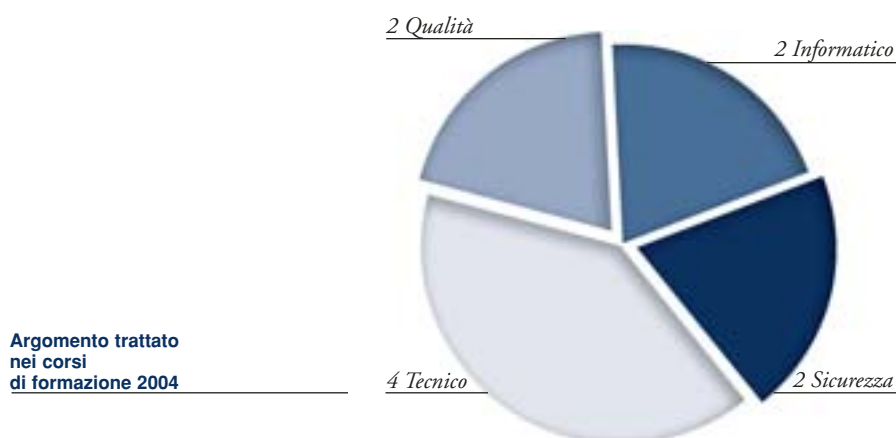
La Direzione individua le competenze iniziali e successive, che devono essere possedute per ricoprire ciascun ruolo aziendale; è definito a tal fine un piano delle competenze minime che la Direzione valuta, al fine della selezione del personale.

Formazione

EsseBi considera la professionalità dei propri collaboratori il requisito fondamentale per competere sul mercato e soddisfare al meglio le esigenze della propria clientela. Per raggiungere tale obiettivo EsseBi investe costantemente nello sviluppo professionale dei propri dipendenti attraverso una mirata offerta formativa.

Corsi di formazione (2003-2004)

	<i>2003</i>	<i>2004</i>	<i>Variaz. 03-04</i>
Corsi (num.)	17	10	(7)
Partecipanti (num.)	24	21	(3)



Nel 2004, così come nel 2003, EsseBi ha coinvolto in iniziative formative ed informative la totalità dell'organico, approfondendo temi tecnici legati all'attività di brokeraggio, argomenti relativi alla sicurezza ed alla qualità.

Nell'ultimo biennio, inoltre, EsseBi ha finanziato la partecipazione di tre propri collaboratori (due nel 2003, uno nel 2004) al percorso formativo proposto dall'Accademia di Brokeraggio Assicurativo; il corso, tenuto nell'arco di sei mesi, ha offerto un totale di 480 ore di lezione per ciascun partecipante.

Sicurezza e attività sanitaria

EsseBi, in ottemperanza al D.Lgs. 626/94, individua e gestisce i fattori di rischio che possono intervenire durante lo svolgimento del lavoro, al fine di garantire il più elevato livello di sicurezza per i propri collaboratori. A questo scopo nel corso del 2004 tutti i dipendenti di EsseBi sono stati coinvolti in corsi di formazione su argomenti inerenti la sicurezza e sugli obblighi derivanti dal decreto 626.



Comunicazione interna

La comunicazione interna avviene attraverso canali diversi: l'intranet aziendale, le riunioni periodiche della Direzione con i vari collaboratori e, infine, attraverso contatti informali tra i dipendenti, particolarmente importanti al fine di garantire una condivisione effettiva delle notizie e delle esperienze.

La tempestività dell'informazione, la trasparenza degli intenti che la Direzione Aziendale si è posti ed infine la condivisione a qualsiasi livello della mission di EsseBi, è parte fondante della filosofia aziendale. Elemento determinante ed insostituibile per conseguirla è proprio la comunicazione interna.

Clienti

“Il Broker deve assistere il Cliente nell’individuazione delle sue necessità assicurative e presentarle agli assicuratori nel rigoroso rispetto dell’obiettività, al fine di soddisfarle in maniera confacente”⁴.

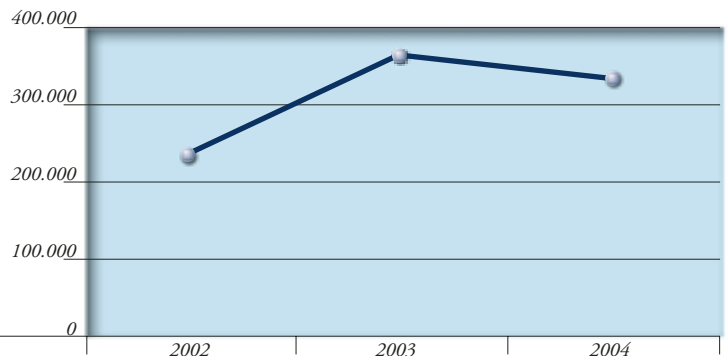
EsseBi si impegna da sempre per offrire un servizio di qualità alla propria clientela, mantenendo nei suoi confronti un comportamento corretto e un contatto costante, in modo da fornire un’assistenza sempre più personalizzata. Sulla base di questi principi EsseBi è riuscita a consolidare il proprio ruolo sul mercato assicurativo, pur in un periodo di congiuntura negativa del comparto industriale cui l’attività prevalente fa riferimento.

