Bilancio di sostenibilità **2017**

GRUPPO ITAS ASSICURAZIONI

Lettere agli stakeholder 3

Nota Metodologica 9

Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità 9
L'analisi di materialità 10
Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento 13

Duecento anni al servizio della collettività 14

Duecento anni di attenzione ai soci assicurati 15
Missione e Valori 18
Unici. In modi diversi 19
I numeri per essere solidi e indipendenti 20
La struttura organizzativa e le attività 20

Regole e principi a fondamento dell'etica 22

Una governance stabile per una gestione responsabile 23
La governance di ITAS Mutua e il ruolo dei soci 25
Un approccio sistematico alla gestione dei rischi 28
La politica di riassicurazione 30
Strumenti di governance che si evolvono nel tempo 30
Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica 32
Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni 35
Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni 36
I professionisti esterni 36

Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e assicurati 37

Essere soci significa condividere i vantaggi 38
L'opinione dei soci conta 40
Solo più sostenibili, o più vicini alle persone? I prodotti 41
Gli investimenti: etici e sostenibili 46
Una comunicazione corretta e trasparente 48

La performance economica 49

I principali indicatori economici 49
Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder 51
La distribuzione del Valore Aggiunto e i benefici economici della mutualità per i soci assicurati 52

La ragione per cui esiste ITAS: le persone 54

Valorizzare l'unicità di ciascuno. La gestione delle persone 54
Il dipendente come cliente interno, dalla selezione alla crescita 55
Lavorare meglio, vivere meglio 56
La conciliazione per il benessere della famiglia 58
Uguali opportunità per tutte e per tutti 60
Contributo all'occupazione locale 61
Relazioni sindacali franche e aperte 61
Formazione e valutazione per crescere insieme 62
La salute e sicurezza di tutti come massima priorità 64

Presenti sul territorio. La rete vendita 66

Una capillare vicinanza agli assicurati 66
Più competenze per servizi migliori 67
Trasparenti e corretti con gli assicurati 69

La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere 70

A sostegno della sussidiarietà: ITAS per il sociale 70
ITAS per la cultura 74
ITAS per il territorio 76
ITAS per la sostenibilità ambientale 76
ITAS per lo sport 78
ITAS per l'università 81

Innovazione al servizio di tutti 82

Più integrazione e innovazione uguale più servizi 82

L'ambiente nel DNA 85

I consumi energetici 85
Immobili più efficienti e di maggior valore 85
Soluzioni innovative di trasporto 86
Anche un servizio può ridurre le materie prime 87
La compliance come solida base 89

Tabella di correlazione GRI Standards 91

Glossario 102

Lettere agli stakeholder

Lettera del Presidente

Accettare sfide e affrontarle con la consapevolezza e la forza della solidità di una lunga storia e di valori condivisi con le comunità, le nostre comunità.

Nasce da qui la fiducia con la quale il Gruppo ITAS guarda al futuro non solo immediato, ma soprattutto a lungo termine, seppur in un contesto complesso come quello attuale.

Molti sono i fattori che inducono un clima di incertezza: i mutamenti politici e istituzionali che coinvolgono l'Unione Europea, il contesto internazionale caratterizzato da tensioni crescenti sui mercati, una crescita che in Italia è ancora debole. Ma è proprio in questi frangenti che la competenza e la professionalità possono fare la differenza. Come ci insegna la nostra storia, lontana ma anche vicina, attraverso le difficoltà diventiamo più forti. Così è anche per i fatti che hanno segnato la Compagnia nei mesi trascorsi: le vicende giudiziarie che hanno coinvolto un ristretto numero di persone non hanno inciso minimamente sul nostro sistema di valori, anzi hanno contribuito a rafforzarlo ancora di più.

Per ITAS fa parte della sua natura mutualistica assumersi responsabilità: verso i soci assicurati in primo luogo e con essi verso tutti i soggetti che ogni giorno operano nella e per la Compagnia. Appartiene a una Compagnia "giovane" di quasi 200 anni il compito di tenere saldi i suoi princìpi e di renderli adeguati al mondo in perenne e veloce trasformazione: ricco di insidie, ma anche di opportunità per chi le vuole e le sa cogliere. Nascono ogni giorno nuovi bisogni e ogni giorno cerchiamo di dare risposte efficaci, nel segno della sostenibilità.

Le scelte strategiche che sono state compiute nel più recente passato e che si stanno ulteriormente consolidando vanno in questa direzione: rafforzare il Gruppo con l'acquisizione dei rami italiani di RSA (Royal Sun Alliance) avvenuta nel 2016 e che nel 2017 si è consolidata, tenere la struttura in costante armonia con i tempi, anticipare l'evoluzione del mercato assicurativo sono obiettivi concreti, perseguiti grazie all'impegno, alla professionalità, all'etica del lavoro propria dei nostri dipendenti, dei collaboratori, degli agenti, dei broker.

Impegno questo che abbiamo piacere di far emergere con lo strumento del Bilancio di sostenibilità. Al di là degli obblighi di legge (D.Lgs 254/16) sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), vogliamo valorizzare la funzione di tutti i nostri stakeholder, sia interni che esterni, che hanno fatto e fanno la storia di ITAS. È con orgoglio che vengono riportati in questo documento i risultati di oltre 4.600 questionari compilati: un vero record che non ha eguali in nessuna altra compagnia assicurativa. Anche da questo si può comprendere come i soggetti coinvolti si sentano davvero parte di un gruppo di persone unite dai medesimi valori.

Il Gruppo ITAS vive della sua comunità e per la sua comunità. Affrontare con determinazione e serenità il futuro non è quindi uno slogan, ma la solida verità dei fatti.

Fabrizio Lorenz
Presidente

Lettera dell'Amministratore delegato

Il Bilancio di sostenibilità vuol essere la sintesi di come un'impresa si rapporta a tutti gli attori che vengono, direttamente o indirettamente, in contatto con l'impresa stessa, siano essi interni che esterni.

Come è noto ormai tutte le grandi società redigono il Bilancio di sostenibilità andando alla ricerca di attività degne di essere segnalate in questo contesto o, nelle situazioni più virtuose che pur ci sono, impostando piani che mirino a realizzare obiettivi di sostenibilità che altrimenti, agendo da impresa tout court con al centro il suo naturale obiettivo (vale a dire la massimizzazione del ritorno del capitale del suo azionista), non realizzerebbero.

Per noi che siamo stati chiamati ognuno nel proprio ruolo e con le proprie responsabilità a guidare ITAS, i principi che supportano un'impresa sostenibile sono alla base del nostro impegno giornaliero.

La nostra Mutua infatti non ha come obiettivo centrale della sua attività il fine di lucro e come attività ancillari altre iniziative volte a realizzare obiettivi di sostenibilità, ma ha la sostenibilità nel suo DNA che si estrinseca in primo luogo nei confronti dei propri soci assicurati.

Il socio assicurato è infatti il destinatario delle iniziative volte a permettergli l'accesso a condizioni più vantaggiose a coperture assicurative indispensabili nel suo interesse e della propria famiglia: basti pensare che nel 2017 il beneficio economico riconosciuto ai soci assicurati si è tradotto in oltre 30 milioni di euro proprio attraverso vantaggiose politiche tariffarie. E sempre il socio assicurato è il destinatario ultimo degli interventi sociali che ITAS realizza sui territori di operatività: sia tramite liquidazioni anticipate in occasione di eventi sinistrosi catastrofali, sia tramite iniziative a supporto di organizzazioni sportive, sociali e culturali. A conferma di tutto ciò, questo Bilancio di sostenibilità dedica un intero capitolo ai soci assicurati.

Particolare attenzione viene poi dedicata ai soci delegati, massima espressione rappresentativa del governo della Mutua, per i quali sono previsti una serie di interventi formativi finalizzati al rafforzamento del ruolo di quest'ultimi.

Altra particolare attenzione viene dedicata ai dipendenti della Mutua attraverso il riconoscimento di una serie di benefit e un costante aggiornamento formativo.

I prossimi tre anni saranno fondamentali per la nostra Mutua in quanto da un lato sarà oggetto di significative modifiche statutarie volte in particolare ad aumentare la partecipazione cosciente dei soci assicurati alla vita sociale, dall'altro ad aumentare le sue caratteristiche mutualistiche facendo sentire la propria originalità al momento della sottoscrizione della polizza, della liquidazione del danno, del sostegno ai territori ove risiedono i nostri soci assicurati.

Il Bilancio di sostenibilità, proprio per le sue caratteristiche comunicative e a livello di contenuto sociale, è e diverrà lo strumento più appropriato di espressione dei principi, dei valori e delle attività della nostra Mutua verso tutti gli stakeholder. Il tutto poi si tradurrà nella costruzione e realizzazione del Piano Strategico Triennale di Sostenibilità (2019-2021) che porterà ad assegnare un rating non finanziario al Gruppo ITAS.

Questa sarà la sfida che ci attende e che sono sicuro che affronteremo con entusiasmo perché fondata sui profondi valori che caratterizzano oltre che ITAS, tutti noi.

Raffaele Agrusti

Amministratore delegato e Direttore generale

Nota Metodologica

Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità

Il Bilancio di sostenibilità 2017 racconta agli stakeholder le attività, i progetti e i principali risultati conseguiti dal Gruppo nel 2017, in ambito economico, sociale e ambientale.
Il 2017 è stato il primo anno in cui è entrato in vigore l'obbligo[1] di redigere un documento con informazioni di carattere non finanziario.
In quanto soggetto di interesse pubblico, ITAS ha assolto l'obbligo presentando le proprie attività, i progetti, i risultati e i principali rischi connessi agli ambiti proposti dalle norme nella propria "Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario" (DNF) 2017, che si può consultare e scaricare all'indirizzo www.gruppoitas.it/bilanci.

Forte del percorso di sostenibilità rafforzato nell'ultimo anno, ITAS ha deciso di non fermarsi ai nuovi obblighi normativi, ma di coglierli come un'opportunità per raccontare ai propri stakeholder i risultati e gli impegni del Gruppo. Lo strumento scelto per fare ciò è il Bilancio di sostenibilità 2017, che arricchisce i contenuti presentati nella DNF ampliando il perimetro degli aspetti rilevanti (detti "materiali"), grazie a un ampio coinvolgimento dei principali stakeholder. Se infatti la DNF è espressione della percezione dell'importanza dei temi della sostenibilità da parte del management di ITAS, il Bilancio di sostenibilità 2017 è stato redatto tenendo conto delle attese e delle richieste dei dipendenti, dei soci assicurati, degli agenti e di IVASS.
Per questo motivo, considerata l'origine e la caratterizzazione mutualistica del Gruppo ITAS, si è ritenuto fondamentale dedicare un intero capitolo (il capitolo "Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e assicurati") ai principali stakeholder, ossia i soci assicurati.

Il Bilancio di sostenibilità 2017 presenta un Gruppo notevolmente cambiato rispetto all'ultimo Bilancio di sostenibilità 2012, pubblicato ad agosto 2013.
Il Gruppo ha infatti continuato a crescere in modo equilibrato e solido; nel 2014 nasce ITAS Patrimonio S.p.A. per valorizzare l'importante patrimonio immobiliare e nel 2016 viene portata a compimento l'operazione straordinaria di acquisizione delle filiali italiane del gruppo RSA, definita nel corso dell'esercizio 2015.
Il processo di rilevazione delle informazioni e dei dati quantitativi è stato strutturato in modo da garantire, dove possibile, la confrontabilità con il 2016, al fine di permettere una corretta lettura delle informazioni e una più facile comprensione a tutti gli stakeholder interessati ai risultati di ITAS.

Questo Bilancio riguarda l'intero Gruppo, con tutte le società consolidate ed è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ITAS il 13 giugno 2018.
Il Bilancio verrà redatto con cadenza annuale.
Il presente documento è stato redatto dal gruppo di lavoro interno con il supporto metodologico di ALTIS – Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Alta Scuola Impresa e Società specializzata in ricerca, formazione e consulenza sui temi del management responsabile.
Gli standard di rendicontazione adottati sono i GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l'opzione "In Accordance Core".

Tutti i temi rilevanti della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario sono trattati in questo Bilancio e pertanto i dati a loro afferenti sono certificati dalla società indipendente EY S.p.A., che ha rilasciato la certificazione per la DNF 2017.
Per qualsiasi chiarimento su questo Bilancio di sostenibilità ci si può rivolgere all'Ufficio Bilancio del Gruppo: bilancio@gruppoitas.it.

[1] Introdotto dalla Direttiva 2014/95/UE, recepita in Italia con il Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254.

Nota Metodologica

L'analisi di materialità

La "matrice di materialità" rappresenta in forma sintetica gli aspetti rilevanti per il Gruppo ITAS e per i suoi stakeholder.
La matrice di materialità è l'esito di un percorso di coinvolgimento del management e degli stakeholder, che, attraverso la valutazione puntuale della rilevanza di un elenco di aspetti di sostenibilità, ha permesso di individuare i temi più rilevanti e quindi da rendicontare.

L'elenco degli aspetti oggetto di valutazione è stato definito secondo l'articolo 3 comma 2 del D.Lgs 254/2016 e sulla base di tutti gli aspetti definiti dai GRI Standards. Questi sono stati integrati con l'aspetto "Investimenti e Prodotti responsabili" suggerito dal Supplemento di Settore del GRI (G4 "Financial services") e dall'analisi di benchmark dei principali Gruppi assicurativi. In particolare, gli aspetti integrati nel questionario sono: "Digitalizzazione", "Inclusione ed educazione assicurativa" e "Politiche per la gestione della rete di vendita".

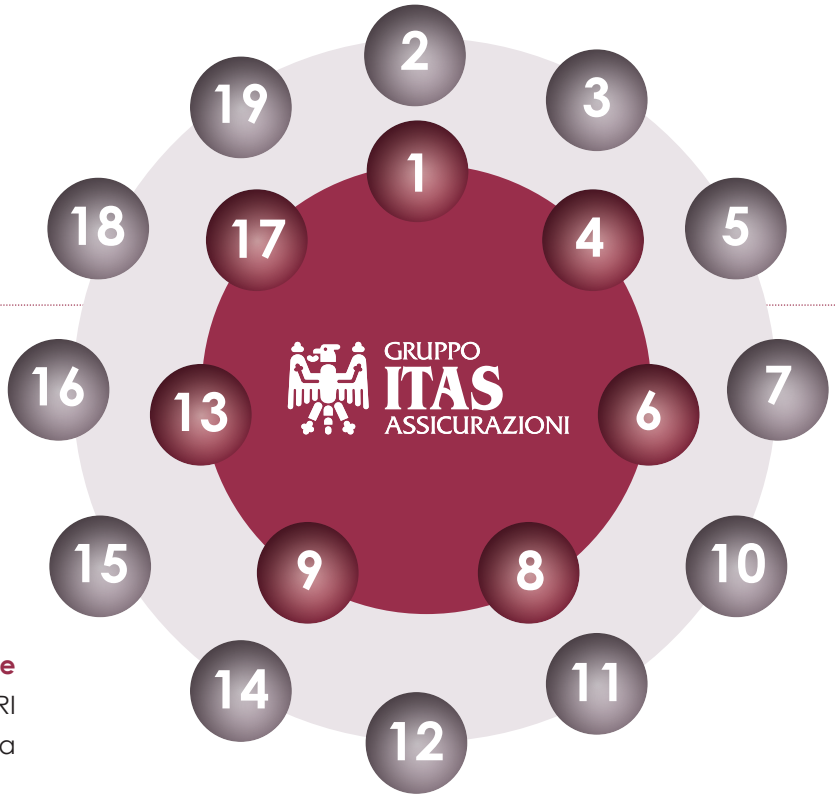
La matrice di materialità del bilancio 2017 comprende 19 temi, di cui 7 già trattati nella DNF.

DNF *Identifica temi riportati nella Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017*

Tali temi sono il risultato di un coinvolgimento diretto del management e degli stakeholder di ITAS, che si sono espressi attraverso la compilazione di **4609 questionari**[2].
Si è inoltre coinvolta indirettamente IVASS, stakeholder rilevante del Gruppo, tramite un questionario compilato sulla base delle informazioni relative a IVASS raccolte durante le interviste e nei diversi momenti di confronto con il management del Gruppo.
I temi rilevanti ("materiali") riguardano i tre ambiti economico, sociale e ambientale come riportato nella tabella che segue.

	TEMI MATERIALI TRATTATI NEL BILANCIO	Previsti da D. Lgs. 254/16
1	**Perfomance economica**	●
2	Contributo all'occupazione locale	
3	Impatti economici indiretti	
4	**Contrasto alla corruzione**	●
5	Riduzione impatti ambientali	
6	**Politiche per la gestione delle risorse umane**	●
7	Relazioni industriali e contrattazione collettiva	
8	**Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro**	●
9	**Formazione del personale**	●
10	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	
11	Impatti e coinvolgimento comunità locale	
12	Inclusione ed educazione alla cultura assicurativa	
13	**Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi**	●
14	Tutela della privacy dei soci assicurati	
15	Prodotti e investimenti responsabili	
16	Digitalizzazione	
17	**Politiche per la gestione delle rete di vendita**	●
18	Conformità a leggi o regolamenti (compliance soco-economico-ambientale)	
19	Gestione della catena di fornitura	

[2] 27 tra funzionari e dirigenti, 501 dipendenti, 144 agenti e 3937 soci assicurati.



MATRICE DI MATERIALITÀ ITAS

Estrema rilevanza

Alta rilevanza

Per semplificare la lettura della **matrice di materialità** alcuni aspetti del GRI sono stati accorpati, come risulta nella tabella sotto.

ACCORPAMENTO DEGLI ASPETTI GRI

ASPETTI GRI	ACCORPAMENTI MATRICE DI MATERIALITÀ
5 Riduzione impatti ambientali (consumi di materie prime)	RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI
5 Riduzione impatti ambientali (energia)	
5 Riduzione impatti ambientali (emissioni)	
7 Gestione relazioni industriali	RELAZIONI INDUSTRIALI E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA
7 Tutela della libertà di associazione e della contrattazione collettiva	
10 Tutela della diversità e delle pari opportunità	DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE
10 Politiche di non discriminazione	
18 Conformità a leggi o regolamenti (compliance ambientale)	CONFORMITÀ A LEGGI O REGOLAMENTI (COMPLIANCE)
18 Compliance socio-economica	
19 Politica di approvvigionamento e relazione economica con i fornitori	GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA
19 Valutazione dei nuovi e potenziali fornitori secondo criteri ambientali	
19 Valutazione dei nuovi e potenziali fornitori secondo criteri sociali	

Nota Metodologica

TABELLA DEL PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI (INDICATORI GRI)

ASPETTI MATERIALI PER IL GRUPPO ITAS	ASPETTI MATERIALI GRI STANDARD	PERIMETRO DEGLI ASPETTI MATERIALI	
		INTERNO	ESTERNO
Performance economica	201 - Performance economica	Gruppo ITAS	Soci assicurati; Comunità finanziaria
Contributo all'occupazione locale	202 - Contributo all'occupazione locale	Gruppo ITAS	Territorio e collettività
Impatti economici indiretti	203 - Impatti economici indiretti	Gruppo ITAS	Territorio e collettività
Contrasto alla corruzione	205 - Anticorruzione	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Comunità finanziaria; Territorio e collettività; Autorità di regolamentazione e Vigilanza
Riduzione impatti ambientali (consumi di materie prime)	301 - Materiali	Gruppo ITAS	Fornitori
Riduzione impatti ambientali (energia)	302 - Energia	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Fornitori
Riduzione impatti ambientali (emissioni)	305 - Emissioni	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Fornitori
Conformità a leggi o regolamenti (compliance)	307 - Conformità a leggi o regolamenti ambientali (compliance e contenziosi)	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Autorità di regolamentazione Vigilanza
Valutazione dei nuovi e potenziali fornitori secondo criteri ambientali	308 - Valutazione delle performance ambientali dei fornitori	Gruppo ITAS	Fornitori
Politiche per la gestione delle risorse umane	401 - Lavoro	Gruppo ITAS	-
Gestione delle relazioni industriali	402 - Relazioni industriali	Gruppo ITAS	-
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	403 - Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo ITAS	Fornitori
Interventi di formazione e addestramento	404 - Formazione del personale	Gruppo ITAS	-
Tutela della diversità, delle pari opportunità e non discriminazione	405 - Diversità e pari opportunità	Gruppo ITAS	-
	406 - Politiche di non discriminazione	Gruppo ITAS	-
Impatti e coinvolgimento delle comunità locale	413 - Impatti e coinvolgimento delle comunità locale	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Territorio e collettività
Inclusione ed educazione alla cultura assicurativa	/	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Territorio e collettività
Correttezza e trasparenza nella vendita dei prodotti e servizi	417 - Marketing e etichettatura	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Autorità di regolamentazione e di Vigilanza
Vendita di prodotti e servizi	418 - privacy dei clienti	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Prodotti e investimenti responsabili	Product portfolio Active ownership[3]	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati

[3] Entrambi gli aspetti sono specifici del "Financial Sector Disclosure", approfondimento di settore degli Standard G4.

Digitalizzazione	/	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Politiche per la gestione della rete di vendita	/	Gruppo ITAS	Rete di vendita
Compliance socio-economica	419 - Compliance socio-economica	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Comunità finanziaria; Autorità di regolamentazione e vigilanza
Valutazione dei nuovi e potenziali fornitori secondo criteri sociali	414 - Valutazione delle performance sociali dei fornitori	Gruppo ITAS	Fornitori

Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento

La strategia di crescita del Gruppo mette sempre al centro la relazione con i propri stakeholder, con i quali vengono realizzate diverse iniziative di dialogo e confronto che nel 2017 si sono svolte sia attraverso canali digitali, sia attraverso occasioni di incontro diretto.
Gli stakeholder chiave del Gruppo sono stati individuati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali nel percorso effettuato nel 2017 per la redazione della DNF e successivamente del Bilancio di sostenibilità.
I responsabili delle diverse funzioni aziendali hanno espresso una valutazione puntuale riguardo l'influenza degli stakeholder sulle attività del Gruppo ITAS e il loro interesse verso la Compagnia; hanno così determinato come stakeholder rilevanti quelli che hanno riportato una valutazione superiore alla media con riferimento a entrambe le dimensioni (rilevanza e interesse).

Nella tabella seguente si riportano:

- le principali **categorie di stakeholder**;
- i **temi** sentiti come prioritari;
- le **attività** di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

TABELLA DEI PRINCIPALI STAKEHOLDER COINVOLTI

STAKEHOLDER	ARGOMENTI CHIAVE ED EVENTUALI CRITICITÀ	PRINCIPALI INIZIATIVE DI DIALOGO
Autorità di Vigilanza	Mutualità e governance; sostenibilità	Partecipazione a tavoli di lavoro
Rete di vendita	Macro-trend del mercato assicurativo mutualità	Convention annuale per agenti e subagenti; incontri di zona con la Direzione
Soci delegati	Governance e modifiche allo Statuto di ITAS Mutua	Assemblea generale e assemblee parziali
Soci assicurati	Qualità dei prodotti e servizi offerti da ITAS; introduzione di nuovi prodotti/servizi; mutualità e sostenibilità	Questionario di materialità per il Bilancio 2017; indagine annuale di customer satisfaction; concorso natalizio
Dipendenti e collaboratori	Sollecitazione sui temi della sostenibilità e della mutualità	Questionario di materialità per il Bilancio di sostenibilità 2017
Comunità locale	Mutualità; cultura assicurativa e previdenziale	Partecipazione e promozione di eventi sportivi, culturali e di educazione alla cultura assicurativa

storia e identità

Duecento anni al servizio della collettività

Nel 2021 ITAS celebrerà il duecentesimo anniversario: nata nel 1821, la Capogruppo ITAS Mutua è la mutua assicuratrice più antica d'Italia.
All'epoca gli incendi erano un problema molto diffuso; i cittadini decisero quindi di far fronte insieme, aiutandosi l'un l'altro con un'assicurazione di tipo mutualistico: è da qui che nasce lo spirito di aiuto reciproco che ancora oggi contraddistingue il Gruppo.
In quasi duecento anni ITAS ha vissuto molte trasformazioni. È passata dalla sovranità austro-ungarica a quella italiana. Ha attraversato due guerre mondiali. Ha contribuito ai grandi cambiamenti economici vissuti dall'Italia nell'ultimo secolo. Agli originari servizi di assicurazione contro gli incendi ne ha via via aggiunti molti altri, che hanno accompagnato l'evoluzione della società.

A partire dalla fine degli anni Settanta, ITAS si amplia progressivamente, attraverso una politica di acquisizioni mirate come quella di Edera Vita nel 1977, che diventa ITAS Vita S.p.A. nel 1996, e di Serenissima nel 1991, che diventa ITAS Assicurazioni S.p.A. Nel 1999 viene acquisita anche la compagnia Assicuratrice Val Piave e nasce il Gruppo ITAS, che continua a crescere fino all'ulteriore acquisizione, nel 2016, delle filiali italiane del gruppo assicurativo inglese RSA. ITAS diventa così l'ottavo gruppo nazionale per ramo danni, rafforza la sua presenza sul territorio nazionale e si apre al mercato europeo.
Uno sviluppo al contempo dinamico ed equilibrato, che crea valore per tutti i portatori d'interesse e garantisce anche la giusta solidità patrimoniale. In parallelo, l'attenzione alle esigenze dei territori e delle comunità si amplia alle tematiche emergenti della sostenibilità. Nel 2002 il Gruppo pubblica il primo Bilancio sociale e nel 2014 la sede centrale viene trasferita a Casa ITAS, edificio a basso impatto ambientale nel nuovo quartiere ecosostenibile Le Albere a Trento, progettato da Renzo Piano.

Perché il rapporto assicurativo mutualistico è diverso?

Come le cooperative e le associazioni, la mutua è un raggruppamento volontario di persone: lo scopo mutualistico consiste nel fornire ai soci beni e servizi a condizioni più vantaggiose di quelle che otterrebbero dal mercato.
Una mutua assicuratrice si attiene ai principi della solidarietà tra i membri e della loro partecipazione al governo dell'impresa. Diversamente dalle società di capitale, per aderire basta versare una quota associativa, una trattenuta sul pagamento del premio assicurativo che contribuisce al Fondo di Garanzia della mutua stessa. L'assicurato diventa così socio della mutua, qualifica che mantiene insieme ai diritti connessi finché continua il rapporto assicurativo.
Una diversità riconosciuta e tutelata anche dalla legislazione: in particolare, dagli articoli 2546 e 2548 del Codice Civile, che definiscono le mutue assicurazioni come società in cui l'assicurato assume al contempo la qualità di socio.

E al cuore di tutto, come duecento anni fa, sempre il capitale umano. O, meglio ancora, le persone.
Dalla protezione della propria attività alla sicurezza dei propri cari, dalla prevenzione degli imprevisti al risparmio per il futuro, le esigenze previdenziali assumono forme diverse in ogni momento. In ciascuno di questi momenti, per ciascuna di queste esigenze, essere un socio assicurato anziché un semplice cliente significa poter contare su una realtà mutualistica, che ha come primo obiettivo offrire ai soci assicurati i migliori servizi, senza fini speculativi.
Significa essere parte di una realtà che investe costantemente i propri guadagni in servizi per i soci e per le comunità e contribuire quindi a perseguire un bene comune. Soci, non clienti. Per ITAS, mutualità non è solo una parola. È la propria ragion d'essere.

Più che semplici assicurati: soci assicurati

Mettere una firma su un contratto ITAS Mutua significa acquisire dei diritti che vanno al di là di una normale assicurazione. Perché tutti coloro che stipulano un contratto di assicurazione con ITAS Mutua diventano soci assicurati. La qualifica rimane valida per tutta la durata del contratto e si traduce nella possibilità di avere voce in capitolo nelle decisioni.
Grazie a questo status il nostro socio assicurato può concorrere attivamente a determinare l'assetto di governance attraverso dei delegati, che partecipano all'Assemblea Generale la quale nomina a sua volta il Consiglio di Amministrazione. Se desiderano far sentire la loro voce in modo più diretto, inoltre, i soci assicurati possono anche richiedere (da parte di almeno un decimo dei soci) la convocazione di assemblee separate, tante quante sono le agenzie di ITAS Mutua.
Per decisioni di particolare rilevanza – come le deliberazioni relative a trasformazione, fusione, scissione, scioglimento anticipato e riduzione della durata dell'Istituto – l'Assemblea Generale decide sentite le assemblee separate. Queste diventano così un meccanismo per sensibilizzare ulteriormente gli organi di governo su temi di particolare interesse per la comunità, come le iniziative a sostegno dell'economia locale o del Terzo Settore, o la sostenibilità.
Al 31 dicembre 2017 i delegati sono 193 in rappresentanza di oltre 700 tra agenzie e subagenzie. Ogni anno, in genere a novembre, la Presidenza incontra i delegati per un appuntamento in cui vengono presentati i risultati economici.
Al 31 dicembre 2017 i soci assicurati sono oltre 900 mila, di cui il 94% provenienti dal Trentino - Alto Adige, Veneto, Friuli - Venezia Giulia e Lombardia.

Targa storica Istituto Provinciale Incendi

La forza della solidarietà: il Fondo di Garanzia

Il patrimonio di ITAS Mutua è costituito oltre che dagli utili realizzati nei vari esercizi, dai contributi al Fondo di Garanzia che i soci versano al momento del pagamento del premio.
Il nostro patrimonio quindi è destinato a crescere nel tempo garantendo in maniera sempre più solida gli impegni verso i soci assicurati.

Duecento anni di attenzione ai soci assicurati

5 ottobre 1821

Nasce a Innsbruck l'Istituto provinciale tirolese e vorarlberghese di assicurazione contro gli incendi (*Tirolisch-Vorarlbergische Feuer Versicherungs Anstalt*), su base volontaria e mutua, con l'autorizzazione dell'imperatore Francesco I d'Austria.

1824

Viene raggiunto il capitale richiesto delle autorità per avviare la nuova Mutua.

1825

I soci iscritti sono ormai 16.000 e la Mutua può iniziare ad operare con la pubblicazione dell'autorizzazione sulla "Gubernial Circolare" (la corrispondente della Gazzetta Ufficiale).

1825 -1864

L'istituto cresce, aumenta il numero di soci e di edifici assicurati e viene adottato il modello della Mutua Bavarese, che prevede incasso dei premi, pagamento dei sinistri e dipendenti organizzati all'interno dell'amministrazione pubblica.

storia e identità

1864
Viene adottato il nuovo Statuto, che prevede l'introduzione di classi di rischio per gli edifici assicurati, in modo da differenziare i premi a seconda dell'effettivo pericolo.

1875-1890
La Dieta tirolese autorizza la possibilità di assicurare anche beni mobili, come attrezzi, masserizie e animali. L'Istituto conta 120.000 soci assicurati.

1913
L'Istituto viene trasformato in ente economico indipendente.

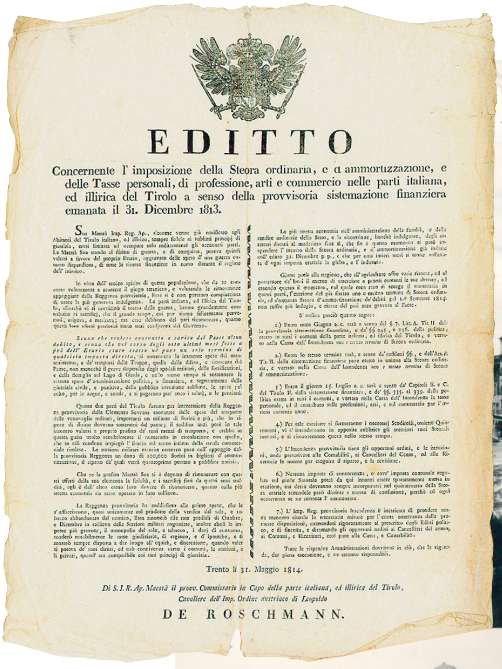
1919
Finita la I Guerra Mondiale, il Tirolo meridionale entra a far parte del Regno d'Italia con il nome di Trentino-Alto Adige.

1927
L'Istituto diventa una mutua privata, con il nome di Istituto Provinciale Incendi. La sede della Mutua si sposta a Trento.

1948-1949
L'Istituto fa fronte ai gravi danni della II Guerra Mondiale, senza conseguenze per il patrimonio. La Compagnia prende il nome di ITAS, Istituto Trentino Alto-Adige per Assicurazioni, e il nuovo statuto introduce la figura dei delegati, che compongono l'Assemblea Generale.

1950-1954
ITAS è autorizzata a operare nei rami infortuni, furto, auto e responsabilità civile generale e conta ormai su 50 agenzie in buona parte del territorio nazionale.

1971
ITAS estende le coperture assicurative al ramo vita e porta a termine l'acquisizione di Edera Vita che, nel 1996, diventa ITAS Vita S.p.A.



EDITTO

Concernente l'imposizione della Steora ordinaria, e di ammortizzazione, e delle Tasse personali, di professione, arti e commercio nelle parti italiana, ed illirica del Tirolo a senso della provvisoria sistemazione finanziera emanata il 31. Dicembre 1813.

Trento li 31. Maggio 1814.

Di S.I.R. Ap. Maestà il prov. Commissario in Capo della parte italiana, ed illirica del Tirolo, Cavaliere dell'Imp. Ordine austriaco di Leopoldo

DE ROSCHMANN.

Sede storica ITAS di via Manci

Sede storica ITAS di via Mantova

1991
ITAS acquisisce il controllo totale di Serenissima, compagnia specializzata nel ramo trasporti, poi rinominata ITAS Assicurazioni S.p.A.

1999
Nasce il Gruppo ITAS Assicurazioni. ITAS acquisisce la compagnia assicuratrice Val Piave di Belluno. Nasce il fondo pensione aperto PensPlan Plurifonds di ITAS Vita S.p.A.

2001
Per offrire nuove soluzioni strategiche al Gruppo, nasce ITAS Holding.

2002
ITAS redige il suo primo Bilancio sociale; il valore aggiunto generato dal Gruppo ammonta a oltre 65 milioni di euro.

Copertina Bilancio sostenibilità 2012

Render della sede ITAS
di Santa Maria Segreta di Milano

Casa ITAS nel quartiere
"Le Albere"

Oscar di Bilancio
Imprese di Assicurazione
Quotate e Non Quotate

VINCITORE 2013

2004

A testimonianza dell'attenzione di ITAS per la responsabilità sociale, viene approvato il primo Codice Etico aziendale; nello stesso anno PensPlan Plurifonds raggiunge il primo posto per numero di iscritti, tra i fondi pensione aperti italiani.

2012

ITAS perfeziona con la società VHV-Allgemeine Versicherung AG, mutua assicuratrice tedesca di Hannover, un accordo di partnership commerciale legato al settore delle energie rinnovabili; la Compagnia introduce l'innovativa firma grafometrica.

2013

ITAS redige per la prima volta il Bilancio di sostenibilità secondo le linee guida GRI e si aggiudica l'Oscar di Bilancio 2013 nella categoria "Imprese di assicurazione quotate e non quotate".

2014

ITAS si trasferisce nella nuova sede a basso impatto ambientale alle Albere, quartiere di Trento progettato da Renzo Piano, accanto alla nuova sede del MUSE, Museo di Scienze Naturali.

Nasce ITAS Patrimonio S.p.A. per valorizzare l'importante patrimonio immobiliare di ITAS Mutua attraverso locazioni, compravendita, ristrutturazioni e recuperi di immobili, fabbricati civili, industriali, artigianali commerciali e turistici.

2015

ITAS definisce l'acquisizione delle filiali italiane del gruppo assicurativo inglese RSA (Royal Sun Alliance); rafforzando la sua presenza sul territorio nazionale e aprendosi a quello internazionale.

2016

ITAS porta a compimento l'operazione straordinaria di acquisizione delle filiali italiane del gruppo RSA, definita nel corso dell'esercizio 2015, diventando l'ottavo gruppo nazionale nei rami danni.

storia e identità

Missione e Valori

La missione

La missione di ITAS è esercitare la propria attività mantenendo salda la propria funzione mutualistica, in sintonia con le esigenze in continua evoluzione della realtà socioeconomica e dei soci assicurati.
Declinando la tradizione come innovazione, ITAS si pone come soggetto economico di riferimento nei territori in cui opera, persegue un equilibrato sviluppo del Gruppo e la valorizzazione del capitale umano, promuovendo competenza ed etica di tutte le persone che lavorano "in" e "per" ITAS.

I principali valori

ITAS fonda la propria missione su valori radicati nella sua storia, duraturi nel tempo e vincolanti per ogni persona che agisce per e con il Gruppo. Valori riconosciuti come guida per raggiungere il bene comune: un traguardo sempre aggiornato al mutare dei tempi, delle condizioni economiche e sociali, della cultura di riferimento.

Sei valori per questo millennio

→ **Responsabilità** Significa rispondere delle nostre azioni nei confronti di tutti gli stakeholder, cioè di tutte le comunità e di tutte le persone coinvolte nelle nostre azioni. Essere responsabili vuole dire agire con competenza professionale, stimolando il merito e le capacità e rispondendo sempre al nostro Codice Etico.

→ **Solidità** Costituisce la garanzia del nostro futuro, dell'autonomia, della nostra forza come attore economico e sociale. Le scelte che compiamo hanno come prerequisito imprescindibile la tutela di questo valore.

→ **Etica** Tutti i soci assicurati sono uguali: verso di loro e verso tutti gli stakeholder operiamo con trasparenza, equità e giustizia, nel pieno rispetto delle persone nella loro integralità. Assicuriamo inoltre che questi valori siano vissuti e praticati da dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori.

→ **Solidarietà, cooperazione, relazione** In quanto mutua assicuratrice, viviamo la cooperazione come strumento per attuare la nostra missione solidaristica, che si esplica sia all'interno, tra i soci assicurati, sia verso l'esterno, con la comunità. Ricerchiamo attivamente la relazione con tutti gli attori sociali che condividono i nostri valori.

→ **Sostenibilità e generatività** Agiamo in modo sostenibile, perché teniamo sempre conto delle ricadute sociali, culturali, economiche e ambientali delle nostre azioni. Valori che generano a loro volta azioni virtuose da parte di tutti gli stakeholder e favoriscono quindi una crescita armonica e sostenibile dell'intera collettività.

→ **Identità** Siamo orgogliosi della nostra storia e della lunga tradizione che la connota e, allo stesso tempo, siamo aperti al futuro e al progresso. Tradizione e innovazione definiscono un'identità forte e dinamica, che ci rendono consapevoli del ruolo che ricopriamo, e in grado di essere un punto di riferimento autentico per persone, famiglie, associazioni, enti, aziende che operano nelle comunità.

Unici. In modi diversi

Essere una delle due uniche mutue assicuratrici esistenti in Italia, e la più antica delle due, rappresenta per il Gruppo un forte carattere distintivo e si traduce anche in una costante attenzione alla trasparenza: valore vissuto e trasmesso non solo dagli agenti e da tutti coloro che a diverso titolo collaborano con ITAS, ma anche dai soci assicurati.

A partire dal 2002, la redazione del Bilancio sociale – come strumento di comunicazione e di rendicontazione dell'operato e del valore, non solo economico, generato dal Gruppo – è diventata un'ulteriore opportunità di interagire con tutti i portatori di interesse.

In questa edizione del Bilancio di sostenibilità, in particolare, un'indagine ha approfondito in che modo questo valore viene percepito da tre stakeholder: dipendenti, agenti e soci assicurati. A questi è stato chiesto, tramite questionario, di esprimere una valutazione con un **punteggio da 1 a 5 sul significato di "mutualità per ITAS"**.

Tra le varie declinazioni di mutualità costruite sulla base della missione e dei valori, gli intervistati hanno evidenziato un'accezione che sottolinea in particolare i valori di solidità e responsabilità. Mutualità significa:

→ **"Essere una compagnia efficiente e affidabile nel tempo"**

→ **"Essere una compagnia responsabile nei confronti delle famiglie e delle imprese del territorio"**

→ **"Garantire ai soci assicurati i migliori servizi possibili senza fini speculativi"**

È stato inoltre chiesto agli stakeholder con quanta efficacia ITAS risponde alla loro idea di mutualità.

Tutti e tre i gruppi ritengono che vi sia piena consapevolezza del valore della solidità e che ITAS agisca in modo concreto per preservarla, **"effettuando le scelte sulla base della salvaguardia della solidità del Gruppo"**.

Agenti e soci assicurati ritengono che ITAS risponda efficacemente al valore della Responsabilità: **"…nel nostro agire teniamo conto delle ricadute sociali, culturali, economiche e ambientali delle proprie azioni…"**.

I dipendenti ritengono invece che vi siano ulteriori margini di miglioramento.

Il Gruppo gode di una buona reputazione presso i principali stakeholder, che dimostrano di avere colto anche l'accresciuto impegno di ITAS a rafforzare i controlli e i presidi in tema di legalità. L'aspetto della legalità è risultato particolarmente sensibile per i dipendenti, che hanno espresso un voto più basso rispetto ai soci e agli agenti: **"…opera con trasparenza, equità e giustizia, nel pieno rispetto delle persone…"**.

→ COSA SIGNIFICA ESSERE UNA MUTUA PER GLI STAKEHOLDER

Essere una compagnia efficiente e affidabile nel tempo

Essere una compagnia responsabile nei confronti delle famiglie e delle imprese del territorio

Garantire ai soci assicurati migliori servizi possibili senza fini speculativi

→ COSA CONTRADDISTINGUE IL GRUPPO ITAS PER GLI STAKEHOLDER

"…opera con trasparenza, equità e giustizia, nel piano rispetto delle persone…"

"…nel proprio agire tiene conto delle ricadute sociali, culturali, economiche e ambientali delle proprie azioni…"

"…effettua le proprie scelte sulla base della salvaguardia della societò del Gruppo"

storia e identità

I numeri per essere solidi e indipendenti

Il Gruppo ITAS opera tanto nel mercato assicurativo quanto in quello immobiliare. Sul fronte assicurativo offre prodotti e servizi nell'ambito di sicurezza, protezione dai rischi, tutela sanitaria e assistenza, gestione e tutela del risparmio e si rivolge alle persone, alle imprese, al mondo del Terzo Settore.

Il Gruppo opera in prevalenza in Italia: è sul territorio nazionale che si svolgono le attività più rilevanti, sia dal punto di vista operativo, sia per gli aspetti legati alla sostenibilità. Attualmente ITAS è presente sul territorio con **781 agenzie** (di cui 321 sub-agenzie). Sono **745**, dislocate presso le sedi operative di Trento, Milano e Genova le **persone** che lavorano per il Gruppo.

NEL 2017:

oltre 1 milione

DI ASSICURATI DI CUI

963.845

SONO ANCHE SOCI

LA RACCOLTA PREMI COMPLESSIVA (IN MIGLIAIA DI EURO)

1.130.952

IN CRESCITA DELL'1,5% RISPETTO ALL'ANNO PRECEDENTE

11,8 milioni di euro

IL RISULTATO NETTO CONSOLIDATO CON UNA CRESCITA SIGNIFICATIVA DEL RAMO DANNI (+6,3% DEI PREMI PER IL LAVORO DIRETTO)

Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo "Le performance economiche".

La struttura organizzativa e le attività

La **Capogruppo ITAS Mutua** controlla, in via diretta o indiretta, ITAS Holding S.r.l., ITAS Patrimonio S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Vita S.p.A. Tutte le società del Gruppo hanno sede legale a Trento, a eccezione di Assicuratrice Val Piave S.p.A. che ha sede a Belluno.

La capogruppo ITAS Mutua è iscritta al numero 010 dell'Albo IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni), svolge attività di direzione e coordinamento nei confronti delle società controllate ed esercita attività nei rami danni attraverso un canale di vendita composto da oltre 450 agenzie.

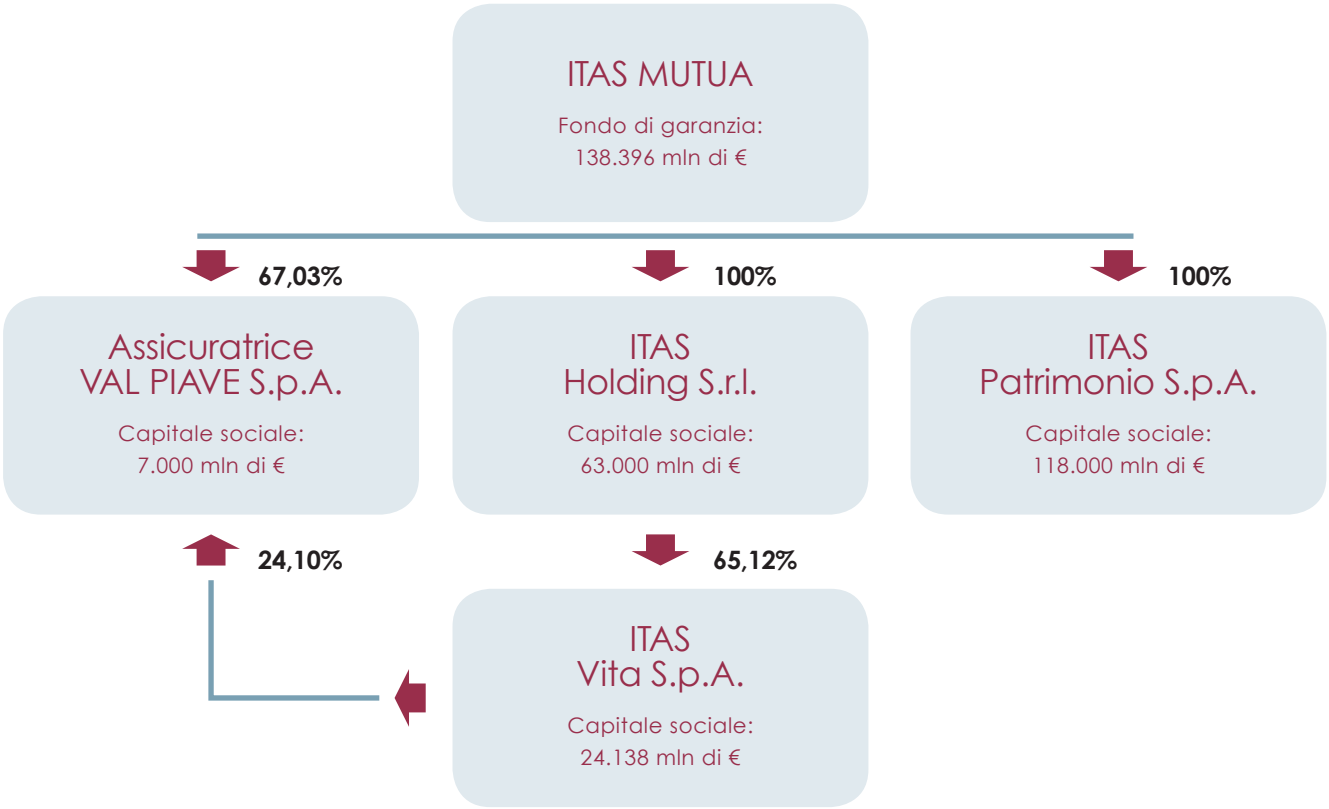
ITAS Vita S.p.A. opera nel settore omonimo attraverso le agenzie ITAS Mutua e accordi con partner bancari.

Assicuratrice Val Piave S.p.A. esercita la propria attività nei rami danni attraverso un canale di vendita composto da 68 agenzie.