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Ricavi netti ⁵	2.385.518	3.565.278	3.398.432	(166.846)
Variazione rim. prodotti in corso di lav.	(573)	2.139	(1.334)	(3.473)
Valore della Produzione	2.384.945	3.567.417	3.397.098	(170.319)

⁴ Estratto dal
“Codice deontologico di
autoregolamentazione
professionale del Broker
di assicurazioni
e di riassicurazioni”
cui EsseBi aderisce.

⁵ I ricavi caratteristici
sono considerati al netto
della svalutazione crediti.

**Valore della
Produzione 2002-2004**
(Valori in euro)





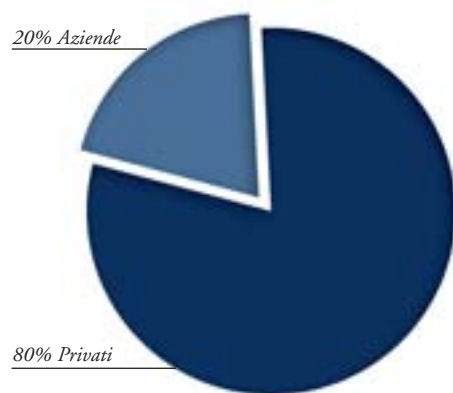
La composizione della clientela

EsseBi presenta un portafoglio composto da oltre 7.500 Clienti, suddivisi in privati (circa 6.000) e aziende (oltre 1.500).

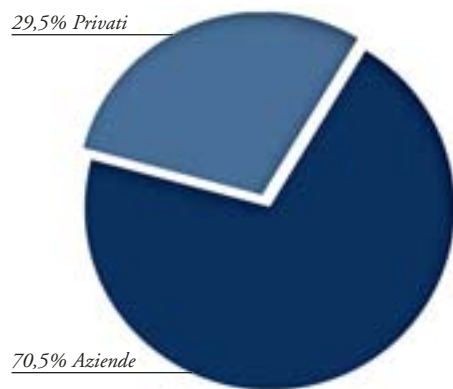
Naturalmente sono le aziende a “pesare” maggiormente nella composizione dei proventi di EsseBi, nonostante siano numericamente inferiori. La quota di fatturato ad esse riferibili è pari infatti al 70,5% del totale.

Tra i settori merceologici serviti va sottolineato come EsseBi sia leader in Italia nel settore della raffinazione dello zucchero ed abbia un’influenza notevole in quello della meccanica di precisione.

Suddivisione del portafoglio clienti in clienti privati e aziende, per numero



Suddivisione del portafoglio clienti in clienti privati e aziende, per incidenza sul fatturato



La qualità del servizio

EsseBi ha come priorità fondamentale quella di fornire un **servizio di qualità** eccellente a tutti i Clienti in portafoglio. Per valutare il raggiungimento di questo obiettivo possono essere presi in considerazione diversi elementi:

- il grado di fidelizzazione dei Clienti, ed in particolare dei primi 10 per provvigioni versate;
- l'analisi di customer satisfaction realizzata tra il 2003 e il 2004;
- la predisposizione del sistema di gestione per la qualità (ISO 9001);
- il lancio di una serie di servizi innovativi.

Dall'analisi del portafoglio Clienti degli ultimi 3 anni si è riscontrato che i primi 10 Clienti per provvigioni versate nel 2004 erano già in portafoglio nel 2002. Nello stesso arco temporale solo un grande Cliente è stato acquisito e non trattenuto. EsseBi è riuscita, dunque, a **fidelizzare** nel tempo il nucleo dei Clienti più importanti, a dimostrazione dell'elevato livello di qualità percepita da chi usufruisce dei suoi servizi professionali.

Anche i dati dell'indagine di **customer satisfaction** eseguita tra il 2003 e il 2004 confermano le risultanze dell'analisi del portafoglio Clienti sopra citate.

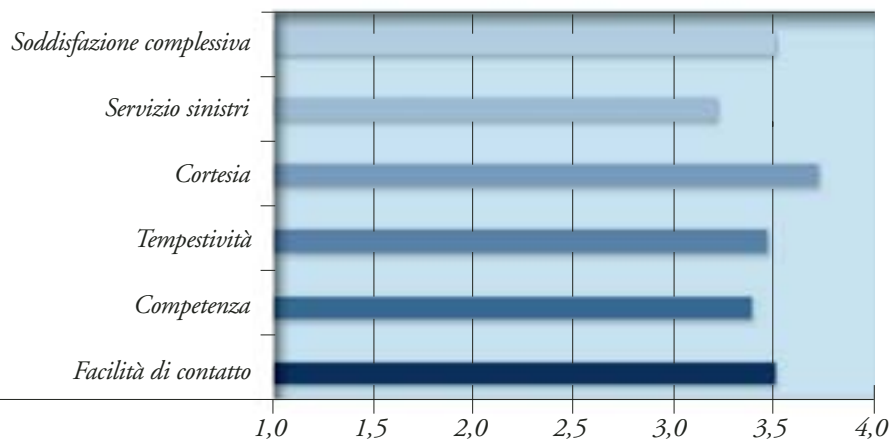
L'indagine è stata svolta su un campione di 24 Clienti, quelli con portafoglio superiore ai 15.000 euro di premi annui, che rappresentano circa il 60% del fatturato complessivo di EsseBi. Il questionario è stato strutturato in modo da consentire una valutazione su una scala da 1 (scarsa soddisfazione) a 4 (massimo gradimento) relativamente ai seguenti aspetti:

- soddisfazione globale per il rapporto con EsseBi;
- efficienza del servizio sinistri;
- cortesia e professionalità del personale;
- tempestività nel rispondere alle richieste di offerta;
- competenza tecnica nel soddisfare le richieste;
- facilità di contatto telefonico con gli uffici commerciali.



Le risposte ricevute (19, pari a circa l'80% del campione) hanno evidenziato un livello complessivo di soddisfazione più che buono (media di 3,5) ed un particolare apprezzamento per la professionalità e la cortesia del personale (voto medio pari a 3,7), mentre la maggiore criticità è stata riscontrata relativamente al servizio sinistri (media di 3,2), che pure ottiene giudizi buoni.

Indagine di Customer Satisfaction (2003-2004)



Per monitorare e migliorare costantemente il sistema aziendale, garantendo l'adesione agli standard di qualità internazionali, EsseBi ha implementato un sistema gestionale per la qualità che ha consentito di ottenere nel 2002 la **certificazione UNI EN 9001: 2000**, successivamente confermata anche nel 2003 e 2004.



È opportuno infine sottolineare come EsseBi consideri prioritaria la ricerca di **soluzioni innovative**⁶ per soddisfare in maniera ottimale i bisogni e le aspettative dei propri Clienti. Per questo la società affianca il Cliente nella scelta di soluzioni altamente personalizzate, studiate su misura per rispondere alle sue esigenze. Dopo aver attivato a partire dal 2001 il proprio sito web, nel 2004 EsseBi ha sviluppato, in un'apposita sezione, una linea specifica di prodotti assicurativi a condizioni particolarmente vantaggiose cui possono accedere i dipendenti delle Aziende Clienti, attraverso password.

⁶ L'elenco completo dei servizi offerti da EsseBi si trova nell'Identità a pag. 14.



Fornitori

“Contribuire all’evoluzione del mercato assicurativo, quale condizione di successo finanziario e crescita del business”⁷.

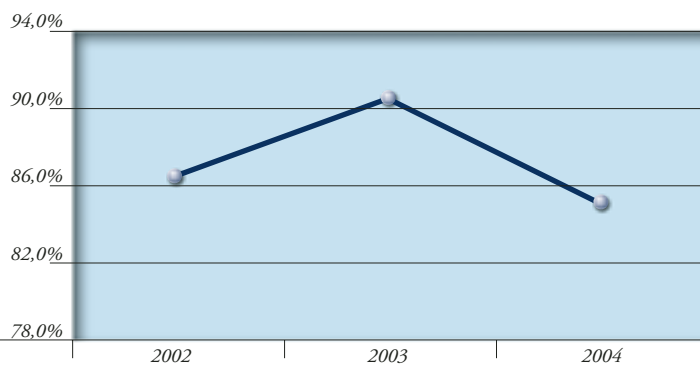
La politica di EsseBi verso i fornitori è improntata alla massima correttezza e trasparenza, ed è finalizzata da un lato a costruire una collaborazione durevole nel tempo, e dall’altro a ricercare le migliori condizioni in termini di qualità e prezzo del servizio o prodotto offerto.

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Costi materie	22.434	32.437	31.446	(991)
Costi servizi ⁸	1.978.756	3.106.491	2.717.504	(388.987)
Costi godimento beni terzi	79.631	88.770	143.313	54.543
Totale Costi fornitori	2.070.821	3.227.698	2.892.263	(335.435)
Valore della produzione	2.384.945	3.567.417	3.397.097	(170.319)
Incidenza costi fornitori sul VP	86,8%	90,5%	85,1%	(5,4%)

⁷ Estratto della Missione di EsseBi.

⁸ Come nel prospetto della Produzione del Valore Aggiunto, dal costo dei servizi sono escluse le spese per sponsorizzazioni, campagne di sensibilizzazione ed erogazioni liberali, considerate come remunerazione della collettività.

Incidenza % del costo dei fornitori sul Valore della Produzione



I fornitori di EsseBi sono costituiti, da una parte, dalle Compagnie di Assicurazione, dall'altra dai fornitori di beni e servizi tecnici, non direttamente collegati all'attività assicurativa. Essendo una società di servizi, EsseBi si caratterizza per un'alta incidenza dei costi dei fornitori rispetto al Valore della Produzione. Questo rapporto tuttavia è diminuito nell'arco di due anni dell'1,7%, mentre tra 2003 e 2004 il calo è stato del 5,4%.