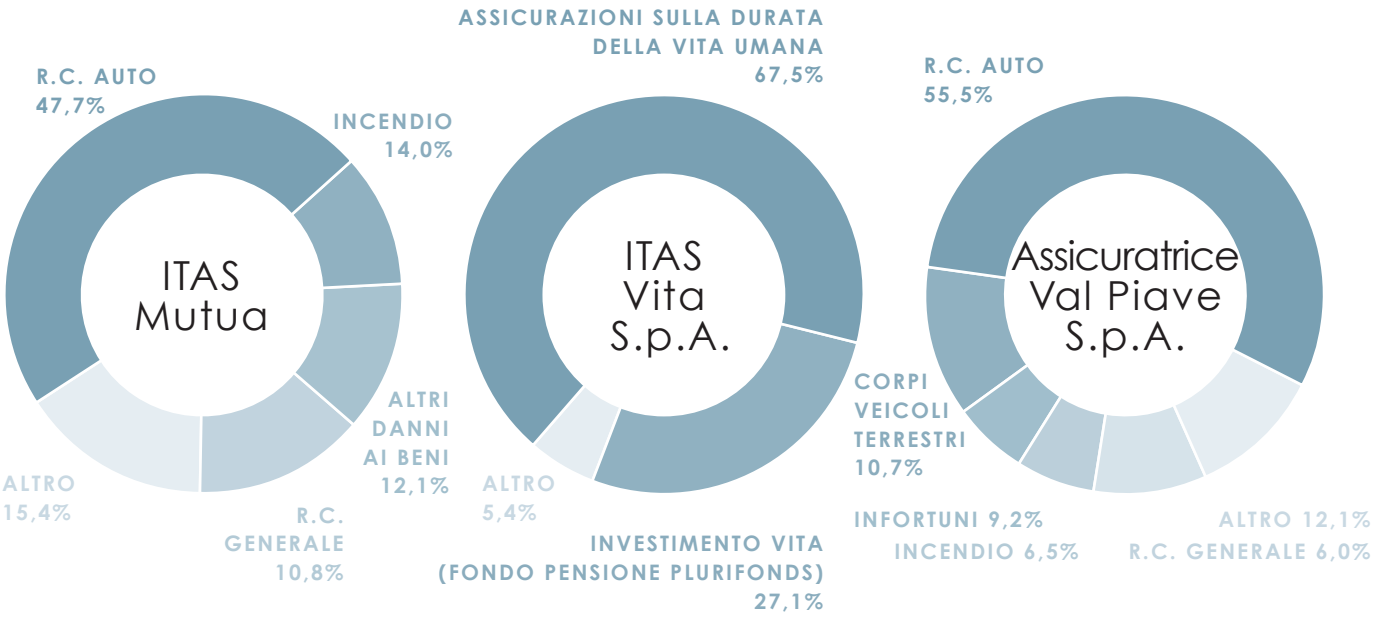
ITAS Holding S.r.l. è la società delegata alla gestione delle partecipazioni strategiche del Gruppo. In particolare, attraverso ITAS Holding S.r.l., la capogruppo controlla ITAS Vita S.p.A.

ITAS Patrimonio S.p.A. gestisce infine il patrimonio immobiliare di ITAS Mutua. In coerenza con la missione del Gruppo, propone immobili di qualità da affittare a condizioni vantaggiose, mette in atto interventi di ristrutturazione nel rispetto delle normative per preservare e migliorare il valore degli immobili.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL GRUPPO ITAS



I PRINCIPALI PRODOTTI DEL GRUPPO



regole e principi

Regole e principi a fondamento dell'etica

Correttezza, lealtà, trasparenza. Sono i primi tre valori citati nel Codice Etico adottato da tutte le società del Gruppo. Valori richiesti anche dagli stakeholder e che, oggi più che mai, ITAS vuole ribadire come parte integrante del suo operare, in continuità con la sua storia mutualistica. Non solo come dichiarazioni di principio. Prova ne è il fatto che le vicende giudiziarie che hanno coinvolto isolate persone del Gruppo, hanno stimolato la Compagnia a rafforzare e migliorare il sistema di controllo interno e i presidi esistenti. La funzione di audit è stata rafforzata introducendo nuove risorse e riorganizzata in modo da garantire il monitoraggio dei fattori di rischio e l'emersione nonché la corretta gestione delle criticità. La funzione Compliance è responsabile del presidio dei rischi di non conformità alle norme e del rischio reputazionale, con l'obiettivo di garantire la conformità dei processi e di supportare la compagnia a promuovere e consolidare i propri principi etici, a migliorare le relazioni con la clientela, a tutelare gli amministratori da possibili responsabilità e ad armonizzare i comportamenti dei dipendenti.
Il presidio del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, in particolare, è stato affidato alla nuova Direzione Group General Counsel.

Il Bilancio di sostenibilità 2017 è quindi un'occasione preziosa per comunicare a tutti gli interlocutori interni ed esterni come ITAS continui ad agire per rafforzare i propri presidi etici. Un impegno che nel 2018 il Gruppo porterà avanti con una serie di importanti iniziative quali la revisione dell'attuale Codice Etico e dello Statuto di ITAS Mutua, l'approvazione e la messa online del Regolamento Assembleare ed Elettorale di ITAS Mutua, l'implementazione del *Progetto Whistleblowing* e le iniziative di formazione rivolte ai collaboratori.

Il Whistleblowing. Cos'è e perché serve

Per rafforzare ulteriormente la lotta alla corruzione, anche in risposta al D. Lgs. 179/2017, abbiamo avviato in ITAS il Progetto *Whistleblowing*, che prevede di attivare nel 2018 uno strumento informatico per gestire le segnalazioni disciplinate dal Decreto.
Il termine anglosassone *whistleblowing* (si potrebbe tradurre liberamente come "fischiare un fallo") indica la segnalazione da parte di un dipendente o comunque un interno, in forma confidenziale e in alcuni casi anonima, di attività illecite all'interno di un'organizzazione. Chi effettua la segnalazione viene quindi definito *whistleblower*.
In adempimento alla normativa vigente, e fermo restando il sistema di segnalazione previsto dai Modelli di Organizzazione Gestione ex D.Lgs. 231/2001, il Gruppo ITAS si sta dotando di un canale alternativo interno di segnalazione delle violazioni che garantirà la tutela del segnalante e del segnalato. Adeguata informazione e formazione sarà successivamente effettuata a tutti i dipendenti.

Una governance stabile per una gestione responsabile

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un sistema di governance tradizionale[4]. La società ITAS Mutua esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti di tutte le controllate. Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua ha pertanto il compito di delineare l'indirizzo strategico e valutare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile del Gruppo. Ha inoltre la responsabilità ultima dei sistemi dei controlli interni e di gestione dei rischi dell'intero Gruppo. Sono organi di ciascuna società: l'Assemblea Generale, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. La revisione legale dei conti è affidata ad una società di revisione esterna.

Per approfondimenti si rimanda alla Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario, consultabile all'indirizzo: https://www.gruppoitas.it/bilanci.

[4] Nella legislazione italiana il sistema tradizionale, detto anche ordinario, prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare.

PRINCIPALI ATTIVITÀ DEGLI ORGANI DI GRUPPO

Società di revisione esterna

Effettua la revisione legale dei conti

Assemblea Generale

Nomina il Consiglio di Amministrazione, approva le politiche di remunerazione per gli amministratori, i sindaci, i dipendenti, gli intermediari e conferisce l'incarico alla Società di revisione esterna

Collegio sindacale

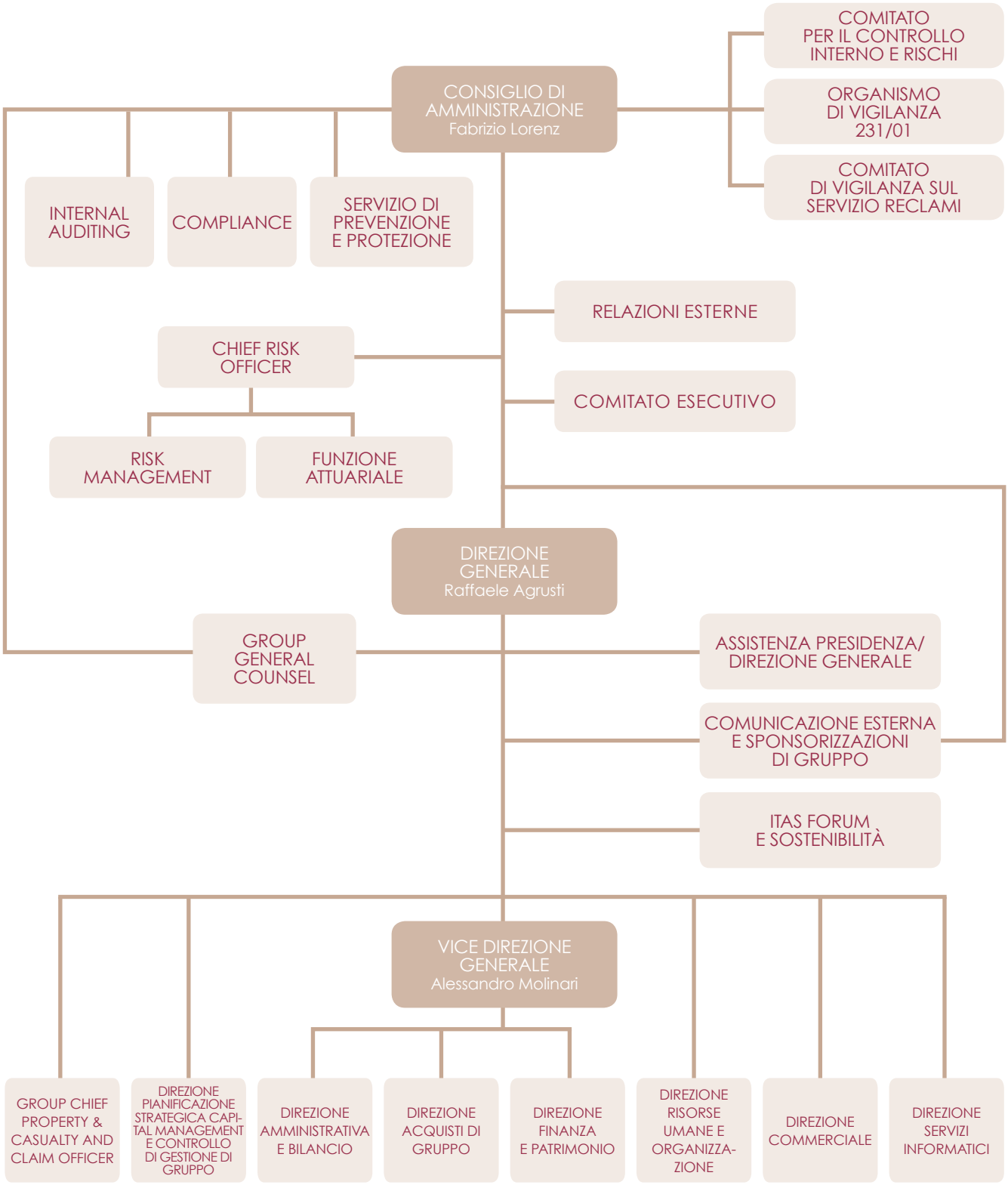
Si pone come garante dell'osservanza della legge e dello statuto e del rispetto dei principi di corretta amministrazione dell'impresa

Consiglio di Amministrazione

Esercita le funzioni di gestione strategica, supervisione dell'impresa e valuta periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

regole e principi

STRUTTURA ORGANIZZATIVA DI ITAS MUTUA



La governance di ITAS Mutua e il ruolo dei soci

La società capogruppo ITAS Mutua è una mutua assicuratrice: gli assicurati sono anche soci della Compagnia e, a norma di statuto, versano un contributo al Fondo di Garanzia in occasione del pagamento del premio. La qualifica di socio assicurato si acquisisce con la stipula della polizza di assicurazione. La qualifica di Socio sovventore e quella di Socio sovventore-partner si acquisisce, invece, sottoscrivendo un determinato numero di quote che contribuiscono ad alimentare il Fondo di Garanzia della Società.

L'Assemblea Generale

In ITAS Mutua l'Assemblea Generale è costituita dai soci sovventori, dai soci sovventori partner, dai delegati dei soci assicurati nominati nelle assemblee parziali e da quelli nominati dall'Assemblea Generale.
Nelle altre società del Gruppo – ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Patrimonio S.p.A. – sono presenti le Assemblee Generali, i cui compiti sono la nomina del Consiglio d'Amministrazione, l'approvazione delle politiche di remunerazione da applicare agli amministratori, ai sindaci, ai dipendenti, agli intermediari e ai collaboratori non legati alla società da rapporti di lavoro subordinato e il conferimento dell'incarico per il controllo contabile a una società specializzata iscritta nell'albo speciale delle Società di revisione.

Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua

Il CdA di ITAS Mutua - organo collegiale al quale sono affidate le funzioni di gestione strategica e di supervisione dell'impresa - al 31 dicembre 2017 è così composto[5] :

COMPOSIZIONE DEL CDA DI ITAS MUTUA (al 31.12.2017)

CARICA	NOMINATIVO
PRESIDENTE	Fabrizio Lorenz
VICEPRESIDENTE VICARIO	Giuseppe Consoli
VICEPRESIDENTE	Danilo Zanoni
VICEPRESIDENTE	Gerhart Gostner
CONSIGLIERI	Antonia Boccadoro
	Giancarlo Bortoli
	Giovanni Di Benedetto
	Marco Fusciani
	Peter Lütke-Bornefeld
	Dino Negrin
	Uwe Reuter
	Ilaria Vescovi
	Alexander von Egen

Comitati e organismi di governo

ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A. sono le uniche società del Gruppo in cui sono presenti.

Il Comitato Esecutivo

Nei limiti dell'articolo 2381 del Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione può delegare le proprie attribuzioni a un Comitato Esecutivo composto da un Presidente, un Vicepresidente vicario e ulteriori tre Consiglieri. In stretto contatto e dipendenza gerarchica dal Consiglio di Amministrazione, il Comitato Esecutivo segue la corretta conduzione della gestione tecnico-assicurativa e la realizzazione dei progetti strategici. Il comitato è convocato dal Presidente o dal Vicepresidente vicario ogni volta che è ravvisata la necessità. Alle riunioni del Comitato Esecutivo assiste il Collegio Sindacale.

[5] Per la composizione dei Consigli di Amministrazione di ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A., ITAS Patrimonio S.p.A. si rimanda al DNF pubblicato https://www.gruppoitas.it/bilanci.

regole e principi

COMITATO ESECUTIVO ITAS MUTUA (al 31.12.2017)

- Giuseppe Consoli
- Marco Fusciani
- Fabrizio Lorenz
- Dino Negrin
- Giovanni Di Benedetto

Oltre al Comitato Esecutivo, il Consiglio di Amministrazione è supportato da altri Comitati con funzioni consultive e propositive:

- **Comitato per il Controllo Interno e Rischi:** assiste il Consiglio di Amministrazione con funzioni istruttorie di natura propositiva e consultiva, nel determinare le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e verificarne periodicamente l'adeguatezza e il funzionamento e identificare i principali rischi aziendali;
- **Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami:** analizza le relazioni redatte dal Responsabile dell'Internal Auditing ed effettua verifiche per individuare eventuali carenze organizzative, operative, normative;
- **Comitato Nomine e Remunerazioni:** è titolare di funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomine e composizione del Consiglio di Amministrazione e sistemi di remunerazione e incentivazione, presidio indispensabile ai fini della sana e prudente gestione dell'impresa.

Oltre a questi sono presenti all'interno dell'impresa i seguenti gruppi di lavoro formalizzati, che presidiano temi di interesse strategico:

- **il Comitato di Management**, che si riunisce periodicamente per affrontare temi di carattere strategico e normativo;
- **l'Osservatorio Finanza e Investimenti**, che affianca e supporta gli organi amministrativi delle singole Compagnie nella definizione e attuazione delle politiche di investimento coerenti con la visione strategica del Gruppo.

L'Organismo di Vigilanza

Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua: è una struttura collegiale composta da tre membri, di cui uno appartenente al personale dipendente. Il compito principale è vigilare sull'attuazione del Modello di Organiz-

Un valore messo in pratica: la collaborazione

Insieme si è più forti. È la filosofia della mutualità ed è anche la filosofia con cui, perseguendo l'obiettivo di condividere competenze e diffondere il valore della mutualità in Europa, ITAS Mutua ha aderito ad AMICE: l'associazione creata nel 2008 per dare voce unitaria agli interessi di mutue e cooperative, che in Europa sono più della metà delle 6.000 compagnie di assicurazioni e raccolgono più del 28% dei premi. Ha sede a Bruxelles e, con più di 100 membri, rappresenta indirettamente oltre 1.000 compagnie assicurative europee.
AMICE riunisce periodicamente vari gruppi di lavoro (affari legali, responsabilità sociale d'impresa, comunicazione Solvency II) in alcuni dei quali siamo operativi come ITAS Mutua.
Tutte le società assicurative del nostro Gruppo sono inoltre iscritte all'ANIA. Fondata nel 1944, ANIA (Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici), rappresenta circa il 90% delle imprese di assicurazione che operano in Italia. Il suo scopo è tutelare gli interessi della categoria coniugandoli con gli interessi generali del Paese nella costruzione di un modello di sviluppo sostenibile riconosciuto dalle istituzioni e dall'opinione pubblica.
Tra le funzioni di ANIA rientra anche l'attività di studio e collaborazione finalizzata alla risoluzione di problemi di ordine tecnico, economico, finanziario, amministrativo, fiscale, sociale, giuridico e legislativo. Fornisce inoltre assistenza tecnica ai soci e promuove la formazione e l'istruzione professionale degli addetti.

zazione e Controllo e sul Codice Etico e valutare le eventuali necessità di aggiornamento.

Il Collegio sindacale

In ciascuna società del Gruppo, il Collegio sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti scelti tra persone che abbiano i requisiti di onorabilità e professionalità previsti per le società di assicurazione dalla normativa vigente, generale e speciale. Il Collegio sindacale viene nominato dall'Assemblea Generale. Il Collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Compagnia, e sul suo concreto funzionamento. Unica eccezione è ITAS Holding S.r.l. che è amministrata, fino a revoca, dall'Amministratore Unico. L'Assemblea ordinaria di ITAS Holding S.r.l. di aprile 2016 ha nominato, a norma di statuto per il triennio 2016-2018, un Sindaco Unico e un Sindaco Supplente.

Una nuova sfida: la governance della sostenibilità

La nostra è soprattutto una storia di responsabilità nei confronti delle comunità e dei territori in cui operiamo. Responsabilità che cresce nel tempo per rispondere alle sfide poste dagli sviluppi socio-economici e scientifico-tecnologici. Per dare risposte ancora più efficaci a questi cambiamenti, nel 2017 abbiamo deciso di valorizzare la nostra storia, dando una maggiore organicità alla sostenibilità di Gruppo. Un percorso così concreto che vedrà l'integrazione degli obiettivi di sostenibilità nel Piano industriale del Gruppo.

Il primo passo è stata la costituzione di un Comitato di Sostenibilità, organo infragruppo presieduto dal Direttore generale di ITAS Mutua, con il compito di stabilire la strategia per il 2018, che si concretizzerà nel piano della sostenibilità. In concomitanza abbiamo istituito un tavolo di lavoro operativo, presieduto dal Vice Direttore generale di ITAS Mutua, con il compito di fornire stimoli utili per realizzare progetti concreti. Nel tavolo di lavoro sono coinvolte anche le funzioni Comunicazione Esterna, Marketing e Digital, Bilancio.

Una riforma a tutela degli utenti e degli assicuratori

La direttiva *Solvency* II è una riforma importante: ha determinato un cambiamento rilevante nelle modalità e nei parametri di calcolo della solvibilità delle compagnie di assicurazione per tener conto in modo più efficace di tutti i rischi cui è esposto un assicuratore nello svolgimento della propria attività.

Solvency II è quindi una "regolamentazione prudenziale": misurando ogni rischio rilevante, permette di determinare il capitale occorrente a evitare che, se quel rischio si realizza, l'impresa possa fallire. L'obiettivo principale è quindi il rafforzamento per la tutela degli assicurati.

Il nuovo sistema di vigilanza *Solvency* II è costruito su tre pilastri. Il primo fissa i requisiti quantitativi perché l'assicurazione abbia il capitale necessario a fronteggiare i rischi. Il secondo pilastro riguarda requisiti di governo societario e la valutazione dei rischi futuri. Il terzo pilastro stabilisce i requisiti informativi e di confronto con il pubblico ai fini di trasparenza sulla situazione finanziaria delle imprese.

In ITAS *Solvency* II ha rappresentato un'opportunità per la strategia di sviluppo e per consolidare ulteriormente il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

regole e principi

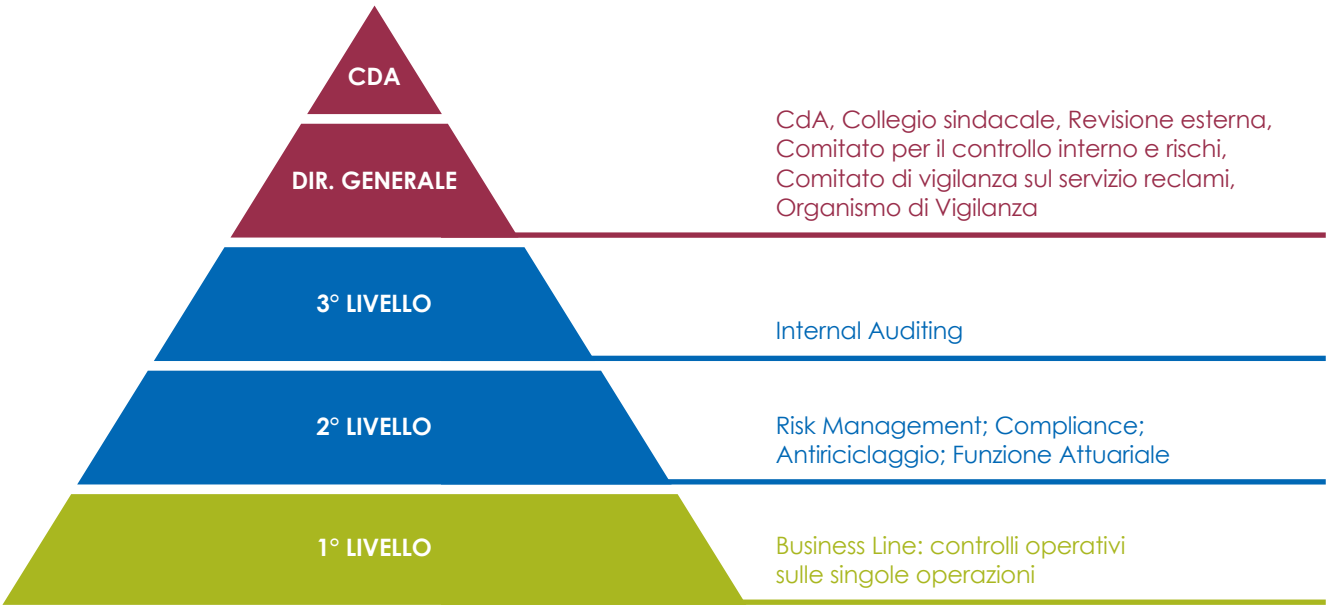
Un approccio sistematico alla gestione dei rischi

Per ITAS essere vicini ai propri assicurati significa anche adottare una gestione prudente del rischio qualificandosi come controparte solida e affidabile. Un valore, questo, che contribuisce a fare la differenza e che si può apprezzare ancor di più nel contesto di mercato attuale, sempre più incerto e competitivo.
Risulta pertanto cruciale saper gestire e governare le componenti tipiche del business assicurativo, controllare e misurare l'esposizione ai diversi fattori di rischio (finanziario, tecnico assicurativo e operativo) per garantire la salvaguardia e la stabilità della compagnia e cautelarsi da imprevisti. In questa direzione si è mossa la normativa europea con il regime di vigilanza *Solvency* II entrato in vigore il 1° gennaio 2016.

DNF Il sistema di controllo interno e gestione del rischio

Per gestire in maniera sistematica e strutturata il controllo dei rischi, ITAS si è dotata di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative. Il sistema permette di misurare, monitorare e riportare i rischi nei diversi segmenti cogliendone, in una logica integrata, anche le interrelazioni.
La sua attuazione ha previsto attività di controllo diffuse a ogni segmento operativo e livello gerarchico, al fine di garantire che le anomalie siano immediatamente riportate e si attivino tempestivamente gli interventi correttivi, e definire specifiche procedure per far fronte all'eventuale violazione di limiti.
Il sistema è conforme alla normativa vigente e al Modello organizzativo adottato dalla Compagnia. Le funzioni chiave per il sistema di controllo interno e di

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO



gestione dei rischi – Internal Auditing, Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio e funzione Attuariale – sono accentrate presso la Capogruppo ITAS Mutua, che fornisce tali servizi anche per le controllate ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A.

Le funzioni aziendali, sulla base del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, operano secondo un Modello organizzativo basato su tre linee di difesa. Un primo livello assicura il corretto svolgimento delle operazioni; il secondo definisce metodologie di misurazione del rischio e controlla la coerenza dell'operatività; il terzo, condotto dalla funzione di Internal Auditing, valuta e controlla periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema.

Gli esiti delle verifiche sono comunicate ai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, al Comitato per il Controllo Interno e rischi e al Collegio sindacale.

Nel caso di ITAS Patrimonio S.p.A. non è presente il controllo attuariale, in quanto non necessario per la tipologia di business della società.