Compagnie di Assicurazione

EsseBi acquista prodotti assicurativi da Compagnie qualificate, con le quali formalizza un contratto di libera collaborazione a tempo indeterminato, in cui è indicato il profilo provvigionale riconosciuto.

La natura del servizio di brokeraggio assicurativo presuppone un'attenta e competente **valutazione e qualificazione dei fornitori** con cui EsseBi collabora.

Il processo di qualificazione dei fornitori è volto ad accertare le loro capacità e l'affidabilità a fornire prodotti/servizi conformi ai requisiti contrattuali e qualitativi richiesti.

In particolare, la qualificazione delle Compagnie d'Assicurazione avviene valutando i seguenti aspetti:

- a) situazione patrimoniale e solidità economica;
- b) specializzazione e relativo posizionamento sul mercato nei vari rami assicurativi, entità del pacchetto assicurativo offerto (valutazione effettuata sulla base delle autorizzazioni ministeriali);
- c) comprovata capacità tecnica delle Compagnie e delle loro organizzazioni territoriali di fornire efficienti ed efficaci servizi (valutazione basata su dati storici);
- d) tempi di esecuzione dell'incarico conferito: rapidità nella determinazione delle quotazioni richieste, rispetto dei termini previsti per l'emissione dei documenti contrattuali (valutazione basata su dati storici);
- e) affidabilità nella gestione dei sinistri. Elementi di valutazione a tal fine sono: la profes-



sionalità dei periti utilizzati, la rapidità di valutazione del danno, i tempi medi di liquidazione del sinistro, la presenza capillare di uffici nel territorio, la relazione di fiducia instaurata col cliente (valutazione basata su dati storici);

- f) eventuale possesso della certificazione del Sistema Qualità o di altra qualificazione/certificazione formale.

Nel corso del 2004 EsseBi ha intermediato premi per circa **24 milioni** di euro distribuiti su 35 Compagnie di Assicurazione (39 nel 2003).

La tabella a pagina 47 mostra, in relazione agli ultimi due esercizi, la suddivisione dei premi contabilizzati tra le principali Compagnie, dalla quale si ricava che il 70% dei premi del 2004 e il 76% di quelli del 2003 è suddiviso tra le stesse tre Compagnie di Assicurazione, ovvero ACE Insurance, il Gruppo Fondiaria e il Gruppo Generali, confermando la politica di fidelizzazione perseguita da EsseBi.

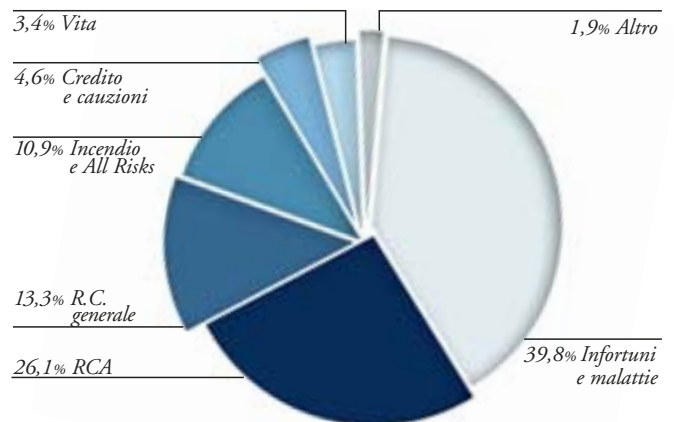
Per quel che concerne la tipologia delle polizze stipulate in relazione ai premi, sulla base dei dati del 2004 si osserva come quasi il 40% riguardi il ramo malattie e infortuni, il 26,2% la RCA, il 13,3% la RC generale, circa l'11% l'incendio e all risks. La voce "Altro" comprende il ramo Globali Fabbricati, il ramo trasporti merci e corpi, furto e rapina, cristalli.

R e l a z i o n e s o c i a l e

Suddivisione dei premi tra le principali Compagnie di assicurazione

<i>2003</i>		<i>2004</i>	
Compagnia	% sui premi	Compagnia	% sui premi
1. Gruppo Generali	34,8%	1. ACE Insurance	29,2%
2. ACE Insurance	25,2%	2. Gruppo Fondiaria	21,4%
3. Gruppo Fondiaria	17,4%	3. Gruppo Generali	20,0%
4. Zurigo	4,1%	4. Vittoria Assicurazioni	2,8%
5. RAS	3,3%	5. Filo diretto Assicurazioni	2,6%
Altre compagnie	15,2%	Altre compagnie	24,0%
TOTALE	100%	TOTALE	100%

Suddivisione dei premi 2004 per ramo





Fornitori di risorse tecniche

Anche i fornitori di risorse tecniche vengono sottoposti ad un processo di valutazione che tiene conto di diversi aspetti, come le referenze, la conoscenza del prodotto sul mercato, le condizioni economiche offerte, la flessibilità ed adattabilità alle esigenze dell'impresa di brokeraggio, la presenza di una rete capillare di assistenza.

EsseBi verifica i nuovi fornitori e quelli precedentemente qualificati, pianificando e svolgendo indagini e controlli sulle modalità di realizzazione dei servizi da parte di questi ultimi; periodicamente, inoltre, vengono esaminate le Non Conformità emerse nelle forniture. Nel 2004 non si sono verificati contenziosi di rilievo con fornitori.

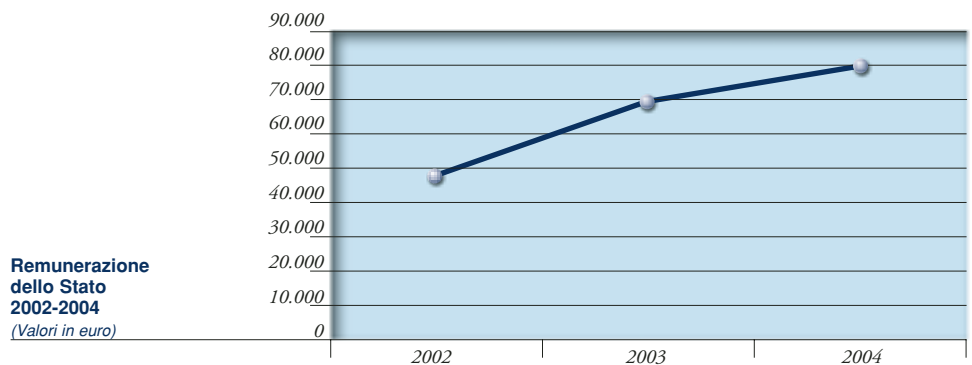
Va segnalato, in particolare, che EsseBi investe costantemente ed in maniera significativa in tecnologie informatiche, al fine di rendere più efficienti le diverse attività svolte dall'organizzazione e, allo stesso tempo, implementare la qualità del servizio reso alla clientela. L'investimento in tecnologia degli ultimi 2 anni è stato pari ad oltre 117.000 €, per l'acquisto, tra l'altro, di aggiornamenti di licenze software e attrezzature hardware.

Istituzioni

“L’attività del Broker deve basarsi su principi di professionalità, indipendenza e trasparenza”².

Il rapporto di EsseBi con le Istituzioni, intese come organi di stato e di governo, Pubblica Amministrazione ed Enti Pubblici, è basato sull’autonomia, sulla trasparenza e sul rispetto da parte di tutti i collaboratori della legge e della normativa che interessa il settore assicurativo.

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Imposte correnti e differite	48.201	69.334	79.968	10.634
Totale Valore Aggiunto alla Stato	48.201	69.334	79.968	10.634
Incidenza % sul VA distribuito	14,7%	19,0%	14,7%	4,3%



I rapporti con le Istituzioni hanno diversa natura: in primo luogo, EsseBi è tenuta a versare i tributi dovuti secondo le normative fiscali. In qualità di contribuente, nel 2004 la Società ha trasferito allo Stato il 14,7% del Valore Aggiunto generato, pari a 79.968 euro.

² Estratto dal
“Codice deontologico
di autoregolamentazione
professionale del Broker
di assicurazioni e di
riassicurazioni” dell’AIBA
cui EsseBi aderisce.



Lo Stato agisce poi come “soggetto regolatore” del mercato assicurativo anche attraverso l’organo di controllo, ISVAP, che svolge le sue funzioni sulla base delle linee di politica assicurativa determinate dal Governo e dal Parlamento.

Nei confronti della Pubblica Amministrazione, inoltre, EsseBi si pone anche in qualità di consulente assicurativo: nel 2004 gli Enti Pubblici hanno rappresentato circa l’1% del numero totale dei clienti, contribuendo al 10% del fatturato complessivo.

Tra i maggiori clienti, vanno ricordati l’Azienda Ospedaliera Umberto I di Roma, gestita in cobrokeraggio, l’EUR SpA (già Ente Autonomo Esposizione Universale di Roma) e l’ICE (Istituto Nazionale per il Commercio Estero), gestiti direttamente.

La delicatezza di questo tipo di rapporto con la Pubblica Amministrazione impone ad EsseBi di offrire concrete garanzie della propria trasparenza nella conduzione degli affari e della qualità dei servizi offerti.

Il Manuale della Qualità, nella sezione relativa ai clienti, fornisce al riguardo un’indicazione di comportamento riferita espressamente alla Pubblica Amministrazione, anche in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 231/01.