La funzione **Risk Management**, identifica, valuta, monitora e previene i potenziali rischi. Compito fondamentale è aggiornare la regolamentazione in materia di solvibilità, presidiare le metodologie di misurazione e i processi di monitoraggio dei rischi coerentemente ai requisiti posti dalle Autorità di Vigilanza e dalle policy del Gruppo, collaborare quando necessario con le aree operative di competenza.

Alle singole funzioni operative rimane la responsabilità della gestione operativa dei rischi inerenti la propria attività, in quanto le strutture stesse devono essere dotate degli strumenti e delle competenze adatte. Pertanto la funzione **Compliance** ha il compito di prevenire il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite patrimoniali o danni di reputazione a causa di violazioni di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di vigilanza e di norme di autoregolamentazione. La **funzione attuariale** valuta l'adeguatezza della politica di sottoscrizione dei rischi e degli accordi di riassicurazione, in quanto ha come obiettivo tutelare la solvibilità e la redditività del business, effettuando il controllo sulle riserve tecniche. Infine, l'Internal Auditing valuta la completezza, l'adeguatezza, la funzionalità e l'affidabilità delle componenti del Sistema dei controlli interni e, in tale contesto, anche l'adeguatezza del Sistema di gestione dei rischi, verificando la coerenza interna del sistema e dell'operatività aziendale.

DNF 2017: un approccio orientato ai rischi sociali e ambientali

Il 2017 è il primo anno in cui ci troviamo a redigere la Dichiarazione Consolidata di carattere Non finanziario (DNF), in risposta al Decreto Legislativo 254/2016. Il Decreto chiede alle società di rendicontare le informazioni di natura non finanziaria (sociali e ambientali), così da assicurare "la corretta comprensione delle attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalle stesse prodotte". Il termine "impatto" implica la necessità di esplicitare i rischi a cui l'azienda è soggetta in ambito sociale e ambientale. Per noi questo ha significato rendere conto, e quindi condividere con tutti i nostri portatori d'interesse, delle politiche e delle azioni messe in campo per affrontare diversi rischi. Primo fra tutti, il rischio che soggetti apicali, dipendenti o partner possano compiere atti di corruzione.

Abbiamo inoltre condiviso nella DNF le misure contro i rischi inerenti la gestione delle risorse umane, in particolare la perdita di competenze di valore connessa alla fuoriuscita di dipendenti con un significativo bagaglio di esperienze e la potenziale insoddisfazione del personale, dovuta all'aumento della complessità organizzativa.

Di rilievo infine anche le misure contro i rischi, connessi alla rete di vendita, di non adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale delle reti e di violazione delle disposizioni normative che regolano gli obblighi di informativa, le regole generali di comportamento definite dalla Compagnia e più in generale dalla Vigilanza del settore ed eventuali inadeguatezze nelle informazioni nei confronti della clientela.

regole e principi

La politica di riassicurazione

Nello svolgimento della normale attività il Gruppo ITAS adotta una prudente gestione del rischio assicurativo, cedendone parte a società di riassicurazione europee ad alta affidabilità. In particolare la politica riassicurativa è caratterizzata da coperture non proporzionali, volte a proteggere le società del Gruppo da eventi dannosi di particolare gravità, con attenta valutazione nella definizione delle priorità dei diversi rami. Soltanto per alcuni rami danni si è fatto ricorso alla copertura proporzionale, mentre per i rami vita la politica riassicurativa è di tipo proporzionale.
Nel 2017 le Società del Gruppo sono ricorse, per quasi il 100% del totale delle cessioni, a Compagnie di riassicurazione dotate di un rating almeno pari ad A- di Standard & Poor's (o rating equivalente).

RATING DELLE COMPAGNIE DI ASSICURAZIONE

RIASSICURATORE	RATING
VHV	A
SCOR	AA-
Hannover RE	AA-
R+V	AA-
XL Catlin	A+
Munich RE	AA-
Swiss Re	AA-
Mapfre	A
Allianz	AA

Strumenti di governance che si evolvono nel tempo

Nel corso degli anni ITAS si è dotata di strumenti di governance e di gestione aziendale che coniugano i valori della mutualità con il perseguimento della solidità finanziaria e gli obiettivi di business.

Lo Statuto di ITAS Mutua

Il primo e più antico di questi strumenti è lo Statuto di ITAS Mutua, di fatto, il cuore del contratto associativo: è l'atto che disciplina le regole con cui opera la mutua. Gli aspetti chiave riguardano lo scopo e la durata del contratto, l'oggetto dell'attività e la governance societaria.
Lo Statuto può essere consultato dai soci assicurati presso la propria agenzia di riferimento ed è pubblicato sulla intranet aziendale per darne visibilità a dipendenti ed intermediari. Nel 2018 lo Statuto sarà interessato da alcune modifiche, con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la solidità e rafforzare i presidi a tutela dei propri soci assicurati.

Il Codice Etico

Correttezza, lealtà, trasparenza, collaborazione. E ancora ambiente, rispetto, affidabilità, innovazione, e solidità. Sono i valori portanti della mutualità che, dal 2013, ITAS esplicita ai collaboratori e ai diversi portatori di interesse in un Codice Etico, adottato da ciascuna società del Gruppo.
Le norme del Codice si applicano a tutti coloro che hanno responsabilità direttive o di controllo – amministratori, direttori, dirigenti e funzionari – e a tutte le persone a loro sottoposte direttamente: dipendenti, agenti, collaboratori, personale di agenzie e consulenti che agiscono in nome e per conto di ITAS.
Il Codice Etico rafforza inoltre quanto previsto dalle norme[6] sulla responsabilità amministrativa delle imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti, dipen-

[6] D.Lgs 231/2001.

denti e collaboratori, ed è parte integrante del Modello di organizzazione, gestione e controllo.
Nel Codice Etico vengono trattati alcuni aspetti legati in particolare alla corruzione di pubblico ufficiale, ai rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i fornitori. Con riferimento alle norme di comportamento nei rapporti con la Pubblica Amministrazione – sancisce che è vietato erogare o promettere pagamenti o compensi sotto qualsiasi forma, direttamente o indirettamente, a qualsiasi ente pubblico, agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o di incaricato di un pubblico servizio.
A tutte le persone che agiscono in nome e per conto di ITAS è inoltre richiesto di sospendere qualsiasi rapporto con la Pubblica Amministrazione qualora siano oggetto di richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura.
Per quanto concerne i rapporti con i fornitori, è vietato ricevere omaggi o altre forme di beneficio non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia.
Gli Organismi di Vigilanza delle diverse società del Gruppo hanno il compito di verificare il rispetto delle disposizioni del Codice Etico e informare tempestivamente i Consigli d'Amministrazione delle società nel caso in cui si verifichino violazioni dello stesso
Il Codice Etico è pubblicato sul sito di Gruppo:
https://www.gruppoitas.it/codice-etico.

DNF Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231)

Uno dei principali strumenti del sistema di controllo interno è il Modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al Decreto legislativo 231/2001, comunemente noto come Modello 231.
Il Modello 231 adottato da ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. individua le attività sensibili che, per la corruzione, riguardano in particolare quella a danno della Pubblica Amministrazione, la corruzione in atti giudiziari e quella tra privati. Il Modello richiama esplicitamente le politiche aziendali e prevede un sistema di controlli interni e la predisposizione di flussi informativi adeguati.
Le società ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno adottato il Modello 231 con delibera del Consiglio d'Amministrazione nel marzo 2013 con l'obiettivo di: prevenire la responsabilità amministrativa dell'azienda in relazione a particolari reati che possono venire commessi da soggetti apicali o persone sottoposte a direzione o vigilanza dei soggetti apicali, nell'esercizio delle loro funzioni e nell'interesse o a vantaggio della Compagnia. ITAS Patrimonio S.p.A. si doterà del Modello 231 entro il 2018.
A tutti i fornitori e agenti del Gruppo viene richiesto esplicitamente, tramite una specifica clausola dei contratti di fornitura e del mandato d'agenzia, di prendere visione e rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico e nel Modello 231.
Modifiche o aggiornamenti vengono comunicati con tempestività ai dipendenti tramite circolari interne. Al 31 dicembre 2017, la totalità dei dipendenti del Gruppo e dei suoi partner commerciali (agenti e fornitori) risulta informata in merito all'esistenza del Codice Etico e del Modello 231.
Il Modello è aggiornato dall'Organismo di Vigilanza: dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, suggerisce eventuali adeguamenti a seguito di evoluzione normativa, giurisprudenziale e dottrinaria, oppure segnala eventuali discrasie, incompletezze o altre esigenze di aggiornamento.
Nel 2017 non sono pervenute agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo segnalazioni su possibili atti di corruzione in violazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e delle disposizioni del Codice Etico. Nell'anno non si sono registrati casi di risoluzione anticipata di contratti ai sensi dell'articolo 1456 per violazioni del Codice Etico o del Modello 231.
In merito alla composizione dell'Organismo di Vigilanza, ITAS Mutua ha optato per una soluzione di tipo collegiale, in numero minimo di tre membri. ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Valpiave S.p.A. hanno optato per una soluzione di tipo monocratico.

regole e principi

Per consentire di segnalare eventuali commissioni o tentativi di commissione di reati, o di violazione delle regole previste dal Modello, è previsto uno specifico indirizzo di posta elettronica odv231-ITASVITASpa@gruppoITAS.it. Il Modello 231 è pubblicato sul sito di Gruppo: https://www.gruppoitas.it/codice-etico.

Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica

ITAS pone grande attenzione al rispetto delle norme sulla trasparenza e correttezza nei confronti di tutti gli stakeholder, a partire dai propri assicurati, ma anche nei confronti delle Autorità di Vigilanza e degli Enti Regolatori, così come dei propri fornitori. L'approccio adottato è sempre orientato al monitoraggio delle normative e alla prevenzione del rischio di non conformità a leggi e regolamenti.
Il Gruppo ha adottato un sistema organico e articolato per contrastare la corruzione attiva e passiva, prevenire l'attività di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, scoraggiare il fenomeno delle frodi in ambito assuntivo e liquidativo, assicurare la qualità del servizio ai propri assicurati, garantendo la privacy e il corretto trattamento dei dati sensibili.

DNF

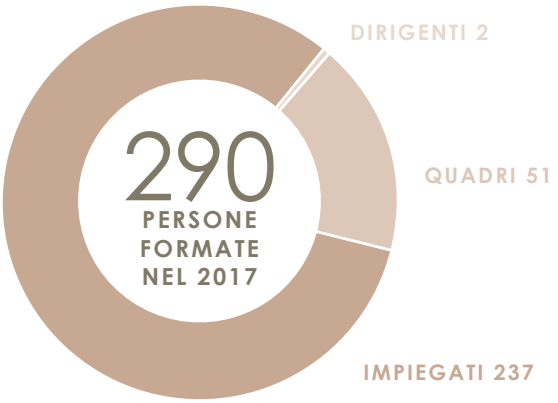
Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione

Data la natura del servizio offerto, ancora più che in altri campi, nel settore assicurativo la fiducia è un presupposto imprescindibile nella relazione con gli stakeholder. ITAS dà quindi la massima priorità al contrasto alla corruzione attiva e passiva: pratiche scorrette possono infatti arrecare un ingente danno alla reputazione della Compagnia. Gli strumenti principali di contrasto alla corruzione sono **Modello di organizzazione, gestione e controllo (modello 231) e Codice Etico.**

La formazione anti corruzione nell'ambito del Modello 231

Nel 2017 il Gruppo ha tenuto un modulo di formazione e-learning specifico sul Modello 231. La formazione è stata erogata a 290 dipendenti, nuovi assunti ed ex RSA; i dipendenti già in organico avevano ricevuto la formazione negli anni precedenti.
Per il 2018 è prevista la formazione di tutti i dipendenti sull'aggiornamento del Modello.
La formazione nel 2017 ha riguardato anche la rete di vendita: 37 agenti e 252 collaboratori d'agenzia hanno effettuato un corso online di aggiornamento sul Modello 231.
A partire dal 2013 i componenti dei CdA delle società del Gruppo hanno effettuato ed effettuano formazione specifica in materia.

FORMAZIONE ANTI CORRUZIONE DEI DIPENDENTI



Il presidio dell'Antiriciclaggio

Il Gruppo ITAS si è dotato di politiche per gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, redatte dal Group General Counsel, responsabile della Funzione Antiterrorismo e Reati Finanziari di Gruppo e della funzione anti riciclaggio. In linea con queste politiche, ITAS Vita S.p.A. ha istituito la Funzione Antiriciclaggio che fa parte del sistema di controllo interno e si focalizza sulla prevenzione dell'attività di riciclaggio e del finanziamento del terrorismo.
Il modello organizzativo adottato dalla Compagnia

prevede che le attività di controllo di I livello siano svolte dalla struttura **Controlli Operativi Antiriciclaggio (COA)**, collocata all'interno di ITAS Vita S.p.A. e quelli di II livello siano effettuati dalla Funzione Antiriciclaggio. La valutazione del rischio deve comprendere il rischio di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo connesso ai propri clienti, prodotti o servizi e canali di distribuzione.

La formazione in tema di antiriciclaggio è stata seguita da 7 persone nel 2016 per un totale di 96 ore di formazione erogate. Nel 2017 non è stata replicata, poiché non ci sono state variazioni d'organico tra le persone che si sono occupate della materia. Nel 2018 sarà riproposta a tutti i dipendenti della società ITAS Vita S.p.A.

ORE ANNUE DI FORMAZIONE ANTI RICICLAGGIO

CATEGORIA	2016
Impiegati	**76**
Quadri	**20**
Totale	**96**

Attività di autovalutazione

Nel 2017 è stata fatta un'attività di autovalutazione che ha evidenziato un'esposizione al rischio di Riciclaggio bassa.

L'indipendenza per una funzione Antifrode più efficace

Per ITAS Mutua la prevenzione e il contrasto alle frodi costituiscono un obiettivo di primaria importanza, perseguito tramite l'istituzione di un'Unità Antifrode che, in quanto chiamata a rispondere esclusivamente all'Alta Direzione (con riporto diretto al neo-costituito Group General Counsel), gode di piena autonomia e indipendenza.

L'unità opera tanto in ambito liquidativo che contrattuale–assuntivo; ha il compito di realizzare e gestire un sistema strutturato per individuare, prevenire e gestire il fenomeno fraudolento, al fine di evitare all'azienda perdite economiche derivanti da un'assunzione di rischi falsata da dichiarazioni non veritiere rilasciate dagli assicurati o dalla liquidazione di sinistri non genuini.

Tale obiettivo è perseguito soprattutto per mezzo di una costante sensibilizzazione della rete agenziale alle possibili manifestazioni dell'attività fraudolenta in ambito contrattuale e di una stretta collaborazione delle strutture di Direzione con i fiduciari (periti, medici e legali) che devono fronteggiare le criticità sul territorio; un approccio sinergico che ha reso possibile una maggior efficacia delle attività di repressione delle frodi poste in essere dalla compagnia.

Nel 2017 sono stati 61.622 i sinistri RC Auto denunciati e gestiti direttamente da ITAS Mutua. Di questi, 11.823 sono i sinistri ritenuti "esposti al rischio frode", in quanto connessi a soggetti o mezzi con significative ricorrenze, e 382 sono i sinistri classificati, nel corso dell'anno, come "oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode" (sinistri sui quali sono stati raccolti elementi tali da farli ritenere fraudolenti).

Tanto i sinistri esposti al rischio frode quanto quelli oggetto di approfondimento sono in calo rispetto al 2016 (-14,5%), quando i primi risultavano essere 13.825 ed i secondi 461 (-17,1%).

SINISTRI NEL 2017

	2016	2017
Sinistri gestiti da ITAS Mutua	**55.357**	**61.622**
Sinistri esposti al rischio frode	**13.825**	**11.823**
Sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode	**461**	**382**

Un passo talvolta necessario: le querele

Nel 2017 sono state presentate 15 querele in ambito liquidativo (relative complessivamente a 21 sinistri, di cui 15 RC Auto) e una in ambito contrattuale. Nel 2016 erano state 25 in ambito liquidativo e una in ambito contrattuale.

regole e principi

L'accertamento delle frodi ha comportato una riduzione degli oneri per i sinistri di oltre un milione di euro.

Il Servizio Reclami e i rapporti con le Autorità di Vigilanza

Svolge funzione di monitoraggio secondo principi di tempestività, correttezza e trasparenza, avendo sempre come obiettivo la soddisfazione del cliente.

Nel 2017 il Gruppo ha ricevuto 872 reclami, contro i 643 del 2016, incremento dovuto in parte alle acquisizioni societarie. La società del Gruppo Assicuratrice Val Piave S.p.A., secondo i dati pubblicati da IVASS relativi ai reclami pervenuti nel primo semestre 2017, risulta essere tra le compagnie più virtuose del mercato con un'incidenza dei reclami del ramo RC auto dello 0,29 per milione di premi rispetto a un indice di mercato del 2,56 per milione di premi.

Le pratiche, riferite in prevalenza all'area sinistri RC Auto, non hanno evidenziato particolari problematiche gestionali e organizzative. A tutti i reclami pervenuti è stato dato riscontro nei tempi di legge.

RECLAMI NEL 2017

SOCIETÀ	RECLAMI	2016	2017
ITAS MUTUA	**numero ricevuti**	**618**	**842**
	numero accolti	**570**	**326**
ITAS VITA S.P.A.	**numero ricevuti**	**14**	**15**
	numero accolti	**11**	**4**
ASSICURATRICE VAL PIAVE S.P.A.	**numero ricevuti**	**11**	**15**
	numero accolti	**11**	**3**

Atti dell'autorità di vigilanza

Il numero delle ordinanze notificate da IVASS a ITAS Mutua nel 2017, pari a 9, è in rilevante calo rispetto al 2016, quando erano state 15. L'importo totale delle sanzioni comminate è stato di circa 55 mila euro (+17,8% rispetto al 2016).

Di queste, 5 sanzioni sono riconducili alla materia RC auto per violazioni relative al processo di gestione dei sinistri; 2 all'erronea o incompleta trasmissione delle comunicazioni alla banca dati sinistri; 2 sanzioni riguardano la tardiva trasmissione, rispetto al termine previsto, degli attestati di rischio alla banca dati SITA-ATRC.

Per quanto riguarda la società Assicuratrice Val Piave S.p.A. nel corso del 2017 sono state notificate da IVASS 2 sanzioni in relazione alla tardiva trasmissione rispetto al termine previsto alla banca dati SITA-ATRC.

Un'altra sanzione è stata notificata dal CASELLARIO CENTRALE INFORTUNI relativamente al tardato invio delle comunicazioni al casellario nel periodo compreso tra gennaio 2016 e dicembre 2016. Il totale delle sanzioni è di poco superiore ai 10.000 €.

Nel corso del 2017 ITAS Vita S.p.A. non ha ricevuto alcuna sanzione da parte dell'Autorità di Vigilanza.

I rapporti con il fisco

Nel corso dell'esercizio sono stati notificati a ITAS Mutua, da parte dell'Agenzia delle Entrate di Trento, tre avvisi di accertamento (di cui uno relativo a ITAS Assicurazioni S.p.A., società fusa per incorporazione) e due di contestazione riguardanti la presunta mancata applicazione dell'IVA sull'addebito delle commissioni di coassicurazione.

Si segnala che nei precedenti esercizi erano pervenute contestazioni con analoghe caratteristiche e che tale tipologia di contenzioso è stata oggetto di ricorso in Commissione Tributaria di Trento, con sentenze di secondo grado chiuse nel corso del 2016 in modo favorevole alla società.

Per approfondimenti si rimanda alla Relazione sulla gestione 2017 consultabile all'indirizzo https://www.gruppoitas.it/bilanci.

Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni

ITAS rivolge la massima attenzione alla tutela della segretezza dei dati personali, che si applica a tutti i dati presenti sia presso le sedi ITAS sia presso terze parti che trattano dati per conto del Gruppo.
Le imprese del Gruppo ITAS trattano dati provenienti tipicamente da diverse categorie di soggetti e acquisiscono il consenso quando necessario, ad esempio nel caso dei dati sensibili. Trattano i dati di contraenti e assicurati, beneficiari di polizze vita o infortuni, terzi danneggiati, amministratori, dipendenti, intermediari di assicurazione, collaboratori e consulenti, fornitori, nonché di altri soggetti con cui possono intrattenere rapporti.
Per mantenere alti i livelli di sicurezza sulle informazioni ITAS ha di recente introdotto un sistema piramidale di policy valido per tutte le società del Gruppo, con processi tecnici e organizzativi volti a contrastare minacce interne ed esterne e a minimizzare danni diretti e indiretti, sia economici sia di reputazione.
La **Divisione Servizi Informatici** stabilisce un quadro di riferimento gestionale per attuare ed esercitare un sistema di governo della sicurezza delle informazioni all'interno dell'organizzazione aziendale. Il sistema di gestione è ispirato alla normativa internazionale ISO/IEC 27001 ed è volto a disciplinare aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica e organizzativa, tenendo conto anche delle disposizioni di legge e regolamentari.
Per aumentarne l'efficacia all'interno dell'organizzazione, le politiche sono state concepite su tre livelli: Information Security Policy apicale, che definisce la politica aziendale di Gruppo; disposizioni che definiscono le azioni necessarie; e standard creati per dettagliare i temi particolarmente significativi al fine della sicurezza delle informazioni. Il Gruppo dispone inoltre di un **Disaster Recovery Plan**, un piano strategico specifico che definisce l'insieme di misure tecnologiche atte a minimizzare la perdita di informazioni e i tempi di ripristino in situazioni particolarmente critiche.
Al 31 dicembre 2017 sono due i reclami ricevuti da terzi relativi alla privacy, di cui solo uno fondato. Non sono invece stati ricevuti reclami da parte di organismi di regolamentazione, né si sono verificate perdite di dati di clienti significative.
ITAS ha anche intrapreso, nell'arco dell'esercizio 2017, le azioni volte all'adeguamento alle disposizioni di cui al nuovo Regolamento Europeo sulla privacy (Regolamento 2016/679, GDPR) la cui diretta applicabilità su tutto il territorio europeo è prevista per il 25 maggio 2018.

Governare le identità per garantirne la sicurezza

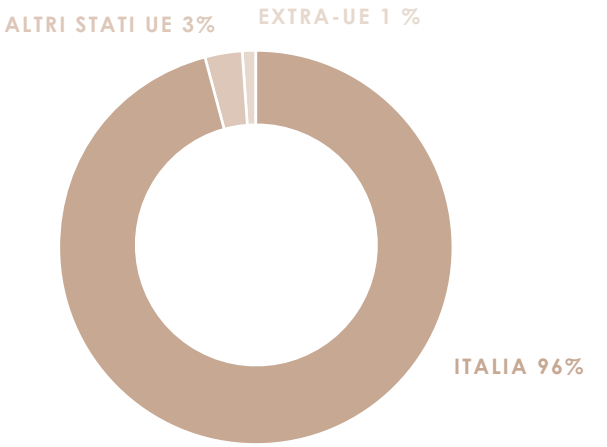
Con il preciso scopo di fornire al personale e al management strumenti di facile utilizzo, abbiamo deciso di adottare una soluzione di Identity Governance and Administration (IGA), dotandoci di specifici cruscotti per valutare lo status degli accessi logici, comprensivi di metriche di rischiosità. Questa soluzione permette di abilitare processi di verifica periodica degli accessi e controlli per identificare violazioni delle policy di accesso anche in ottemperanza alle normative vigenti. Il software EasyRequest, in particolare, è un'interfaccia che permette ai responsabili di unità aziendali di gestire la creazione, abilitazione o cancellazione di account informatici per tutti i collaboratori del Gruppo (dipendenti e non), a seconda dell'ingresso, dell'uscita e del cambio ruolo di persone nelle società. Non solo uno strumento di richiesta, ma anche di verifica, che permette di creare report di dettaglio in modo semplice e intuitivo.

regole e principi

Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni

La scelta del fornitore e la determinazione delle condizioni di acquisto sono disciplinate dalla politica di selezione dei fornitori in cui si richiama esplicitamente il Codice Etico nei criteri con cui effettuare la scelta: affidabilità, qualità ed eticità, in aggiunta a valutazioni obiettive della qualità e del prezzo della fornitura.
Particolare attenzione viene rivolta anche alla valutazione della responsabilità sociale e ambientale. In particolare, si considera il possesso da parte dei fornitori di certificazioni in ambito sociale e ambientale, quali la certificazione sulla qualità ISO 9001:2008, la certificazione ambientale ISO 14001, la certificazione FSC, che garantisce l'utilizzo del legno e dei suoi derivati in maniera responsabile e la certificazione etica SA8000.
La selezione dei fornitori per acquisti "strategici", cioè superiori a 50.000 euro, avviene mediante gara. Il processo coinvolge almeno 3 candidati e la valutazione delle offerte tiene conto, tra gli altri, di numerosi parametri che vanno dalla rispondenza qualitativa e funzionale della proposta alle esigenze di ITAS, la solidità finanziaria e l'esperienza del candidato fino alle referenze, le tempistiche e l'offerta economica.
Al 31 dicembre 2017 il numero di fornitori è pari a 1.116 (+21,5% rispetto agli 876 del 2016), suddivisi tra lavoratori autonomi (liberi professionisti, consulenti, collaboratori esterni), imprese individuali che si occupano ad esempio della manutenzione edile del patrimonio immobiliare del Gruppo e società che si occupano di sviluppo di software, consulenze, ristrutturazioni edili, fornitori di beni per il commerciale.
Il 96% dei fornitori è di nazionalità italiana.
Per il 2017, i primi 5 fornitori rappresentavano il 31,9% degli acquisti totali. Per lo stesso anno, il 25,2% (+4,2% rispetto al 2016) degli acquisti sul totale ha riguardato fornitori con sede in provincia di Trento.