Rapporti con l’ISVAP

La normativa inerente il settore assicurativo attribuisce all’ISVAP (Istituto per la Vigilanza delle Assicurazioni Private e di interesse collettivo) funzioni di controllo e di regolamentazione, con l’obiettivo di assicurare la stabilità del mercato e delle imprese nonché la solvibilità e l’efficienza degli operatori, a garanzia degli interessi degli assicurati-consumatori e in generale dell’utenza. Funzione primaria dell’Istituto è l’esercizio della vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione, svolto attraverso il controllo sulla loro gestione tecnica, finanziaria, patrimoniale e contabile, verificandone la rispondenza alle disposizioni legislative, regolamentari e amministrative vigenti.

L'attività di vigilanza dell'ISVAP si esercita anche nei confronti degli intermediari di assicurazione, in quanto correttezza e trasparenza svolgono un ruolo fondamentale nell'intero quadro della politica assicurativa e del suo sviluppo.

La legge 792/84 ha istituito la copertura assicurativa, destinata a coprire la Responsabilità del broker per negligenze o errori professionali, e il Fondo di Garanzia, che ha lo scopo di risarcire gli assicurati e le imprese di assicurazione dei danni derivanti dall'attività del broker e non garantiti dalla polizza. Tale fondo è alimentato dai contributi degli iscritti, nella misura dello 0,5% delle provvigioni annuali.

Rapporti con il Sistema del Credito

Coerentemente con le politiche di trasparenza, EsseBi ha sempre intrattenuto un dialogo aperto e costante con il Sistema Bancario, al fine di permettere ai propri interlocutori di comprendere la struttura e l'evoluzione societaria, le politiche finanziarie e le strategie di investimento che lo Società ha attuato nel tempo.

La gestione della Tesoreria è svolta dal Responsabile Amministrativo della sede di Bologna.

Attualmente gli affidamenti sono distribuiti su 4 Istituti di Credito: Banca Popolare Italiana ex Banca Popolare di Lodi, Unicredit, Unipol, Banca Popolare di Milano.



Partnership

“Promuovere la cultura assicurativa, sottolineando la valenza sociale del comparto assicurativo, moderno strumento per la sicurezza e la previdenza delle persone e delle aziende”¹⁰.

Nell'ottica di contribuire alla diffusione e alla valorizzazione della cultura assicurativa, EsseBi si impegna per costruire relazioni e realizzare iniziative in collaborazione con altre società attive nel settore assicurativo.

Consorzio dei Brokers Italiani

EsseBi è tra le aziende promotrici del Consorzio dei Brokers Italiani, che raggruppa diversi professionisti e società di brokeraggio, i quali, pur mantenendo la loro indipendenza ed autonomia, condividono esperienze e competenze per offrire ai clienti condizioni e servizi sempre migliori.

Brokers Italiani sta realizzando un “sistema” che garantisce una presenza capillare di professionisti in grado di affiancare il cliente in prima persona, nell'ambito di un'organizzazione che mette a disposizione il più diffuso network nazionale ed internazionale, nonché tutti i più sofisticati strumenti e le più avanzate tecnologie.

Il Consorzio offre molteplici servizi e opportunità alle aziende che ne fanno parte:

Accesso al Mercato Assicurativo e Riassicurativo di piazzamento dei rischi

Il rapporto con il mondo degli assicuratori e dei riassicuratori viene veicolato attraverso il Consorzio per far valere un maggiore peso contrattuale dei consorziati a favore della clientela. La selezione degli assicuratori, basata sul confronto delle esperienze dei consorziati, consente un monitoraggio costante della capacità e disponibilità del mercato. Al fine di garantire la qualità complessiva del servizio, inoltre, viene continuamente verificata la performance degli assicuratori.

¹⁰ Estratto dalla
Missione di EsseBi.

— **Supporto nella partecipazione a gare con la Pubblica Amministrazione**

All'interno del Consorzio una struttura dedicata coordina le procedure necessarie per partecipare alle selezioni indette dalle Pubbliche Amministrazioni per la scelta del broker. Tra le aziende consorziate vengono costituite apposite A.T.I. (Associazione Temporanea di Imprese), la cui capogruppo viene designata in base all'ubicazione della PA cui si dovrà offrire il servizio di consulenza e gestione.

— **Programmi assicurativi internazionali**

Grazie ad un accordo operativo con il network IBA (Insurance Broker Association) che aggrega i migliori broker indipendenti su scala internazionale, è possibile impostare e gestire programmi assicurativi in circa 100 paesi del mondo, controllandoli in modo costante e aggiornato.

— **Assistenza per il rilascio della Certificazione ISO**

Il Consorzio supporta le aziende che intendono certificarsi UNI EN ISO 9001: 2000, attraverso un Manuale delle Procedure uniforme, al fine di ottenere un Sistema di Qualità integrato.

— **Copertura del Territorio Italiano**

Il Consorzio coordina la presenza delle singole imprese di brokeraggio sul territorio italiano, in modo da offrire alla clientela una presenza capillare, mantenendo elevati standard di qualità e servizio.

— **Pianificazione finanziaria**

Grazie a particolari accordi con Istituti finanziari, il Consorzio offre la possibilità alle aziende consorziate di pianificare secondo le specifiche esigenze di ogni cliente il pagamento del monte premi annuale, evitando accumuli di impegno finanziario con altre scadenze.



CASBI - Cassa di Assistenza Brokers Italiani

Il Consorzio ha costituito, inoltre, una Cassa di Assistenza denominata CASBI (Cassa di Assistenza Brokers Italiani), ente senza fini di lucro a cui aderiscono le aziende clienti dei Broker consorziati che intendono garantire ai dipendenti prestazioni integrative di assistenza sanitaria o altre coperture assicurative.

Rapporti con l'AIBA

In qualità di associata, EsseBi intrattiene con l'AIBA rapporti intensi e costanti, sia per il ruolo istituzionale svolto dall'Associazione che per i molteplici servizi offerti ai propri soci. L'Associazione segue infatti le problematiche della categoria in ogni sede, favorendo la corretta interpretazione delle norme che la riguardano e l'evoluzione della materia. Inoltre, gestisce i rapporti con le Autorità preposte e con le altre associazioni di categoria, per favorire una sempre più chiara definizione dei ruoli ed un'integrazione tra gli operatori del settore.

L'Associazione svolge, inoltre, un'intensa attività di studio con la collaborazione di esperti giuristi e consulenti, promuove incontri, convegni e pubblicazioni finalizzati alla diffusione, tra gli associati e nell'intera categoria, della cultura assicurativa e favorisce scambi informativi con organismi esteri sulle tematiche del settore.

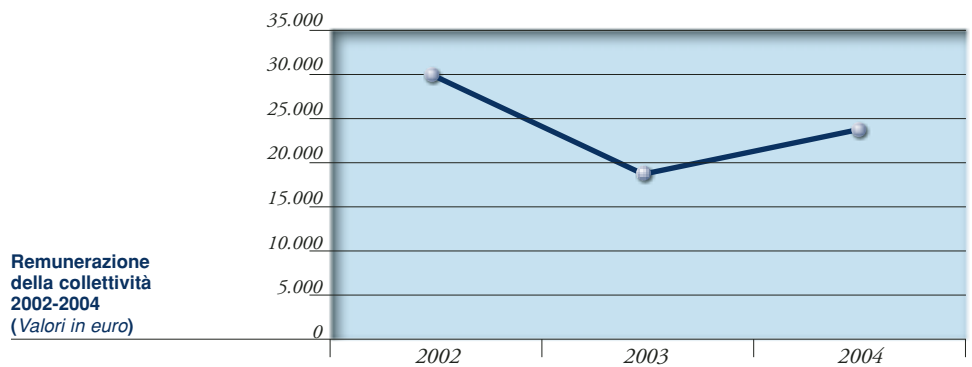
L'AIBA promuove, infine, la formazione nel campo assicurativo attraverso l'ABA (Accademia di Brokeraggio Assicurativo) e, per monitorare l'offerta formativa esistente, ha creato l'Osservatorio sulla formazione, che offre agli associati gli strumenti adeguati per operare scelte informate e consapevoli tra le più rilevanti iniziative del settore.

Collettività

“Essere fortemente radicati sul territorio, in modo da affiancare in prima persona il cliente, contribuendo nel contempo alla promozione dello sviluppo della comunità”¹¹.

In coerenza con i valori in cui si riconosce e con i principi espressi nella Missione, EsseBi ha sostenuto negli ultimi anni diverse iniziative volte a rafforzare il legame con il territorio e con la comunità in cui opera, nella convinzione che il successo economico di un'impresa non possa prescindere da un ruolo attivo nel contesto sociale di riferimento.

	2002	2003	2004	Variaz. 03-04
Liberalità e sponsorizzazioni culturali/sociali	30.243	19.080	23.959	4.879
Totale Valore Aggiunto alla Collettività	30.243	19.080	23.959	4.879
Incidenza % sul VA distribuito	9,3%	5,2%	4,4%	1,2%



¹¹ Estratto dalla Missione di EsseBi.



Nel 2004 EsseBi ha destinato circa 24.000 € al sostegno di iniziative di carattere sociale, pari al 4,4% del Valore Aggiunto prodotto.

La Società ha scelto di rivolgere l'attenzione soprattutto verso alcuni ambiti:

- iniziative culturali;
- attività sportive dilettantistiche.

Nell'ottica di contribuire al benessere e alla crescita della collettività, EsseBi ha sponsorizzato la mostra "**Singulier Pluriel**" del pittore francese François Hilsun, svoltasi tra gennaio e marzo 2004 presso la Galleria d'arte contemporanea Officina 14 di Roma.

A giugno 2004, inoltre, la Società ha sostenuto economicamente la realizzazione di "**OutArt 2004: Arte all'Aperto**", un'iniziativa che ha avuto luogo a Roma e alla quale hanno partecipato giovani artisti, che hanno avuto la possibilità di esporre le loro opere all'interno di un Parco privato. La mostra è stata visitata nell'arco dei 15 giorni della sua durata da oltre 3.000 persone.