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA FORNITORI



I professionisti esterni

Fondamentali nell'assicurare la qualità del servizio, e in particolare la velocità nei tempi di liquidazione, sono i professionisti esterni che collaborano con ITAS quali medici legali, legali e periti RCA e RE. Vengono selezionati sulla base di comprovata esperienza e integrità, svolgendo ricerche di mercato, e interagiscono con la Direzione sinistri tramite il portale web dei collaboratori, grazie al quale trasmettono le valutazioni effettuate e ricevono le comunicazioni e gli aggiornamenti. A questi professionisti, così come ai fornitori, viene richiesto di prendere visione e firmare il Codice Etico di Gruppo.
Nel 2017 sono 442 i professionisti che collaborano con il Gruppo di cui 23 legali, 164 Periti Auto, 151 Periti RE e 104 Medici.

mutualità

Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e assicurati

Le persone che hanno scelto ITAS per assicurarsi nel 2017 sono più di 1 milione. Di queste, ben 963.845 sono soci di ITAS Mutua.

Stipulare un contratto con ITAS Mutua non significa semplicemente essere assicurato, ma anche diventare socio. Oltre che ottenere benefici concreti, in termini di qualità dell'offerta dei prodotti e servizi, vuol dire poter avere un ruolo nella vita della Compagnia e, di conseguenza, nel suo impatto positivo sulle comunità. Attraverso i delegati, nominati nelle assemblee parziali, infatti, i soci partecipano indirettamente all'Assemblea generale che nomina il Consiglio di Amministrazione e contribuiscono quindi al governo della Compagnia (cfr. Cap. 1 "Duecento anni al servizio della collettività").

Formazione dei soci delegati

Al 31 dicembre 2017 i soci delegati sono 193 in rappresentanza di oltre 700 tra agenzie e subagenzie: i soci assicurati sono oltre 900 mila.

In virtù del fondamentale ruolo di rappresentanza dei soci delegati, che costituiscono l'Assemblea Generale che nomina i membri del Consiglio di Amministrazione e a cui spetta approvare le modifiche dello Statuto della Mutua, è necessario che gli stessi siano dotati di adeguate conoscenze che permettano loro di svolgere coerentemente l'incarico che ricoprono.

A tal fine entro il 2018 per i soci delegati è previsto un percorso caratterizzato da alcuni moduli formativi basati sull'analisi dello Statuto, sulla "Mutualità", sul ruolo del socio delegato contestualizzato nell'impresa mutualistica e su elementi introduttivi di Bilancio.

Assemblea dei delegati 2017 - Trento

mutualità

Questa centralità dei soci si riflette nella particolare attenzione del Gruppo nell'ideare prodotti e servizi dedicati, con una logica "sartoriale", attenta a fornire una risposta concreta ai bisogni degli assicurati.

963.845

Numero di soci assicurati nel 2017

Essere soci significa condividere i vantaggi

Il primo passo: ITAS si impegna a garantire ai soci condizioni particolarmente vantaggiose nell'offerta dei prodotti e servizi. E ciò è possibile anche grazie all'essere mutua: non avendo alcun obbligo di erogare dividendi agli azionisti, la Compagnia può redistribuire una parte del valore generato ai soci, garantendo l'accesso ai prodotti con garanzie e tariffe convenienti.
Se, infatti, nel definire la tariffa di una polizza le altre compagnie assicurative devono tener conto anche del costo del capitale dei propri azionisti, nel caso di una mutua ciò non è necessario. Perché i soci sono gli assicurati. Grazie al contributo al Fondo di Garanzia che attribuisce la qualifica di socio, l'assicurato ITAS Mutua beneficia di un premio medio calcolato su una tariffa inferiore rispetto a quello applicato da altre compagnie.
Nel 2017 questo si è concretamente tradotto in un beneficio complessivo per i soci assicurati pari a oltre 30,6 milioni di euro, che si aggiunge alla creazione di valore per tutti gli altri stakeholder pari a 274,456 milioni di euro, per un **Valore Aggiunto totale di 305 milioni di euro**.

Per approfondimento si rimanda al capitolo "La Performance economica".

BENEFICI DELLA MUTUALITÀ E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AI SOCI ASSICURATI 2017 (MIGLIAIA DI EURO)

Valore Aggiunto per i Soci Assicurati	30.632
Valore Aggiunto globale lordo	274.456
Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci assicurati	305.088

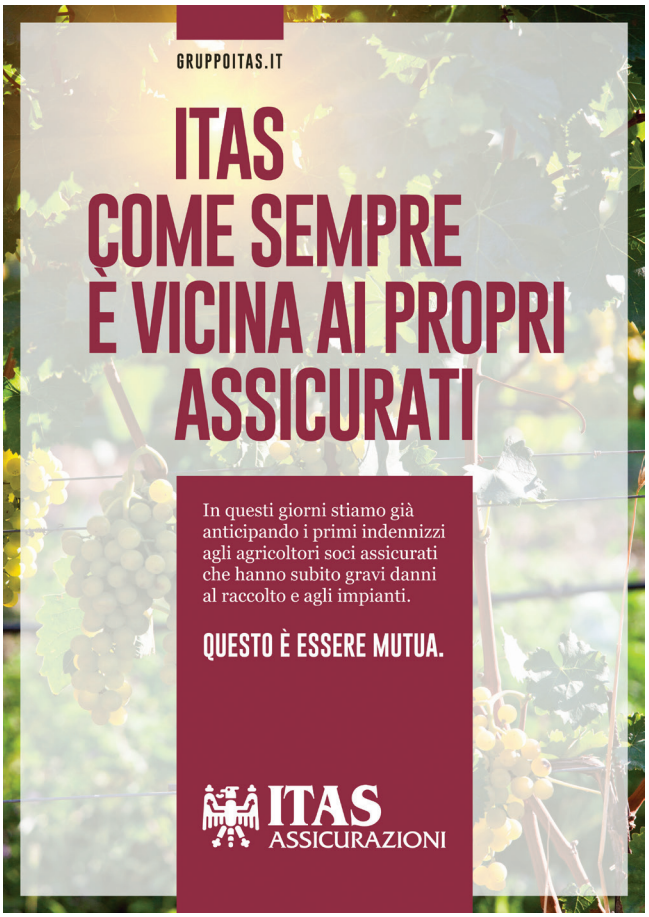


Immagine della campagna grandine 2017

Facciamo di più per la terra e per chi la lavora

La vicinanza ai soci assicurati si concretizza anche nell'impegno del nostro Gruppo a rispondere alle esigenze del territorio in tempi rapidi. È il caso dell'ondata di maltempo che la scorsa primavera ha causato alle attività agricole danni stimati in 30 milioni di euro complessivi, di cui ben 20 in provincia di Trento, 5 in provincia di Bolzano e il resto nel Nord Italia.
A pieno sostegno degli agricoltori, nostri importanti soci assicurati, abbiamo effettuato le perizie su tutto il territorio nei giorni immediatamente successivi alle calamità naturali, in modo da liquidare nei tempi più rapidi possibili i danni causati a partire dalle straordinarie gelate e grandinate.
In particolare, abbiamo rafforzato la nostra squadra di tecnici liquidatori e di periti per accertare i danni con ancora maggiore puntualità. Per fornire la migliore assistenza possibile abbiamo inoltre previsto anche il pagamento di acconti agli agricoltori colpiti più duramente.

Valore Socio: una piattaforma di servizi per uno stile di vita sostenibile

Non solo vantaggi economici legati ai prodotti assicurativi, ma anche un'ampia gamma di servizi accessori. Con l'obiettivo di incrementare il contatto e capire meglio i comportamenti e i bisogni dei soci assicurati, ITAS ha creato Valore Socio: lo spazio pensato per i soci assicurati che, all'interno dell'Area Socio del portale gruppoitas.it, mette a disposizione una piattaforma di prodotti e servizi orientati al benessere della persona.
Valore Socio ha un obiettivo ambizioso: mettere in relazione i produttori di beni e servizi con i soci assicurati ITAS per creare una autentica comunità online, che offre vantaggi economici e genera occasioni di incontro e scambio.
I servizi offerti mirano a rispondere ai bisogni degli assicurati, stimolando allo stesso tempo le persone ad adottare uno stile di vita sostenibile e sano, con servizi nell'area dello sport, della salute e della prevenzione e dell'alimentazione. Una parte importante è anche dedicata alla famiglia e alla casa con l'area "Divertimento in famiglia" e "Vivere la casa".

mutualità

L'opinione dei soci conta

Un aspetto di rilievo nella relazione con i soci e gli assicurati è il loro coinvolgimento in un dialogo costante. Numerosi sono gli strumenti che ITAS utilizza per raccogliere le opinioni dei propri assicurati: tra questi nel 2017 il Bilancio di sostenibilità è stato occasione per riproporre ai soci l'indagine sulla qualità del servizio offerto, ma anche per interrogarli sui temi della sostenibilità e della mutualità.

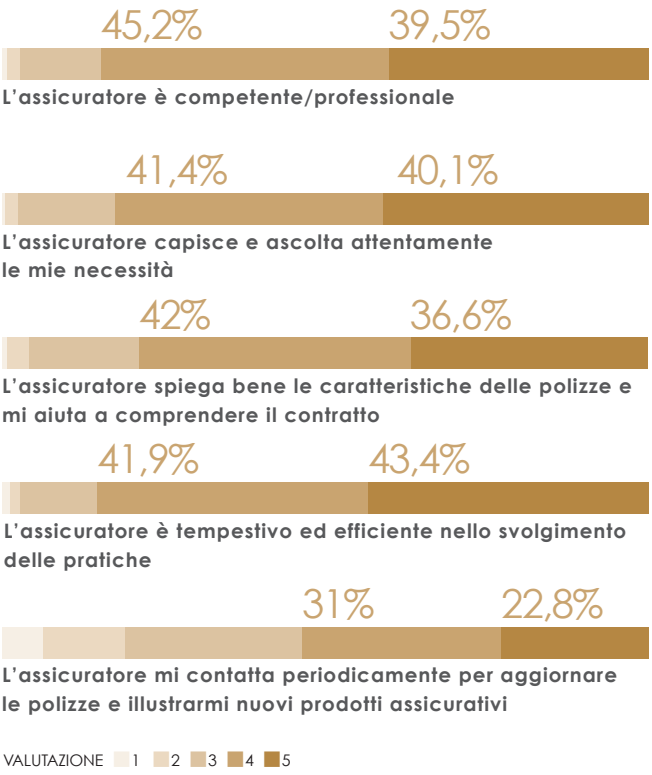
Effettuata nei primi mesi del 2018, l'indagine ha raccolto risposte a 1.008 questionari che hanno indagato la qualità della relazione con la rete distributiva e con il Gruppo. Agli assicurati è stato inoltre chiesto di esprimere un'opinione in merito all'operato del Gruppo e all'immagine che ne hanno.

Tutti i giudizi vengono espressi in una scala da 1 a 5, dove 5 è il massimo punteggio. Un numero significativo di assicurati valuta con voti compresi tra il 4 e il 5 l'operato dell'assicuratore di fiducia. In particolare, l'85,3% degli intervistati valuta positivamente l'efficienza e la tempestività dell'assicuratore nello svolgere le pratiche e l'84,7% esprime un voto tra 4 e 5 in merito alla sua competenza e professionalità. La percentuale di assicurati molto soddisfatti (somma dei voti 4 e 5) è significativa, 81,5%, anche per quanto riguarda la capacità dell'assicuratore di comprendere le esigenze dell'assicurato, fattore fondamentale per proporre un servizio che sia anche di consulenza e di orientamento.

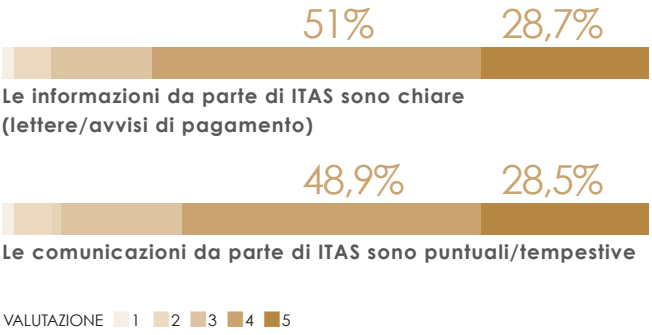
La percentuale di assicurati che esprime punteggi elevati rimane superiore alla metà degli intervistati anche per quanto riguarda la proattività dell'assicuratore nel contattare l'assicurato per proporre nuovi prodotti o per aggiornare sui contratti in corso (53,8%).

Anche la modalità di comunicazione con gli assicurati viene valutata molto positivamente: il 79,7% afferma

L'ASSICURATORE ITAS SECONDO I SOCI ASSICURATI



LA QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE E DELLE INFORMAZIONI SECONDO I SOCI ASSICURATI



L'IMMAGINE DI ITAS SECONDO I SOCI ASSICURATI

Il **79,3%**

consiglierebbe sicuramente ITAS come assicuratore

L'**86,9%**

nell'ultimo anno non ha annullato alcuna polizza con ITAS e non pensa di annullarne in futuro

Il **66,9%**

dichiara che ITAS è attenta alle esigenze degli assicurati, assicurando una protezione adeguata

infatti che il Gruppo comunica in modo puntuale e tempestivo ai propri assicurati e il 77,4% che le informazioni sono chiare.

Per quanto riguarda l'immagine del Gruppo presso gli assicurati, dalle risposte emerge chiaramente la lunga storia di ITAS e il suo radicamento sul territorio: il 77,9% degli assicurati esprime un voto compreso tra 4 e 5 in merito al fatto che si tratta di una Compagnia "affidabile e solida" e il 66% la definisce "prestigiosa". Il 66,9% ritiene inoltre che il Gruppo sia "attento alle esigenze dell'assicurato, garantendogli una protezione adeguata".

Solo più sostenibili, o più vicini alle persone? I prodotti

Il prodotto assicurativo è spesso considerato per sua natura sostenibile, in quanto risponde a bisogni sociali. Ma basta per definirlo sostenibile? ITAS sceglie – per storia, vocazione e valori – di non accontentarsi ricercando sempre la massima qualità da dedicare ai propri soci assicurati.

Il ruolo di una mutua assicuratrice è innanzitutto creare prodotti assicurativi sulla base dei bisogni dei propri soci attivando meccanismi di reciprocità e mutualità. Un ruolo che spinge ITAS a non esaurire la ricaduta del valore solo sui soci, ma anche ad operare a favore delle comunità in cui è presente, in un'ottica di mutualità diffusa che favorisce la sostenibilità socioeconomica.

Ogni prodotto esprime l'attenzione e la cura di persone che lavorano per le persone, e che grazie alla loro professionalità sono in grado di formulare proposte di garanzie su misura. Il prezzo più giusto permette di mantenere l'equilibrio tecnico senza necessariamente guardare alla massimizzazione del profitto, ma piuttosto ad un'equa distribuzione.

mutualità

ITAS e il Terzo Settore

Per vivere appieno i valori mutualistici, "essere" una mutua non basta. Bisogna anche "agire" la mutualità attraverso le relazioni, in particolare con chi ne condivide i valori. Per questo il Gruppo collabora con organizzazioni di Terzo Settore. Progetti, collaborazioni e consulenze assicurative sono costruiti insieme nel segno della reciprocità, per realizzare le soluzioni più adeguate a cooperative e imprese sociali, associazioni e organizzazioni di volontariato, enti religiosi ed ecclesiastici, organizzazioni non governative per sostenerne l'attività e contribuire al loro sviluppo in un'ottica di economia sociale.

Nel dettaglio, partendo dai bisogni assicurativi, l'unità dedicata al Terzo Settore formula le risposte più efficaci e fornisce formazione e consulenza, con un duplice obiettivo: creare una cultura dell'assicurazione, facendone percepire il valore per l'operatività degli Enti del Terzo Settore e proporre soluzioni specifiche con particolare riguardo agli Infortuni, alla Responsabilità Civile e Tutela Legale. Così come le coperture, anche le tariffe proposte sono misurate sulle particolari realtà analizzate e parametrate su diverse variabili, secondo la composizione e l'attività dell'ente.

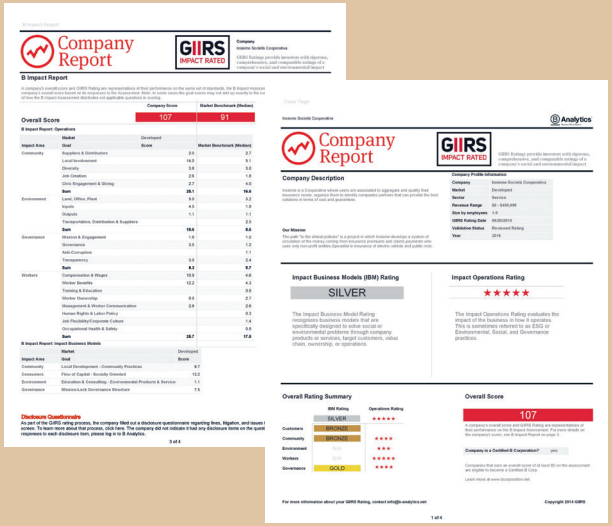
Insieme e le B Corp: verso le polizze etiche

Insieme è una cooperativa di utenza nata a Modena nel maggio 2010 con l'obiettivo di ottenere benefici per i soci attraverso la contrattazione collettiva, specialmente in ambito assicurativo.

Dal 2013 Insieme ha sviluppato il progetto Verso le Polizze Etiche, che vede ITAS Mutua come partner assicurativo in un sistema che fa circolare il denaro proveniente dai premi assicurativi solo tra soggetti senza finalità di lucro. Un modello nuovo, alternativo rispetto ai tre canali già presenti: bancario, reti agenziali private e distribuzione via internet, e che agisce in qualità di agenzia ITAS a tutti gli effetti.

Chi si assicura con Insieme è socio della cooperativa, ma anche di ITAS. Questa struttura permette di intervenire a più livelli sulla filiera. Nel 2016 Insieme è stata il primo assicuratore europeo ad aver ottenuto la certificazione di B Corp, una nuova tipologia di impresa che porta i valori della sostenibilità sociale e ambientale all'interno dei meccanismi di business, diventando pochi mesi dopo la prima Società Benefit nelle assicurazioni.

A livello europeo, l'Italia è il Paese in cui il movimento delle B Corp è cresciuto di più, attestandosi al secondo posto per grandezza in termini di community solo dopo



i Paesi Bassi. Inoltre, il nostro Paese è stato il primo, al di fuori degli Stati Uniti, ad aver approvato per legge la forma giuridica della Società Benefit, una realtà già diffusa in 46 Paesi, con oltre duemila aziende globalmente certificate come B Corp.

Solidali per sempre: il testamento solidale

Lasciare i propri beni, o parte di essi, a enti benefici è ciò che ci permette di fare il Testamento Solidale, un modo semplice per sostenere l'attività quotidiana di molte realtà impegnate in importanti cause umanitarie e scientifiche o di associazioni a cui, per qualsiasi motivo, ci sentiamo molto vicini.
Cosa lega il Testamento Solidale alle assicurazioni? Molti non lo sanno, ma è possibile fare Testamento Solidale anche attraverso una polizza vita o risparmio: quando si assicura un capitale basterà segnalare tra i beneficiari di un'eventuale somma anche l'organizzazione cui si desidera che vada una parte della cifra.
Tramite l'attività di consulenza assicurativa ITAS promuove questo strumento che, per il Terzo Settore, può rappresentare una fonte importante di raccolta fondi tra i potenziali donatori.

ITAS per l'ambiente

→ Mobilità elettrica o ibrida

La scarsità di dati significativi sulla sinistrosità nella categoria della mobilità elettrica o ibrida, che potrebbe ostacolarne la diffusione, ha spinto ITAS a giocare d'anticipo, analizzando la situazione in alcuni Paesi esteri dove questo tipo di vetture è più diffuso, per elaborare polizze ad hoc.
L'analisi ha dimostrato che i conducenti di questa categoria sono, oltre che attenti all'ambiente, anche diligenti alla guida. Utenti, quindi, per i quali è stata creata una tariffa specifica. A queste nuove polizze viene applicato uno sconto medio fra il 10% e il 30% rispetto ai normali veicoli a benzina. Dall'analisi è emerso infatti che i minori rischi di incidente non derivano tanto dalle caratteristiche del mezzo, quanto dalle abitudini del conducente. Nel caso di veicoli elettrici si tratta di utenti evoluti, attenti alle problematiche di risparmio e con stili di vita più controllati. Di conseguenza, stipulando le polizze, è stato adottato un approccio più legato alle caratteristiche personali dei clienti.

→ Costruire e abitare sostenibili: la bioedilizia

La bioedilizia, o bioarchitettura, è una innovativa modalità di progettare, costruire e gestire un edificio in linea con i principi della sostenibilità ambientale, riducendo gli impatti negativi sull'ambiente.
Attenta alla salvaguardia della natura e a un approccio più attento al territorio delle attività umane, ITAS ha sviluppato coperture specifiche in grado di rispondere alle caratteristiche particolari per proteggere gli edifici costruiti secondo questi canoni, oltre agli impianti per la produzione di energia solare.
La polizza **HabITAS Green**, in particolare, è pensata per proteggere la casa certificata CasaClima[7] o costruita secondo i canoni della bioedilizia con una formulazione allrisks che assicura tutte le tipologie di danno (incendio, furto, acqua e tutela legale dei danni) tranne quelle esplicitamente escluse dal contratto.

[7] CasaClima è un metodo di certificazione energetica degli edifici presentato nel 2002 in ottemperanza alla Direttiva Cee 2002/91/Ce, che, a seguito del protocollo di Kyōto, tratta la questione della certificazione energetica degli edifici.

mutualità

ITAS e Habitec: il sostegno alla filiera del legno

Un'alleanza virtuosa che riflette ancora una volta il nostro modo unico di essere mutua. Come ITAS Mutua abbiamo firmato con Habitec, il Distretto Tecnologico Trentino per l'Energia e l'Ambiente, un accordo che prevede convenzioni agevolate per i costruttori e gli acquirenti di immobili certificati ARCA, il marchio gestito dal Distretto e basato su specifici protocolli per la progettazione e realizzazione degli immobili in legno, primo esempio in Italia di certificazione ideata appositamente per questa filiera.
Durante la costruzione, la polizza CAR (Contractor's All Risk) copre eventuali danni all'opera, mentre la polizza Postuma Decennale garantisce l'immobile nei dieci anni successivi alla fine dei lavori. La copertura assicurativa dell'abitazione così realizzata trova soluzione ideale nella polizza HabITAS Green.
Grazie a questo nuovo strumento offriamo opportunità concrete a chi vuole costruire e vivere in modo più naturale con l'edilizia sostenibile, l'efficienza energetica e le tecnologie intelligenti per la gestione del territorio.

→ Energie che non finiscono mai

Le energie rinnovabili non si esauriscono mai e, soprattutto, non compromettono il futuro delle prossime generazioni. Per questo ITAS guarda con un'attenzione particolare a chi opta per la via *green*, assicurando le aziende e i privati che scelgono di produrre energia in modo alternativo con apposite coperture per impianti di energia rinnovabile nei settori idroelettrico, eolico, solare-fotovoltaico e a biomasse.
Nel settore fotovoltaico, in particolare, il Gruppo assicura oltre 10.000 impianti in Italia, posizionandosi tra i leader di mercato. In modo analogo nel mercato eolico, ITAS si propone come riferimento per impianti di tutte le dimensioni, supportando la crescita del mercato attraverso coperture per montaggio, esercizio e danni indiretti. In dettaglio, **Sinergy** è la polizza che assicura le aziende e i privati che utilizzano impianti fotovoltaici per la produzione di energia e hanno a cuore l'ambiente.

Impianti eolici

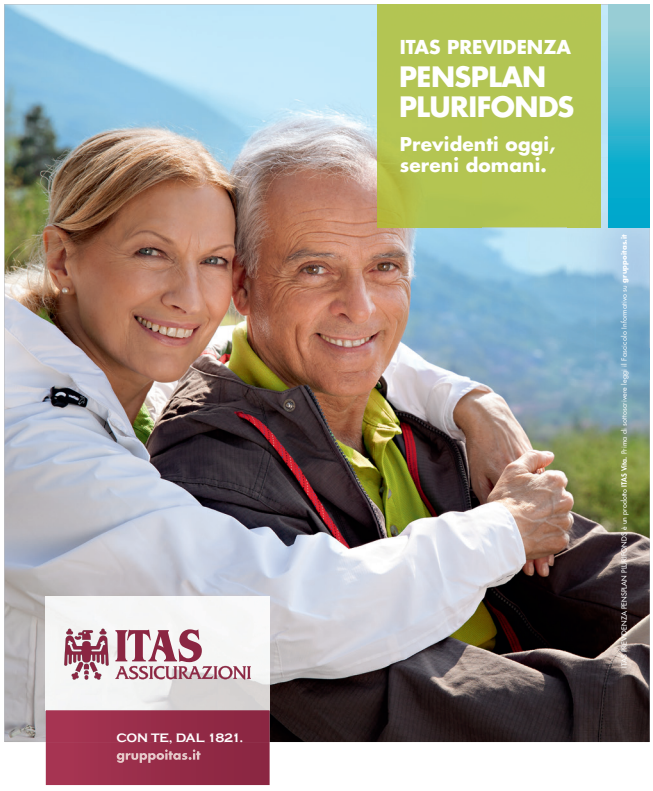
ITAS promuove la cultura assicurativa

Diffondere la cultura assicurativa è essenziale per ITAS: incoraggiare le persone a pensare al proprio futuro serenamente, in una società in cui sempre meno il welfare pubblico è una risposta adeguata ai bisogni, rientra pienamente negli obiettivi di una mutua.
Per questo il Gruppo ritiene essenziale stimolare la previdenza individuale, con prodotti di punta raggruppati nelle categorie Gestione (per chi ha già un capitale e vuole gestirlo al meglio), Risparmio (per chi vuole investire i risparmi in sicurezza), Sicurezza (per chi vuole proteggere i propri cari) e Previdenza.

→ Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds

Con la crescita delle pressioni finanziarie sul sistema pubblico, oggi una pensione complementare da affiancare è spesso una necessità. Aderire a una forma di previdenza complementare come **Plurifonds** rappresenta la soluzione migliore per garantire a sé stessi e ai propri cari un buon tenore di vita, anche una volta cessata l'attività lavorativa.

Plurifonds è un fondo pensione complementare che, sotto forma di rendita o di capitale, garantisce agli iscritti una somma integrativa della pensione maturata con il sistema previdenziale obbligatorio. Nel 2017 la raccolta premi del Fondo ha superato gli 89 milioni di euro.



→ Per Me Domani

Il progressivo invecchiamento della popolazione, unito al cambiamento della struttura per età – meno giovani a fronte di un numero crescente di anziani – contribuisce ad accrescere lo squilibrio tra una crescente domanda di assistenza e risorse pubbliche sempre più scarse.

La risposta di ITAS è **Per Me Domani:** il sostegno a chi vuole garantirsi risorse finanziarie per coprire eventuali spese assistenziali, senza dover gravare su altri. Un prodotto LTC (Long Term Care) che garantisce una rendita vitalizia alla persona in stato di non autosufficienza.

→ CPI Credit Protection Insurance

Per assicurarsi nel caso in cui un evento imprevisto comprometta il pagamento delle rate di un mutuo o di un debito residuo, ITAS ha pensato al prodotto CPI – Credit Protection Insurance Mutui e Prestiti.

ITAS per l'impresa e il territorio: proteggere la crescita di valore

Parte dell'attività di protezione di ITAS sta nella capacità di affiancarsi tempestivamente e in modo completo a chi subisce un danno o è in difficoltà, proteggendo la generazione di valore delle attività produttive e le loro ricadute positive sulla collettività.

Imprenditori e lavoratori autonomi sono un importante presidio per la crescita organica e sana dei territori. Per aiutarli a svolgere al meglio questo ruolo, le **polizze danni** da interruzione d'esercizio coprono il mancato profitto a seguito di un fermo aziendale, causato da un sinistro indennizzabile in base alla polizza per danni materiali. ITAS è attiva in questo tipo di copertura, ancora

mutualità

poco diffusa in Italia, che contribuisce in modo sostanziale alla sopravvivenza dell'azienda colpita: consente di superare il periodo di fermo o finanzia soluzioni produttive alternative temporanee, permettendo all'azienda di mantenere, per quanto possibile, i livelli occupazionali pre-sinistro altrimenti a rischio. ITAS interviene con prodotti dedicati in particolare alle piccole e medie imprese, soprattutto nel settore turistico e agricolo. Gli agricoltori sono un presidio fondamentale nella difesa del territorio e per questo è ancora più essenziale garantire loro la stabilità del reddito: ITAS è tra le prime compagnie nella copertura delle avversità atmosferiche e dei danni da esse derivanti. Oltre alle tradizionali coperture contro gli incendi, gli infortuni e la responsabilità civile (solo per citarne alcune), vengono stipulate con i soci assicurati e con i consorzi agricoli apposite polizze collettive contro i danni da avversità atmosferiche (gelo e brina, grandine, vento forte, siccità), e contro le problematiche del bestiame.
Sono inoltre state create nuove coperture specifiche nel settore vitivinicolo, per la copertura dei danni indiretti (per mancata produzione del vino) a seguito di fenomeni atmosferici che abbiano colpito i vigneti.

Gli investimenti: etici e sostenibili

La stessa attenzione che il Gruppo dedica a ideare prodotti che generino benefici sociali e ambientali, si ha anche nella gestione degli investimenti. Il Gruppo seleziona infatti gli attivi finanziari prestando estrema attenzione a che gli Stati e le aziende oggetto di investimento non siano coinvolti in controversie sul rispetto dei diritti umani e lo sfruttamento del lavoro minorile, applicando quindi una politica di esclusione basata su criteri etici.
ITAS Vita S.p.A. si avvale della professionalità e della competenza di un advisor etico abilitato a selezionare gli emittenti dei titoli e specializzato nella ricerca sulla responsabilità sociale ed ambientale degli emittenti.
Al 31 dicembre 2017 è selezionato utilizzando criteri sociali e ambientali il 2,3% sul totale degli attivi finanziari.

Rifugio Tonini: un presidio e un simbolo restituito ai suoi monti

Un esempio concreto della nostra attenzione allo sviluppo del territorio. È quanto accaduto con il Rifugio Tonini, nel Gruppo del Lagorai, in territorio del comune di Baselga di Piné in provincia di Trento.
Lo storico rifugio gestito dalla SAT (Società Alpinisti Tridentini) era stato distrutto da un incendio nel dicembre 2016. In occasione del 123° Congresso SAT, tenutosi a Pergine (TN) a ottobre 2017, il Presidente ITAS, Fabrizio Lorenz, ha simbolicamente consegnato nelle mani del Presidente SAT Claudio Bassetti 720 mila euro finalizzati alla ricostruzione del rifugio.
Grazie all'indennizzo assicurativo riconosciuto dalla Compagnia il rifugio potrà essere riprogettato e ricostruito, con l'obiettivo di riaprirlo ad abitanti, alpinisti e turisti nel 2019. Un esempio di collaborazione tra due realtà, SAT e ITAS, che vantano entrambe una storia ultracentenaria di mutuo aiuto solidale.

Un fondo pensione etico: AequITAS

Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds ha tra i propri comparti **AequITAS** una linea etica nata dalla collaborazione tra Banca Etica, ITAS Vita S.p.A. ed Etica Sgr.
Pensato per le persone sensibili ai temi sociali e della eco-sostenibilità, il comparto promuove una previdenza integrativa socialmente responsabile e ispirata ai principi etici, offrendo risposte coerenti ai bisogni delle persone. In qualità di fondo pensione aperto, può accogliere le adesioni da tutte le categorie di lavoratori, anche da soggetti non titolari di redditi da lavoro e d'impresa e da persone fiscalmente a carico. È a contribuzione definita, perché è l'iscritto che determina l'ammontare del proprio versamento al Fondo.

Le caratteristiche innovative del comparto AequITAS

- Strumento per l'utilizzo responsabile del denaro nel settore della previdenza integrativa;
- Strategia d'investimento basata su principi etici;
- Adatto alle esigenze di chi è attento alle caratteristiche di responsabilità sociale e ambientale dei titoli nei quali investe;
- Selezione socio-ambientale dei titoli in portafoglio a cura di Etica Sgr, società di gestione del risparmio di Banca Etica;
- Microfinanza: 5 euro delle spese annuali vengono destinati al Fondo di solidarietà Aequitas per la Microfinanza gestito dalla Fondazione Finanza Etica in collaborazione con ITAS e Banca Etica;
- Azionariato attivo: tramite la quota del Comparto investita nei fondi Valori Responsabili, Etica Sgr partecipa alle assemblee degli azionisti delle imprese nelle quali investe ed esercita i diritti di voto collegati alle azioni, sollecitando la riflessione sugli aspetti sociali, ambientali e di governance.

Il patrimonio immobiliare come bene sostenibile

Nel settore immobiliare ITAS possiede quote di fondi comuni di investimento improntati a criteri di eco-sostenibilità nella costruzione e nella conduzione degli edifici, o che operano nel settore delle energie rinnovabili. In particolare, detiene quote del fondo immobiliare Clesio e del fondo immobiliare Energheia.
Clesio è proprietario dell'area urbana Le Albere in Trento, dove sorge l'attuale sede ITAS. Il fondo immobiliare Energheia invece opera direttamente nel settore dell'energia rinnovabile.

Veduta dall'alto del quartiere Le Albere

mutualità

LINEE DI INVESTIMENTO SOSTENIBILE

	PERCENTUALE SUL TOT. ASSET	CONTROVALORE ECONOMICO (in milioni di euro)
Linea AequITAS	**2,06**	**83,6**
Fondo immobiliare Clesio	**0,13**	**5,15**
Fondo immobiliare Energheia	**0,09**	**3,86**

Una comunicazione corretta e trasparente

Mettere al centro i propri assicurati per ITAS significa anche garantire trasparenza e correttezza nelle comunicazioni, disincentivando pratiche ingannevoli o scorrette.

Questi due valori sono presenti fin dalla fase di ideazione e progettazione di un prodotto, quando la funzione Compliance interviene sulla modulistica precontrattuale per assicurare il rispetto del Regolamento che disciplina gli obblighi di informazione e la pubblicità dei prodotti assicurativi[8].

La corretta comunicazione con i clienti e soci assicurati viene garantita anche attraverso la scelta e il controllo dei canali di dialogo principali ovvero l'online e la rete di vendita. A questo scopo ITAS segue con particolare cura la relazione con i propri agenti, con cui intrattiene rapporti molto stretti che non si limitano alle funzioni commerciali, ma si ampliano all'erogazione di formazione e ad attività di informazione, monitoraggio e assistenza.

ITAS eroga formazione costante alla rete di vendita e ne verifica periodicamente l'adeguatezza e la correttezza riguardo alle modalità e i contenuti delle comunicazioni agli assicurati da parte della rete (cfr. cap. "Presenti sul territorio. La rete di vendita").

I soci e gli assicurati hanno a disposizione anche il canale online per mettersi in contatto con ITAS. A questo proposito il portale di Gruppo (gruppoitas.it) è stato ridisegnato secondo una nuova impostazione utente-centrica e più user-friendly e l'Area Riservata è stata riprogettata e ampliata con nuove funzionalità (cfr. cap. "Innovazione al servizio di tutti").

Sul sito internet sono inoltre disponibili i numeri verdi dedicati ai soci assicurati e alla gestione dei sinistri. Il link diretto con l'agente di fiducia viene facilitato mettendo a disposizione uno strumento di geolocalizzazione che consente di visualizzare le agenzie più vicine all'assicurato.

Numero verde

800.292837

Attivo dal lunedì al venerdì
dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.
Nel 2017 il servizio di assistenza ha risposto
in media a 54 chiamate e a 16 mail al giorno.

nel 2017
12.953
chiamate gestite

nel 2017
3833
mail gestite

[8] Regolamento ISVAP n.35/2010.

DNF La performance economica

Nella concezione di responsabilità rientrano a pieno titolo la solidità economica e patrimoniale del Gruppo; per questo ITAS monitora costantemente i principali rischi che possono avere un impatto sulla performance economica o sulla posizione di solvibilità delle singole società e del Gruppo nel suo complesso.

I principali indicatori economici

Il bilancio consolidato di Gruppo, dopo aver superato nello scorso esercizio l'ambizioso traguardo del miliardo di euro, segna una stabilizzazione dello sviluppo: la **raccolta premi di competenza è stata pari a 1.130,952 milioni di euro**, contro i 1.113,798 milioni di euro dell'esercizio precedente, con un incremento dell'1,5%.

Il risultato è comunque di ampia soddisfazione: si registra una decisa crescita del settore danni (+6,3% per il lavoro diretto) e una contrazione del 18,1% nei rami vita, in particolare nel ramo I Assicurazioni sulla durata della vita umana, coerentemente con la politica assuntiva volta a contenere il collocamento di prodotti a maggior assorbimento di capitale. Il risultato di conto economico consolidato evidenzia un **utile pari a 11,831 milioni di euro**, in riduzione di 2,158 milioni di euro rispetto al precedente esercizio, variazione ascrivibile al minor apporto dei risultati dei bilanci individuali sia della Capogruppo che della

PRINCIPALI INDICATORI ECONOMICI (IN MIGLIAIA DI EURO)

PREMI LORDI DI COMPETENZA	2016	2017	VAR. %
Lavoro diretto danni	749.877	796.938	6,3
Lavoro indiretto danni	3.747	2.097	-44,0
Lavoro diretto vita	274.946	225.116	-18,1
TOTALE	1.028.570	1.024.151	-0,4
Contratti di investimento vita	85.228	106.801	25,3
TOTALE RACCOLTA	1.113.798	1.130.952	1,5
Premi netti conservati	963.966	945.859	-1,9

PRINCIPALI INDICATORI PATRIMONIALI (IN MIGLIAIA DI EURO)

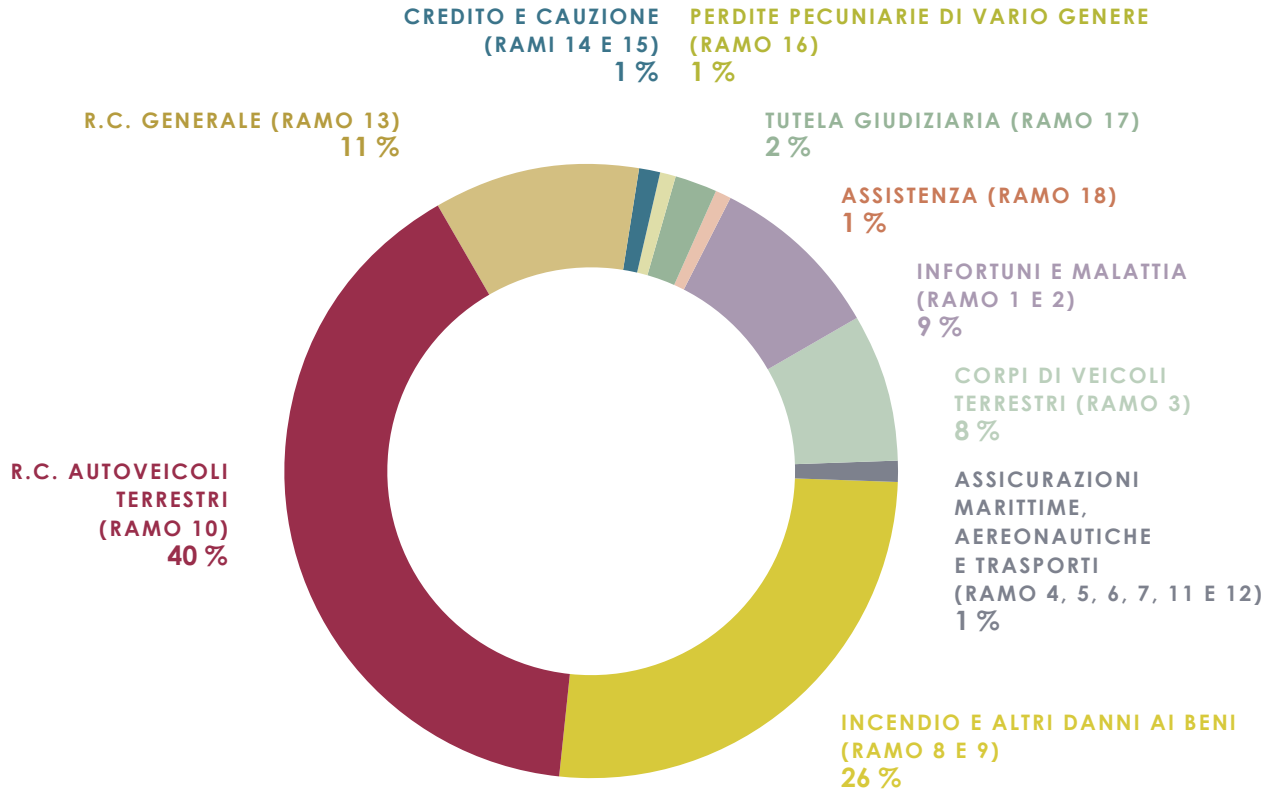
	2016	2017	VAR. %
Investimenti e Immobili uso impresa	3.828.139	4.192.922	9,5
Riserve tecniche nette	3.145.037	3.365.662	7,0
Passività Finanziarie:	680.934	775.698	13,9
Riserve tecniche Unit - Index linked	30.161	45.918	52,2
Riserve tecniche connesse a fondi pensione	574.968	655.403	14,0
Prestito subordinato	58.957	59.053	0,2
Depositi ricevuti dai riassicuratori	5.010	3.281	-34,5
Passività relativa al Put & Call Option Agreement	11.838	12.043	1,7
Patrimonio netto	375.712	404.019	7,5

numeri e valore aggiunto

controllata ITAS Patrimonio S.p.A. Il risultato del conto economico complessivo, che tiene conto dei ricavi e dei costi imputati direttamente nel patrimonio netto, ammonta a 16,277 milioni di euro (- 10,894 milioni di euro nel 2016) in forte crescita per effetto del deciso aumento dei proventi finanziari netti su attività finanziarie disponibili per la vendita. Il patrimonio netto quindi segna un aumento di oltre 28 milioni di euro, circostanza che assume particolare significato a sintesi della positiva dinamica reddituale e patrimoniale del Gruppo. Il **patrimonio netto** consolidato al termine dell'esercizio ammonta a **404 milioni di euro** contro i 376 milioni di euro del 2016. Il patrimonio netto di pertinenza del Gruppo ammonta a 354 milioni di euro (328 milioni di euro nel 2016) mentre 50 (48 milioni di euro) di pertinenza di terzi.

La crescita del volume d'affari in seguito all'acquisizione non ha alterato l'equilibrio di portafoglio, che ha mantenuto il settore non auto stabilmente sopra il 60%. I dati evidenziano comunque tassi di crescita tra il 2016 e il 2017 molto soddisfacenti. Nel complesso si è registrato un incremento dei premi lordi contabilizzati del lavoro diretto dei rami danni del 6,0%, con punte del 12,0% nel ramo corpi veicoli terrestri, del 3,3% nei rami infortuni e malattia, dell'8,5% per i rami incendio e altri danni ai beni ma soprattutto del 5,8% nel ramo R.C. auto, in netta controtendenza rispetto a quanto registrato dal mercato.

PREMI LORDI CONTABILIZZATI



numeri e valore aggiunto

PREMI EMESSI LAVORO DIRETTO (IN MIGLIAIA DI EURO)

	2016	2017	VAR. %
Infortuni e malattia (ramo 1 e 2)	71.456	73.812	3,3
Corpi di veicoli terrestri (ramo 3)	60.895	68.222	12,0
Assicurazioni marittime, aeronautiche e trasporti (rami 4, 5, 6, 7, 11 e 12)	8.241	7.345	-10,9
Incendio e altri danni ai beni (rami 8 e 9)	192.284	208.572	8,5
R.C. autoveicoli terrestri (ramo 10)	308.544	326.564	5,8
R.C. generale (ramo 13)	84.390	86.683	2,7
Credito e cauzione (rami 14 e 15)	9.769	9.945	1,8
Perdite pecuniarie di vario genere (ramo 16)	10.599	9.780	-7,7
Tutela giudiziaria (ramo 17)	16.008	17.255	7,8
Assistenza (ramo 18)	7.417	7.840	5,7
TOTALE PREMI LAVORO DIRETTO RAMI DANNI	769.603	816.018	6,0

Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder

Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza creata dal Gruppo ITAS, distribuita in gran parte tra gli stakeholder con i quali il Gruppo si rapporta nella sua operatività quotidiana. Un'equa distribuzione ai propri stakeholder del valore che essi stessi, direttamente o indirettamente, hanno contribuito a creare, è uno dei fondamenti della sostenibilità nel tempo dei risultati economici.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO E SUA DISTRIBUZIONE (IN MIGLIAIA DI EURO)

VOCI DI BILANCIO	2016 [9]	2017
Ricavi della gestione caratteristica	1.177.394	1.214.581
Costi della gestione caratteristica	888.214	925.235
Componenti accessorie e straordinarie	- 9.463	-14.890
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	279.717	274.456
Soci Sovventori/Azionisti	640	1.563
Risorse umane	57.723	56.247
Agenti e altri canali distributivi	153.059	157.091
Collaboratori esterni / fornitori	38.308	37.130
Amministratori e sindaci	3.137	2.952
Comunità	1.902	2.286
Sistema enti istituzionali	10.542	7.437
Finanziatori	3.600	3.600
Valore trattenuto	10.805	6.150
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	279.717	274.456

[9] I valori 2016 non considerano gli effetti delle variazioni apportate sul bilancio d'esercizio di ITAS Holding in conformità alle disposizioni del OIC 29.

numeri e valore aggiunto

Nota metodologica per il calcolo del Valore Aggiunto

Il Valore Aggiunto economico direttamente generato e distribuito, come previsto dai GRI Standards (GRI 201-1), viene calcolato partendo dall'utile dell'esercizio e apportando tutte le rettifiche di valore sulla base delle evidenze contabili. Per l'attività assicurativa tale grandezza è definibile come la differenza tra il valore dei servizi prodotti e i costi sostenuti per l'acquisizione di beni e servizi strumentali ad essa. Sia i dati di input che le rettifiche provengono da fonti certificate all'interno del processo del bilancio civilistico e report intermedi direttamente estratti dai sistemi informativi aziendali, a cominciare dal bilancio di verifica. Le operazioni di consolidamento avvengono mediante una procedura semplificata d'aggregazione dei bilanci redatti secondo principi contabili italiani; le operazioni infragruppo sono estranee al calcolo del Valore Aggiunto.