Nell'ambito delle iniziative a carattere sportivo, sono state sponsorizzate per l'intera stagione le *Charlie Angels Basket* di Ferrara, una squadra femminile che milita nella serie C, l'Associazione Sportiva *Essegi '74* di Bologna e il *Nuovo Basket Estense* di Ferrara. Inoltre, EsseBi ha fornito le coppe e i trofei in occasione del torneo di calcetto promosso dall'American Express che si è svolto a Roma da marzo a luglio 2004.



Obiettivi di miglioramento

EsseBi considera il miglioramento continuo delle performance offerte un requisito essenziale per garantire il successo sul mercato dei broker; tale principio si applica sia agli aspetti economico-finanziari sia all'impatto sociale prodotto.

L'impegno di EsseBi per il prossimo futuro è dunque duplice: da un lato, consolidare e implementare il proprio portafoglio clienti, assicurandosi una redditività crescente, dall'altro proseguire il suo percorso nell'ambito della Responsabilità sociale, mantenendo comportamenti coerenti con i propri assunti valoriali di riferimento e sviluppando un sistema di "contabilità sociale" che consenta di misurare in maniera sempre più accurata sia l'output che l'outcome prodotto.

In particolare, possono essere individuati alcuni obiettivi da perseguire nel breve periodo:

- implementare costantemente il livello delle prestazioni professionali offerte, migliorando in modo particolare i flussi informativi da e verso i Clienti;
- mantenere una forte attenzione allo sviluppo professionale di tutti i collaboratori, investendo costantemente nella loro formazione;
- continuare a sostenere iniziative di carattere sociale, rivolgendo la propria attenzione soprattutto alle giovani generazioni;
- promuovere la cultura della Responsabilità sociale presso altre imprese del settore, condividendo con esse la propria esperienza in tale ambito;
- implementare un sistema informativo che affianchi e integri quelli esistenti, affinché possa fornire dati e informazioni sempre più approfonditi sull'impatto sociale delle politiche intraprese.

*Il Bilancio sociale di EsseBi
è stato realizzato da*



ESSEBI Insurance Broker Srl

www.essebibroker.com

*Con il coordinamento
metodologico e organizzativo di*

officinaetica
www.officinaetica.org

*Progetto grafico,
impaginazione e stampa*



Consorzio Vertice

www.consorziovertice.com

*Questo volume
è stato stampato in digitale
su carta patinata **Gardapat**,
prodotta esclusivamente con cellulose TCF,
in ambiente neutro,
senza acidi e senza l'aggiunta
di imbiancanti ottici*

Questionario di valutazione del Bilancio sociale 2004

EsseBi intende coinvolgere i propri interlocutori al fine di conoscere, attraverso un confronto critico e positivo, le loro opinioni rispetto ai contenuti del documento.

Il coinvolgimento degli stakeholder ha lo scopo di rendere il Bilancio sociale non un documento autoreferenziale ma piuttosto uno strumento di dialogo e di comunicazione che serva a conoscere le loro aspettative legittime e ad orientare le future strategie di **EsseBi**.

Le indicazioni derivanti dal questionario, che per motivi di tempistica non sono ad oggi disponibili, saranno pubblicate nella prossima edizione del Bilancio sociale e costituiscono il punto di partenza per migliorare l'impegno di EsseBi nell'ambito della Responsabilità sociale.

1 - A quale categoria di stakeholder appartiene?

- Risorse umane
- Clienti
- Fornitori
- Istituzioni
- Partner
- Sistema Bancario
- Collettività
- Altro (specificare)

2 - Come valuta il Bilancio sociale 2004 di EsseBi?

	<i>Ottima</i>	<i>Buona</i>	<i>Sufficiente</i>	<i>Scarsa</i>
■ Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Chiarezza della metodologia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Sviluppo delle tematiche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Capacità di aumentare la conoscenza della Società	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Comprensibilità del documento (leggibilità, chiarezza espositiva, linguaggio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 - Quali ambiti consiglia di approfondire?

- Identità
- Rendiconto Economico
- Relazione Sociale
 - Risorse umane*
 - Clienti*
 - Fornitori*
 - Istituzioni*
 - Partnership*
 - Collettività*

Questionario di valutazione del Bilancio sociale 2004

4 - Indichi gli aspetti maggiormente condivisi e positivi del Bilancio sociale 2004:

5 - Indichi suggerimenti ed aree di miglioramento:

Il questionario può essere spedito a:

Presidenza S&B EsseBi Insurance Broker Srl - Via Claudio Monteverdi, 18 - 00198 Roma





Sede Legale e Direzione

Piazza de' Calderini, 2/2 - 40124 Bologna - Tel. +39 051 238084 - Fax +39 051 236914
essebi.bo@brokersitaliani.com

Presidenza

Via Claudio Monteverdi, 18 - 00198 Roma - Tel. +39 06 844066.1 - Fax +39 06 8541149
essebi.roma@brokersitaliani.com

www.essebibroker.com