La distribuzione del Valore Aggiunto e i benefici economici della mutualità per i soci assicurati

BENEFICI DELLA MUTUALITÀ E DISTRIBUZIONE DELVALORE AGGIUNTO AI SOCI ASSICURATI 2017 (migliaia di euro)

Valore Aggiunto per i soci assicurati	30.632
Valore Aggiunto globale lordo	274.456
Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci assicurati	305.088

Il Valore Aggiunto aggregato del Gruppo ITAS, comprensivo del beneficio riconosciuto ai soci assicurati per l'anno 2017 ammonta a circa 305 milioni di euro, ed è stato distribuito in particolare a:

→ **Soci sovventori e azionisti**

(1,6 milioni di euro); sono inclusi compensi e spese per gli organi sociali e gli interessi maturati sui conferimenti da parte dei soci sovventori così come previsto dall'art. 4 dello Statuto Sociale;

→ **Risorse umane**

(56,2 milioni di euro), per quanto corrisposto al personale dipendente, esclusi i lavoratori interinali considerati nella voce "Fornitori e collaboratori esterni";

→ **Agenti e altri intermediari**

(157,1 milioni di euro), vengono incluse in questa voce le provvigioni d'acquisto e incasso, i rappel e i contributi erogati alla rete;

→ **Collaboratori esterni e fornitori**

(37,1 milioni di euro), per l'acquisto di beni e la fornitura di servizi;

→ **Amministratori e sindaci**

(2,9 milioni di euro), per compensi corrisposti per la carica ricoperta;

→ **Comunità**

(2,3 milioni di euro), per le sponsorizzazioni, le erogazioni liberali e altri contributi erogati dal Gruppo. Parte di queste spese non vengono registrate contabilmente su conti dedicati ed è quindi necessario effettuare un'analisi per fornitore per identificare correttamente quali devono essere incluse nella voce "Comunità";

→ **Sistema enti istituzionali**

(7,4 milioni di euro), per il versamento delle imposte sul reddito di esercizio e delle altre imposte;

→ **Finanziatori**

(3,6 milioni di euro), per interessi sul prestito obbligazionario emesso il 30 luglio 2015 per 60 milioni di euro. L'emissione del prestito obbligazionario subordinato, che ha durata decennale, è stata sottoscritta da importanti investitori istituzionali;

→ **Soci assicurati**

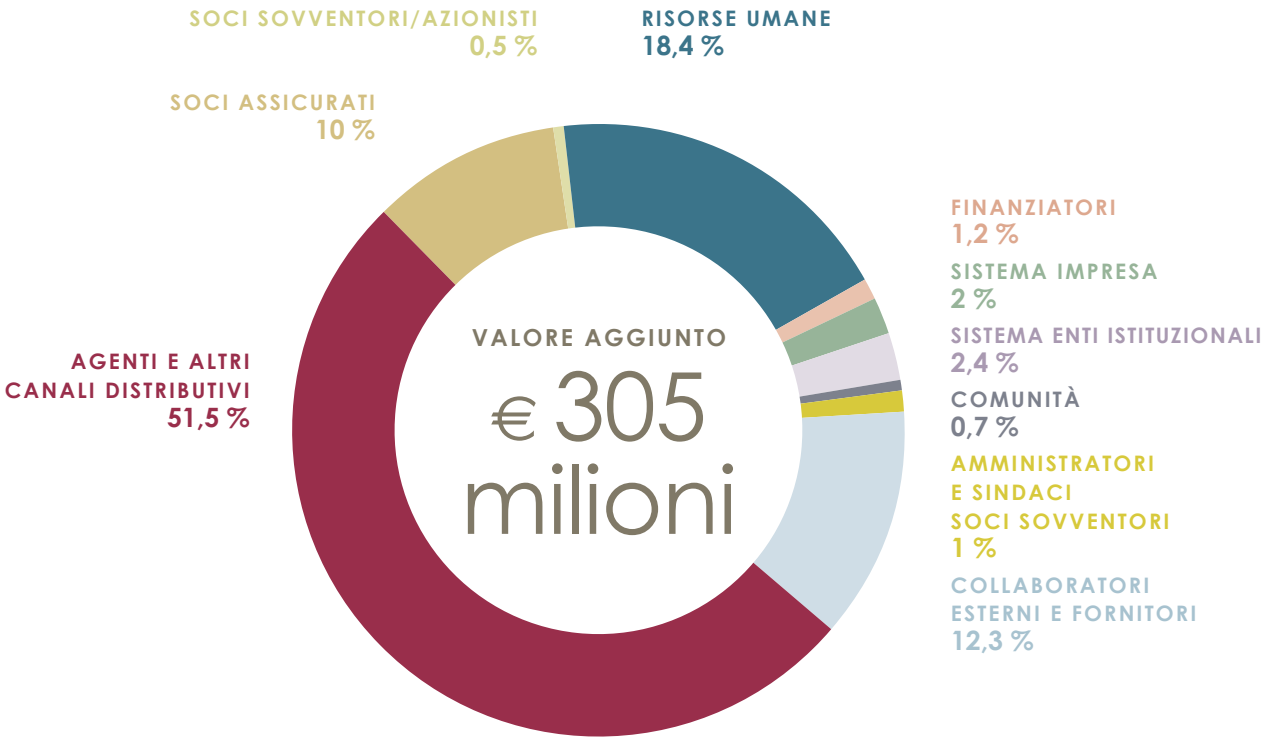
(30,6 milioni di euro), grazie all'applicazione di vantaggiose politiche tariffarie derivanti dalla natura della mutua che non ha esigenze di remunerazione del capitale;

→ **Il valore trattenuto**

all'interno del Gruppo è di 6,2 milioni di euro.

numeri e valore aggiunto

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



La Capogruppo ITAS Mutua in qualità di mutua assicuratrice pone al centro del proprio operato la creazione di valore per i propri soci assicurati. La sua peculiare natura giuridica che non prevede la remunerazione del capitale, come invece avviene nelle società per azioni, le consente di concentrare le proprie risorse per rafforzare la propria posizione patrimoniale e per garantire ai soci assicurati un servizio di qualità che prevede anche la riduzione delle tariffe dei propri prodotti. Nella definizione della tariffa di una polizza le compagnie assicurative devono infatti considerare il costo del capitale dei propri soci.

Nel caso di ITAS Mutua questo costo non sussiste. Grazie al versamento del contributo al Fondo di Garanzia che attribuisce all'assicurato la qualifica di socio, il socio della mutua beneficia di un premio medio calcolato sulla base di una tariffa di importo inferiore rispetto a quello di compagnie assicurative diverse dalla mutua.

Questo minore premio si tramuta in un **beneficio per i soci assicurati pari nel 2017 a 30,632 milioni di euro**, applicando un tasso di rendimento atteso del capitale lordo del 10%.

dipendenti e collaboratori

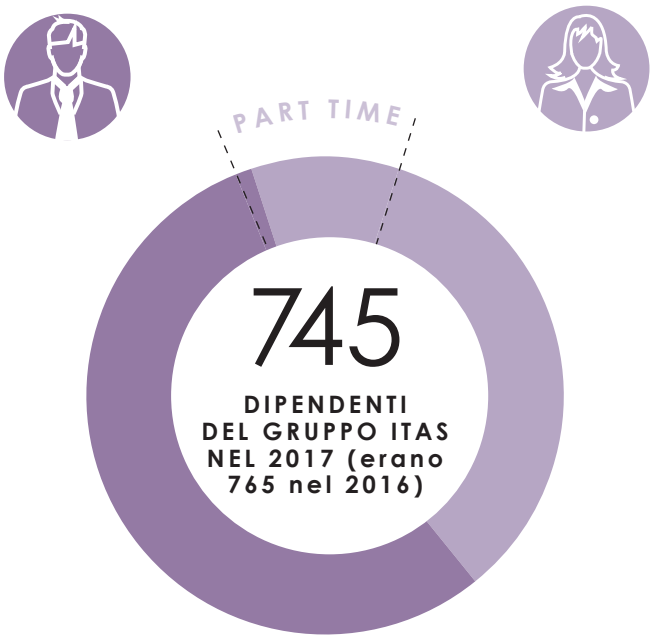
La ragione per cui esiste ITAS: le persone

ITAS è una realtà nata dall'incontro e dalla volontà delle persone. E le persone – amministratori, dipendenti, collaboratori e agenti – restano indispensabili per lo sviluppo, il successo e la stessa esistenza del Gruppo. Un fattore strategico la cui posizione centrale è riconosciuta anche dal Codice Etico.
Per promuovere il valore delle persone e per migliorare e accrescere il patrimonio di capacità e competenze di ciascun collaboratore, ITAS si impegna in particolare a creare un ambiente di lavoro che favorisca la sicurezza e il benessere di tutti, la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra nel rispetto della personalità di ciascuno e che sia privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

Valorizzare l'unicità di ciascuno. La gestione delle persone

Al 31 dicembre 2017 i collaboratori del Gruppo sono 745 (-2,6% rispetto al 2016), di cui la maggioranza (715 in totale) a tempo indeterminato e i restanti suddivisi tra tempo determinato, interinali e stagisti. Rispetto al 2016 crescono i contratti a tempo determinato (23 in totale) e diminuiscono del 5% i lavoratori a tempo indeterminato. L'88,7% del personale è impiegato full-time, mentre il part-time interessa l'11,3% della popolazione aziendale, opzione scelta in prevalenza da donne per favorire la conciliazione famiglia-lavoro.
Le limitate variazioni nel numero totale e nella proporzione fra contratti a tempo indeterminato si devono principalmente all'acquisizione delle filiali italiane di RSA, realizzata nel 2016. Le conseguenti ottimizzazioni di alcuni uffici sono state condotte con particolare attenzione a limitare il più possibile le uscite, anche ricorrendo a diverse forme di contratto.
Il personale include inoltre 51 dipendenti appartenenti alle categorie protette, in conformità con la normativa vigente. Di questi, 36 sono disabili e 15 appartenenti ad altre categorie protette.

COLLABORATORI COMPLESSIVI



	2016	2017
TOTALI	336	329
Totale full time	261	253
Totale part time	75	76

	2016	2017
TOTALI	429	416
Totale full time	422	408
Totale part time	7	8

dipendenti e collaboratori

DIPENDENTI PER CATEGORIA CONTRATTUALE

	2016	2017
TEMPO INDETERMINATO	**753**	**715**
Donne	333	318
Uomini	420	397
TEMPO DETERMINATO	**3**	**23**
Donne	1	7
Uomini	2	16
ALTRI COLLABORATORI	**9**	**7**
Interinali	1	1
Donne	0	0
Uomini	1	1
Collaborazioni coordinate e continuative	1	1
Donne	0	0
Uomini	1	1
Stage	7	5
Donne	2	4
Uomini	5	1
Totale donne	2	4
Totale uomini	7	3
TOTALE DIPENDENTI PER CATEGORIA CONTRATTUALE	**765**	**745**

NUOVO PERSONALE ASSUNTO PER ETÀ E PER GENERE

	2016	2017
SOTTO I 30 ANNI	**6**	**15**
Donne	3	7
Uomini	3	8
TRA I 30 E I 50 ANNI	**2**	**14**
Donne	1	3
Uomini	1	11
OLTRE I 50 ANNI	**1**	**6**
Donne	0	1
Uomini	1	5
TOTALE DIPENDENTI	**9**	**35**
Totale donne	4	11
Totale uomini	5	24

PERSONALE CHE HA INTERROTTO IL RAPPORTO DI LAVORO

	2016	2017
SOTTO I 30 ANNI	**2**	**2**
Donne	2	2
Uomini	0	0
TRA I 30 E I 50 ANNI	**20**	**16**
Donne	8	6
Uomini	12	10
OLTRE I 50 ANNI	**8**	**35**
Donne	2	12
Uomini	6	23
TOTALE DIPENDENTI	**30**	**53**
Totale donne	12	20
Totale uomini	18	33

Il dipendente come cliente interno, dalla selezione alla crescita

ITAS segue politiche di selezione e assunzione delle persone con l'obiettivo di valorizzare la centralità del dipendente, vedendolo come un autentico "cliente interno" le cui necessità devono essere soddisfatte dal servizio.

A questo scopo, merito e competenza sono i criteri in base ai quali ITAS si impegna a selezionare, assumere, retribuire e organizzare i propri collaboratori e dipendenti per coniugare le necessità di copertura del fabbisogno di organico, nel rispetto dei ruoli e delle posizioni previste, con i budget predefiniti e sulla base di valori e regole comuni.

Le assunzioni riguardano personale tanto a tempo indeterminato quanto determinato, anche tramite contratti di somministrazione e apprendistato professionalizzante, sempre in base a principi di imparzialità, economicità e rapidità di attuazione. In collaborazione con università o centri per l'impiego vengono anche attivati tirocini curriculari e postlaurea. ITAS pre-

dipendenti e collaboratori

vede un rimborso spese per i tirocini con una durata minima di sei mesi.
Nel 2017 sono stati assunti 35 dipendenti. Di questi il 42,9% sotto i trent'anni, fascia più che raddoppiata rispetto al 2016. In questa fascia di età si riscontra una maggiore parità di genere, con assunzioni ripartite all'incirca al 50% per ciascuno tra i due sessi. Nel 2017 è aumentato il tasso di turnover in entrata – che si attesta al 4,7% – mentre le persone che hanno interrotto il loro rapporto di lavoro sono state 53, corrispondenti a un turnover in uscita pari al 7,1%. Di queste, il 66% appartiene alla fascia over 50. Nel 2017 il turnover complessivo è stato pari all'11,7%, in aumento rispetto al 2016 (5,1%): l'incremento dei tassi in entrata in parallelo con quelli in uscita, coniugato con l'elevata incidenza di under 30 tra i nuovi assunti, segnala l'impegno del Gruppo a sostenere il rinnovamento e il ricambio generazionale.

TURNOVER

	2016	2017
TASSO TURNOVER COMPLESSIVO	**5,1%**	**11,7%**
TASSO DI TURNOVER IN ENTRATA	**1,2%**	**4,7%**
Tasso di turnover in entrata - Donne	0,5%	1,5%
Tasso di turnover in entrata - Uomini	0,7%	3,2%
Tasso di turnover in entrata - Sotto i 30 anni	0,8%	2,0%
Tasso di turnover in entrata - Tra i 30 e i 50 anni	0,3%	1,9%
Tasso di turnover in entrata - Oltre i 50 anni	0,1%	0,8%
TASSO DI TURNOVER IN USCITA	**3,9%**	**7,1%**
Tasso di turnover in uscita - Donne	1,6%	2,7%
Tasso di turnover in uscita - Uomini	2,4%	4,4%
Tasso di turnover in uscita - Sotto i 30 anni	0,3%	0,3%
Tasso di turnover in uscita - Tra i 30 e i 50 anni	2,6%	2,1%
Tasso di turnover in uscita - Oltre i 50 anni	1,0%	4,7%
TASSO DI COMPENSAZIONE TURNOVER DEL PERSONALE	**30,0%**	**66,0%**

Lavorare meglio, vivere meglio

Consapevole del ruolo sempre più rilevante del welfare aziendale in risposta a bisogni cui non sempre lo Stato può far fronte in maniera adeguata, ITAS offre ai propri collaboratori una serie di vantaggi e tutele che rispondono a esigenze puntuali e amplia alcune delle previsioni contrattuali, ad esempio legate ai permessi per i figli, favorendone così il benessere e la conciliazione famiglia-lavoro.

Ad eccezione dell'assistenza sanitaria, prevista soltanto per i contratti a tempo indeterminato (compreso l'apprendistato), tutti gli altri strumenti sono estesi indistintamente a tutti i collaboratori, tanto full-time a tempo indeterminato, quanto determinato o parziale. Nessuna distinzione viene fatta su base geografica.

Vantaggi e tutele per i dipendenti ITAS

→ **Assicurazioni sulla vita**

Per gli aderenti al Fondo Pensione, è a carico dell'azienda per funzionari e dirigenti e, per gli impiegati, fa-

coltativa con un contributo degli aderenti. I contratti stipulati sono 339, pari al 46% del totale dei dipendenti.

→ **Assistenza sanitaria e copertura assicurativa per disabilità/invalidità**

Finanziata da contributi del lavoratore e, in misura maggiore, del datore di lavoro, copre infortuni e invalidità permanente e alcune tipologie di ricovero. È inoltre prevista una garanzia Long Term Care.

→ **Permessi per malattia figli, assistenza parenti e per lavoratori studenti**

I dipendenti hanno a disposizione fino a un massimo di 50 giorni lavorativi l'anno di congedo straordinario non retribuito per la cura dei figli (fino al dodicesimo anno d'età); 10 giorni lavorativi l'anno di permessi giornalieri non retribuiti per assistenza a parenti entro il secondo grado ricoverati in ospedale; permessi giornalieri retribuiti per la preparazione di esami universitari, di laurea e di passaggio da una classe all'altra e per il conseguimento della maturità (3 giorni per la preparazione di esami, 50 per la laurea).

→ **Locazione alloggi e contributo per trasferimenti**

Locazione di appartamenti di proprietà disponibili ed estensione al secondo anno del 50% di contributo per maggior spesa sostenuta in conseguenza a trasferimento.

→ **Agevolazione acquisto e risanamento prima casa**

Per l'acquisto, costruzione o ristrutturazione della prima casa è previsto l'abbattimento fino a 4 punti del tasso di interesse annuo su un capitale massimo stabilito dalla contrattazione aziendale.

→ **Prestiti e finanziamenti al personale**

Prestiti per esigenze personali o famigliari, non voluttuarie o speculative. Rimborso con trattenuta sullo stipendio a un tasso annuo di interesse con uno spread pari, nel 2017, allo 0,25%.

→ **Buoni pasto**

Viene riconosciuto al personale l'utilizzo di buoni pasto.

→ **Trasporti e mobilità**

Un'apposita convenzione con l'azienda di trasporto locale Trentino Trasporti Esercizio S.p.A. garantisce ai lavoratori un'agevolazione del 20% sull'abbonamento annuale. Per i dipendenti della sede di Milano, l'attuale convenzione con ATM S.p.A. permette di rateizzare l'importo in busta paga. Una nuova convenzione con AMT di Genova prevede uno sconto di 30 euro sull'abbonamento annuale e la possibilità di rateizzare l'importo in busta paga.

→ **Convenzione palestra e attività culturali**

Abbonamento annuale presso una palestra in loco con modalità particolarmente vantaggiose. Attività ricreative e culturali per i dipendenti attraverso una contribuzione al circolo ricreativo CRITAS.

Per i **dipendenti di Assicuratrice Val Piave S.p.A.** sono previsti i seguenti vantaggi e tutele:

→ **Premio aziendale di produttività variabile da destinare al finanziamento della previdenza integrativa aziendale**

Il premio è correlato al conseguimento di obiettivi di incremento di produttività e di redditività.

→ **Assistenza sanitaria (integrazione per spese odontoiatriche e rimborso visite specialistiche)**

Contributi relativi a una polizza malattia che garantisca a tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato (funzionari esclusi) e relativi famigliari un'integrazione sanitaria per le cure dentarie e il rimborso parziale delle spese per visite mediche specialistiche (50%) e prestazioni in regime di SSN (80%).

→ **Polizza infortuni professionali ed extra-professionali**

Polizza infortuni professionali ed extra-professionali a carico dell'azienda per i funzionari.

→ **Rimborso quota parcheggio all'interno del perimetro cittadino.**

Rimborso dell'importo di 15 euro al dipendente sottoscrittore di un abbonamento in una delle aree di sosta a pagamento situate all'interno del perimetro cittadino, per ogni mese di durata del servizio.

→ **Banca ore e uscita anticipata**

Le ore di lavoro eccedenti l'orario giornaliero norma-

dipendenti e collaboratori

le potranno alimentare un "monte permessi" da cui è possibile attingere per ridurre di 30 minuti l'orario giornaliero, con l'uscita anticipata alle 17.30.
Oltre ai vantaggi e ai benefit ITAS è attenta a offrire ai propri dipendenti opportunità di crescita e di socializzazione al di là dell'attività lavorativa. È lo spirito con cui è nato il Circolo Ricreativo CRITAS.

CRITAS
CIRCOLO RICREATIVO

La socialità su scala aziendale: il Circolo Ricreativo CRITAS

Favorire la socializzazione dei nostri dipendenti in attività e in quiescenza: è l'obiettivo del Circolo Ricreativo ITAS (C.R.ITAS), libera associazione senza scopo di lucro che promuove iniziative culturali, sportive, turistiche e ricreative in genere. Nel 2017 il circolo conta 433 iscritti, 390 dei quali dipendenti in attività (il 52% di tutti i dipendenti del Gruppo) e 42 pensionati.
Le proposte sono diversificate e puntano a soddisfare interessi differenti, con iniziative sempre nuove che possano incontrare il favore di tutti. Tra le 23 attività organizzate nel 2017 spiccano le diverse giornate dedicate alle sfide competitive come il pomeriggio in Escape Room, il torneo di softair indoor, la gara di bowling.
Molti sono stati anche le gite e i viaggi come il Tour della Sicilia, la gita a Saint Moritz con il viaggio panoramico sul Trenino del Bernina e il suggestivo viaggio in Giappone. Non sono mancati inoltre i corsi per il tempo libero come lezioni di cucina e il corso di degustazione del vino.

La conciliazione per il benessere della famiglia

Il Gruppo ITAS favorisce le esigenze famigliari di dipendenti donne e uomini, applicando con la massima aderenza la legislazione nazionale vigente e le norme contenute nella contrattazione in materia di astensione obbligatoria e facoltativa per maternità e congedi parentali.
Nel corso del 2017 hanno goduto del periodo di astensione obbligatoria 24 lavoratrici, mentre 38 dipendenti hanno usufruito del congedo facoltativo, dei quali 17 uomini.

CONGEDO PARENTALE

	2016	2017
N. DI DIPENDENTI CHE AVEVANO DIRITTO AL CONGEDO PARENTALE NELL'ANNO[10]	**251**	**240**
Donne	116	113
Uomini	135	127
N. DI DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE NELL'ANNO	**49**	**55**
Donne	37	38
Uomini	12	17
N. DI DIPENDENTI CHE SONO TORNATI AL LAVORO ALLA FINE DEL CONGEDO PARENTALE	**36**	**41**
Donne	24	24
Uomini	12	17
N. DI DIPENDENTI CHE SAREBBERO DOVUTI RIENTRARE AL LAVORO DOPO IL CONGEDO PARENTALE	**49**	**55**
Donne	37	38
Uomini	12	17

[10] Nel calcolo sono stati inclusi tutti i dipendenti con figli minori di 12 anni d'età, considerando che per la normativa italiana l'astensione da lavoro per congedo parentale può essere richiesta fino ai 12 anni di vita del bambino.

Il 74,5% dei dipendenti è rientrato al lavoro dopo il congedo parentale (tasso di rientro[11]) e l'87,8% dei dipendenti è ancora impiegato presso il Gruppo a un anno di distanza dal rientro al lavoro (tasso di permanenza[12]). Il tasso di rientro è maggiore per gli uomini (100%) rispetto alle donne (63,2%), che solitamente sperimentano maggiori difficoltà nel conciliare le esigenze familiari con quelle lavorative. Tuttavia, un dato positivo è il tasso di permanenza femminile, ovvero la percentuale di dipendenti che rientrate dal congedo parentale sono ancora impiegate presso ITAS a un anno dal rientro (100%).

L'equilibrio tra vita personale e attività lavorativa è un fattore chiave per la realizzazione individuale, oltre che per il successo dell'azienda nel suo complesso. In quest'ottica, ITAS si impegna con una serie di iniziative specifiche: diverse agevolazioni, l'orario flessibile, l'orario a tempo parziale, i turni e l'assistenza sanitaria impiegati.

CONGEDO PARENTALE

	2016	2017
TASSO DI RIENTRO COMPLESSIVO	**73,5%**	**74,5%**
Tasso di rientro Donne	64,9%	63,2%
Tasso di rientro Uomini	100,0%	100,0%
TASSO DI PERMANENZA COMPLESSIVO	**61,1%**	**87,8%**
Tasso di permanenza Donne	41,7%	100,0%
Tasso di permanenza Uomini	33,3%	70,6%

[11] Il tasso di rientro (return rate) è calcolato come: Numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale / Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo parentale.

[12] Il tasso di permanenza al ritorno (retention rate) è calcolato come: Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro / Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale.

Noi di ITAS per il Family Audit

Attenti al benessere dei nostri dipendenti, abbiamo scelto di aderire come **prima compagnia assicurativa in Italia** all'iniziativa, proposta dalla Provincia Autonoma di Trento, denominata Family Audit.

Nata nel 2010, individua una serie di pratiche per bilanciare tempi di vita e tempi di lavoro che, in seguito, sono state estese a titolo sperimentale a livello nazionale e oggi sono conosciute anche a livello internazionale. Il progetto mira a promuovere il benessere dei dipendenti e il miglioramento continuo delle organizzazioni: individua misure coerenti con i bisogni attraverso la progettazione partecipata, grazie a un'indagine mirata su sei macro-ambiti che vanno dall'organizzazione del lavoro, la cultura della conciliazione e la comunicazione, fino ai benefit e servizi, il territorio e le nuove tecnologie. In ITAS abbiamo intrapreso all'inizio del 2016 questo percorso, che dura 3 anni e mezzo suddivisi fra 6 mesi di raccolta, analisi e progettazione e 3 anni di realizzazione delle azioni contenute nel piano, con la possibilità di ripetere l'esperienza per un altro triennio. Riconoscendo l'importanza di queste tematiche, abbiamo deciso di rendere permanente il gruppo di lavoro interno per il Family Audit. Contestualmente abbiamo creato una pagina dedicata nel sito aziendale, per promuovere lo strumento e i suoi vantaggi verso clienti e soci assicurati, e un'area dedicata al Family Audit nella Intranet aziendale. Abbiamo quindi organizzato una serie di incontri con la Direzione e con 60 dipendenti delle sedi di Trento e Genova, per sensibilizzare sulle tematiche della conciliazione e del diversity management.

L'area Benefit e servizi ha inoltre incrementato le iniziative per andare incontro alle esigenze di salute, cura e spesa dei dipendenti. Abbiamo previsto la possibilità di effettuare una visita oculistica oftalmica gratuita e predisposto due parcheggi temporanei in Casa ITAS (Trento) per colleghi e colleghe che hanno necessità di accedere temporaneamente con la propria auto (ad esempio in seguito a traumi che limitano la deambulazione). Altre iniziative hanno riguardato le convenzioni e la possibilità di destinare parte del premio aziendale variabile a finalità di educazione, istruzione e ricreazione per i famigliari.

dipendenti e collaboratori

Uguali opportunità per tutte e per tutti

ITAS offre a tutti i dipendenti pari opportunità sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali, senza alcuna discriminazione di religione, razza, credo politico o sindacale o di genere. La **Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità** è stata rinnovata nel 2012 ed è attualmente composta da cinque membri, in parte eletti dai lavoratori e in parte nominati dalla Compagnia.
Alla Commissione è affidato il compito di:

- monitorare e analizzare possibili eventi discriminatori;
- promuovere la parità di trattamento di tutto il personale, predisponendo azioni positive comuni che creino condizioni di uguaglianza sostanziale;
- accertare che siano garantite pari opportunità nell'accesso ai percorsi formativi e di crescita;
- raccogliere eventuali segnalazioni in merito a casi di molestie e mobbing e attuare azioni correttive.

Quando necessario, le proposte d'azione vengono sottoposte alla Direzione. La Commissione ha inoltre proposto occasioni di incontro e confronto con esperti del settore, accolte con favore dai lavoratori e dalle lavoratrici. Ad oggi, alla Commissione per le pari opportunità non è giunta alcuna segnalazione in merito a episodi di discriminazione.
Per quanto riguarda la rappresentanza di genere, tra i collaboratori si osserva un sostanziale equilibrio, seppur con una leggera prevalenza maschile (+12%).
Le donne sono più numerose nella categoria contrattuale degli impiegati, alla quale appartiene l'89,9% delle dipendenti. Nella categoria dei quadri rappresentano il 21,8% mentre si nota ancora uno sbilanciamento tra i dirigenti, dove si conta un'unica donna.

COLLABORATORI

	2016	2017
Donne	336	329
Uomini	429	416
TOTALE COLLABORATORI	765	745

NUMERO DIPENDENTI PER GENERE E QUALIFICA A TEMPO INDETERMINATO

	2016	2017
TOTALI	753	715
Donne	333	318
Uomini	420	397
DIRIGENTI	15	18
Donne	0	1
Uomini	15	17
QUADRI	140	142
Donne	27	31
Uomini	113	111
IMPIEGATI	598	555
Donne	306	286
Uomini	292	269

NUMERO DIPENDENTI PER ETÀ (COMPRESI STAGE, INTERINALI E COLLABORATORI)

	2016	2017
UNDER 30	46	47
Donne	21	23
Uomini	25	24
COMPRESO/UGUALE 30-50	517	500
Donne	247	239
Uomini	270	261
OVER 50	202	198
Donne	68	67
Uomini	134	131
TOTALE DIPENDENTI PER ETÀ	765	745
Donne	336	329
Uomini	429	416

Anche nel Consiglio d'Amministrazione di ITAS Mutua il rapporto è sbilanciato a favore degli uomini, che rappresentano il 76,9% dei membri. Nei CdA delle altre società del Gruppo non sono presenti donne.

COMPOSIZIONE DEL CDA DI ITAS MUTUA PER GENERE

	2016	2017
OLTRE I 50 ANNI	**13**	**13**
Donne	**2**	**2**
Uomini	**11**	**11**
TOTALE	**13**	**13**
Totale donne	**2**	**2**
Totale uomini	**11**	**11**

Per quanto riguarda la parità di salario tra uomini e donne, calcolata come media tra gli stipendi maschili e femminili per categoria, si riscontrano leggeri scostamenti tra i dati 2016 e 2017. Nel 2016 non è stato possibile calcolare il dato per i dirigenti, in quanto non era presente alcun dirigente donna.
Si segnala che lo stipendio base per uomini e donne è uguale, come da CCNL.

STIPENDIO BASE

CATEGORIA CONTRATTUALE	RAPPORTO STIPENDIO BASE[13] F/M 2016	RAPPORTO STIPENDIO BASE F/M 2017
Dirigenti	**-**	**0,91**
Quadri	**0,93**	**0,92**
Impiegati	**0,98**	**0,99**

[13] Lo stipendio base è uguale.

Contributo all'occupazione locale

ITAS nel garantire pari opportunità nella selezione e nell'assunzione delle persone, svolge un ruolo importante nella creazione di posti di lavoro presso le comunità locali in cui opera. Per comunità locale si intendono i territori delle Province in cui si trovano le principali sedi operative del Gruppo: Trento, Milano e Genova. Dei 745 dipendenti, 325 persone (**45,5%**) risiedono nella provincia di **Trento**, sede storica del Gruppo. Il **28,1%** risiede nella provincia di **Genova** e il **6,4%** in quella di **Milano**. Il 58,2% dei dirigenti risiede nelle tre provincie menzionate.

Relazioni sindacali franche e aperte

Il rapporto e il confronto con le organizzazioni sindacali sono costruiti su una cosciente assunzione di responsabilità nel rispetto del proprio ruolo e su una dialettica orientata ai comuni interessi. Nel 2017 sono 427 i dipendenti iscritti a organizzazioni sindacali e il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione. ITAS incontra annualmente le organizzazioni sindacali aziendali. Gli argomenti trattati riguardano principalmente il bilancio, i livelli di occupazione, i nuovi prodotti, la formazione, la struttura organizzativa e i benefit previsti per i dipendenti. Un apposito incontro si effettua in occasione della presentazione del rapporto biennale sulle pari opportunità.
L'applicazione di alcuni istituti contrattuali è demandata a commissioni in cui le organizzazioni sindacali nominano loro rappresentanti, partecipando e condividendo in modo paritetico la loro gestione.
In occasione di cambiamenti operativi significativi, come previsto dalla legislazione nazionale e dagli articoli 15 e 16 del CCNL, ITAS rispetta le procedure di informazione e consultazione sindacale, così come avvenuto in occasione dell'acquisizione delle attività italiane di RSA, quando il Gruppo ha incontrato le organizzazioni sindacali con cadenza almeno mensile.

dipendenti e collaboratori

Formazione e valutazione per crescere insieme

Il Piano Formativo è lo strumento con cui ITAS attua i propositi strategici in tema di formazione. Nel piano 2017, che si concluderà nell'ottobre del 2018, tema centrale è la comunicazione relazionale per integrare le diverse anime presenti nel Gruppo. L'obiettivo è creare legami che qualifichino valori, eccellenze e differenze, senza perdere di vista l'aspetto tecnico, l'operatività, la quotidianità, la produzione di servizi e la soddisfazione dei soci assicurati.

Il Piano formativo si pone quindi il duplice obiettivo di aggiornare le competenze tecnico-professionali e quelle trasversali e comportamentali, specie per i ruoli professionali a contatto con gli intermediari e con i soci assicurati. I temi sono stati individuati tramite interviste strutturate con i dirigenti e i responsabili operativi, considerando anche eventuali segnalazioni spontanee da parte dei collaboratori.

Grande importanza viene data anche alla diffusione della cultura della mutualità tra tutti i dipendenti, fondamentale per integrare al meglio le persone provenienti da contesti aziendali con una cultura diversa. Per favorire l'integrazione, migliorare il clima aziendale e agevolare la diffusione della conciliazione, il Piano si focalizza anche sulle pari opportunità e la diversity. Il 34% delle ore di formazione è dedicato allo sviluppo di soft skill. La formazione è gestita con un applicativo informatico dedicato, accessibile a tutti. Il sistema permette ai dipendenti di monitorare in modo costante e puntuale il proprio storico formativo. Per rendere autonomo il processo di iscrizione, e agevolare la gestione delle richieste formative, l'applicativo consente inoltre di visualizzare un maggior dettaglio dei corsi disponibili.

Il Piano approfondisce inoltre alcuni dei moduli realizzati l'anno precedente. Questi incontri permettono, a distanza di circa un anno, sia di verificare "a freddo" il livello dei risultati raggiunti dai corsi, sia di evidenziare

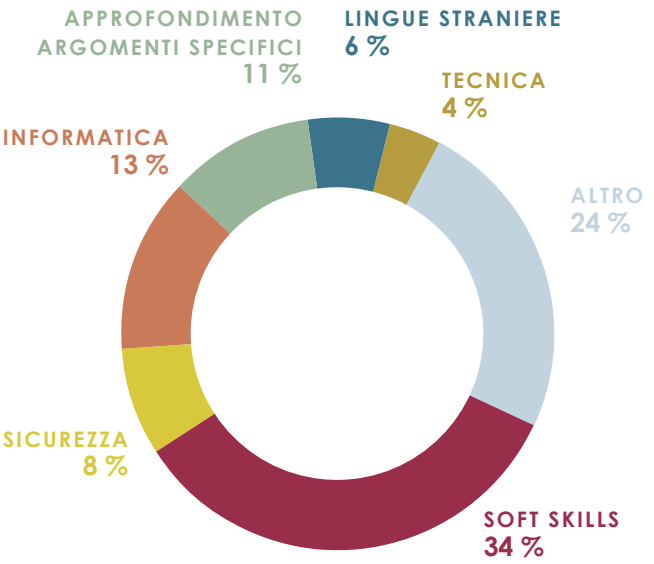
PIANO FORMATIVO

772 **ore di formazione erogate**

89 **moduli**

54% **dei dipendenti coinvolti su tutte le sedi**

15 **progetti**



(con appositi strumenti e lavori di gruppo) esempi di comportamenti ascrivibili proprio agli interventi formativi.

L'attività formativa del Gruppo non si esaurisce nel Piano. L'aggiornamento di competenze e conoscenze viene soddisfatto anche mediante piani individuali finanziati dai Fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua nei settori del Credito e delle Assicurazioni (FBA). Viene realizzata formazione in house, in particolare per soddisfare fabbisogni formativi non

individuati in precedenza, favorita la partecipazione a convegni e seminari specialistici di settore e offerta una formazione specifica per i dirigenti.
Nel 2017 sono state erogate complessivamente **6.531 ore di formazione**. Quadri e dirigenti, in particolare, sono stati coinvolti nel 2017 in 2.878,5 ore di formazione, mentre gli impiegati hanno ricevuto 3.652,5 ore di formazione.

TOTALE ORE ANNUE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA

CATEGORIA	2016	2017
DIRIGENTI	**272,5**	**182,5**
Donne	-	0,0
Uomini	272,5	182,5
QUADRI	**2139,0**	**2696,0**
Donne	447,5	782,0
Uomini	1691,5	1914,0
IMPIEGATI	**6688,0**	**3652,5**
Donne	3176,5	1927,0
Uomini	3511,5	1725,5
TOTALE	**9099,5**	**6531,0**
Totale uomini	3624,0	2709,0
Totale donne	5475,5	3822,0

MEDIA ORE ANNUE DI FORMAZIONE

CATEGORIA	2016	2017
DIRIGENTI	**18,2**	**10,1**
Donne	-	0,0
Uomini	18,2	10,7
QUADRI	**15,3**	**19,0**
Donne	16,6	25,2
Uomini	15,0	17,2
IMPIEGATI	**11,2**	**6,6**
Donne	10,4	6,7
Uomini	12,0	6,4
TOTALE	**12,1**	**9,1**
Totale donne	10,9	8,5
Totale uomini	13,0	9,6

Il Piano Formativo 2017 prevede alcune azioni che saranno implementate nel 2018, come il Progetto "Cultura e sapere d'impresa". Il progetto mira a creare un modello di trasmissione della cultura aziendale che coinvolge i dipendenti senior prossimi all'uscita dall'azienda: grazie alla guida di consulenti, i colleghi individueranno le metodologie più adeguate di trasmissione del loro patrimonio professionale e di cultura aziendale.

La valutazione come strumento per performance sostenibili

Il Gruppo ITAS implementa da tempo un sistema di valutazione delle performance dei dipendenti, che dura tutto l'anno e che interessa tutti i livelli contrattuali. Il sistema è volto a motivare e guidare le prestazioni dei singoli a beneficio della performance aziendale, consentendo il confronto tra i diversi livelli aziendali e ponendo le basi per lo sviluppo di piani di crescita.
Al 31 dicembre 2017 il 74,7% dei dipendenti è stato sottoposto alla valutazione delle performance e dei piani di carriera. Nel 2017 non è stato possibile valutare la totalità dei dipendenti, dato il periodo di intensi cambiamenti affrontati dal Gruppo, che ha visto un avvicendamento di alcune figure dell'Alta Direzione.

VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE E DEI PIANI DI CARRIERA

CATEGORIA	2016	2017
DIRIGENTI	**66,7%**	**55,6%**
Donne	-	0,0%
Uomini	66,7%	58,8%
QUADRI	**86,4%**	**81,0%**
Donne	77,8%	77,4%
Uomini	88,5%	82,0%
IMPIEGATI	**95,8%**	**87,6%**
Donne	97,1%	87,1%
Uomini	94,5%	88,1%

dipendenti e collaboratori

La salute e sicurezza di tutti come massima priorità

ITAS considera la sicurezza e la salute dei lavoratori un elemento imprescindibile della propria attività.
Il Gruppo opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute, in particolare effettuando una costante valutazione dei rischi in relazione alle attività svolte, ai luoghi e le attrezzature di lavoro utilizzati, e avvalendosi di diversi strumenti e procedure. È quindi costantemente impegnato ad attuare tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie per evitare infortuni e malattie professionali.

Regole chiare per più sicurezza

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è un sistema interno di gestione della sicurezza e della salute a cui partecipano regolarmente anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente, come previsto dal CCNL. Al 31 dicembre 2017 i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza sono 6, che rappresentano lo 0,8% dei lavoratori totali del Gruppo.
Nell'ambito della prevenzione incendi, il Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con l'ufficio Gestione Sedi Operative di ITAS Patrimonio S.p.A., svolge regolarmente il monitoraggio e la verifica dell'efficienza delle dotazioni di protezione passiva e attiva presenti presso tutte le strutture.
L'organigramma della sicurezza viene mantenuto costantemente aggiornato in funzione delle riorganizzazioni aziendali effettuate.
Il Regolamento riassume le principali misure di prevenzione e protezione adottate, frutto della valutazione dei rischi effettuata. Il Regolamento è esposto presso le sedi di lavoro ed è pubblicato sul portale InITAS.

La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza delle persone

L'attività assicurativa non presenta particolari rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori, ma noi ci impegniamo comunque ad aggiornare periodicamente la loro valutazione. Per quanto riguarda i rischi professionali, abbiamo condotto una valutazione dei rischi che ha considerato, oltre alle tipiche attività di ufficio, anche le attività svolte fuori sede, in viaggio e presso luoghi di lavoro di terzi che possono presentare rischi specifici aggiuntivi come, a titolo esemplificativo, cantieri, stabilimenti industriali, aree o strutture sinistrate. La valutazione ha messo in evidenza che in ITAS non sono presenti lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortuni o malattie professionali.
L'attenzione per il benessere fisico dei dipendenti è solo parte del nostro impegno. Riteniamo fondamentale anche garantire la loro serenità sui luoghi di lavoro, motivo per cui poniamo particolare cura nel prevenire i rischi di natura psicosociale, tra cui il rischio da stress correlato al lavoro.
Anche la nostra partecipazione al progetto Family Audit, volto all'individuazione di politiche relative alla conciliazione casa-lavoro, può determinare un impatto positivo anche sullo stress correlato al lavoro.

Informare e formare, per più consapevolezza

ITAS informa con adeguate modalità ciascun lavoratore sui rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro connessi all'attività svolta, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la prevenzione e le misure antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, indicando i nominativi degli addetti all'emergenza e dei componenti dell'organigramma della sicurezza. L'informazione viene fornita consegnando il vademecum *La nuova sicurezza nel Testo Unico* e pubblicando varia documentazione sul portale InITAS.
La formazione coinvolge tutto il personale e prevede una parte generale effettuata in modalità e-learning e corsi in aula per approfondire i rischi specifici nello svolgimento delle diverse attività.
Nel 2017 è iniziata anche la formazione specifica dei preposti, dei dirigenti, e dei nuovi addetti all'emergenza incendi e primo soccorso nelle sedi di Genova e Milano. È stata effettuata anche formazione specifica a 7 addetti emergenza per abilitarli all'uso di defibrillatori presso la sede di Trento.

ITAS garantisce inoltre la formazione specifica e i relativi aggiornamenti anche ai componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione e dei Rappresentanti dei Lavoratori.
Per il 2017, tramite i Medici Competenti nominati, ITAS ha inoltre effettuato la sorveglianza sanitaria su tutti i lavoratori videoterminalisti presso le sedi di lavoro. L'attività è svolta da società esterne specializzate in medicina del lavoro.

Gli infortuni

Nel corso del 2017 il Gruppo ha registrato 7 casi di infortunio sul lavoro, che hanno coinvolto 4 lavoratori uomini e 3 donne, per un totale di 118 giorni di assenza dal lavoro (calcolati considerando i giorni di calendario a partire dal giorno dell'infortunio). In 6 casi gli infortuni si sono verificati nel tragitto casa-lavoro, un caso invece è avvenuto all'interno della sede. Il tasso di infortunio, inteso come numero totale di infortuni sul numero totale delle ore lavorate (per milione di ore lavorate) è del 6,5%, mentre il tasso di malattia professionale e gli infortuni mortali sono pari a zero. L'indice di gravità, inteso invece come giorni di assenza per infortunio sul numero totale di ore lavorabili (per diecimila ore lavorabili), è dello 0,9%. Nel 2017 le giornate di assenza dal lavoro per malattia e ricovero sono state 3.938. La modalità di gestione degli infortuni è conforme a quanto previsto dalla normativa in materia.
Il tasso di assenteismo, inteso come numero totale di giorni di assenza (malattia, motivi sindacali, sciopero, assenze ingiustificate, infortuni) sui giorni lavorativi totali, è invece pari al 2,7%.

INFORTUNI E MALATTIA

	2016	2017
NUMERO DI INFORTUNI	**2**	**7**
Donne	1	3
Uomini	1	4
NUMERO GIORNI DI ASSENZA PER INFORTUNI	**51**	**118**
Donne	2	69
Uomini	49	48
INDICE FREQUENZA INFORTUNI (IDF) COMPRESO ITINERE	**1,77**	**6,50**
IdF Donne	2,08	6,60
IdF Uomini	1,54	6,43
INDICE GRAVITÀ INFORTUNI (IDG) COMPRESO ITINERE	**0,38**	**0,91**
IdG Donne	0,03	1,22
IdG Uomini	0,65	0,66
NUMERO DI INFORTUNI	**2**	**7**
Donne	1	3
Uomini	1	4
NUMERO TOTALE DI CASI DI MALATTIA PROFESSIONALE	**0**	**0**
NUMERO GIORNATE DI ASSENZA PER MALATTIA	**4682**	**3938**
Donne	2302	2360
Uomini	2380	1578

Il nostro impegno costante per il futuro

L'impegno per garantire la salute e la sicurezza di tutti i nostri collaboratori e dipendenti continuerà anche nei prossimi anni con l'adozione di ulteriori misure:

- Entro il 2020 verrà completato il processo per l'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (SGSS).
- Nel primo semestre del 2018 verranno messe a disposizione mascherine per rianimazione (pocket mask) all'interno delle cassette di primo soccorso, in modo da facilitare eventuali operazioni di emergenza.
- Entro la fine del 2018 saranno anche messi a disposizione defibrillatori presso le sedi di Genova e Milano, come già fatto per la sede di Trento, e verrà adottata una sorveglianza sanitaria ad hoc per la mansione di autista.
- Sempre entro il 2018, al completamento dei lavori presso la nuova sede di Milano, è prevista la predisposizione della valutazione dei rischi definitiva e l'elaborazione delle procedure per la gestione delle emergenze.

intermediari

Presenti sul territorio. La rete vendita

Il canale agenziale è l'asse portante di ITAS, cui si affiancano il canale broker e gli accordi di bancassicurazione con partner bancari. Gli intermediari sono una risorsa fondamentale non solo per sviluppare il business assicurativo, ma anche per diffondere i valori mutualistici: conoscono le esigenze e le peculiarità del territorio in cui operano, sanno gestire al meglio la relazione con i soci e gli assicurati, curano la copertura dei loro bisogni e offrono la miglior assistenza possibile in caso di sinistro.

Gli agenti: le nostre "antenne sul territorio"

Gli agenti sono la nostra punta avanzata sul territorio e per questo è importante per noi creare una relazione diretta, di persona, con loro. Gli eventi pensati per gli agenti sono non solo un'occasione per fare formazione – ad esempio su nuovi prodotti, tendenze di mercato o normative – ma anche per raccogliere i suggerimenti di chi lavora ogni giorno sul campo.
Le convention per agenti e collaboratori d'agenzia sono momenti annuali organizzati per mantenere viva la relazione, aggiornare la rete sull'andamento dell'azienda e sulle novità, consegnare i premi alle agenzie più meritevoli. La convention della Direzione con gli agenti si è tenuta a Roma il 24 marzo 2017, in concomitanza con il Congresso agenti; l'incontro per i subagenti si è tenuto a Venezia il 9 e 10 marzo dello stesso anno. Il filo conduttore di questi eventi è stato all'insegna del tema "un milione di opportunità".
Gli incontri di zona si svolgono invece su aree geografiche diverse, per dare modo a tutti gli agenti di incontrare la direzione per aggiornamenti tecnici, commerciali e relativi ai sinistri. Nel 2017 sono stati organizzati incontri zonali a settembre in 7 diverse città: Bologna, Bolzano, Genova, Milano, Padova, Roma, Trento.
Un evento specifico è infine dedicato ai Broker. L'appuntamento 2017 si è tenuto a Milano, il 20 settembre 2017 ed era focalizzato in particolare su aree tematiche riguardanti i settori Auto, Famiglia e imprese, Cauzioni, Rischi tecnologici, Trasporti, Multinazionale, Area commerciale.

Proprio perché rappresentano il filo diretto con la Compagnia, ITAS investe costantemente nella formazione dei suoi agenti, verificando periodicamente la qualità dei corsi erogati e certificando la frequenza dei partecipanti. Il Gruppo mantiene inoltre con tutti gli intermediari un dialogo costante tramite incontri periodici per condividere le migliori soluzioni assicurative e informare sulle tendenze del mercato. Con gli agenti in particolare, sono attivi tavoli di confronto per favorire lo scambio di conoscenze, la crescita di competenze e proporre proposte concrete di miglioramento per rispondere al meglio ai bisogni di copertura degli assicurati. In futuro il Gruppo si propone di rendere ancora più ricchi ed efficaci i moduli formativi approfondendo ulteriormente la consapevolezza dei principi mutualistici, le capacità consulenziali degli intermediari e l'utilizzo del CRM e degli altri strumenti informatici, oltre alle direttive europee. Speciale attenzione sarà dedicata anche al Terzo Settore e alle politiche di crescita sostenibile.

Una capillare vicinanza agli assicurati

I 657 agenti (+3,5% rispetto al 2016) rappresentano il primo canale distributivo di ITAS e quello "storico" e operano sul territorio con l'ausilio di collaboratori. La rete agenziale si articola in due diversi tipi di punti vendita: le 458 agenzie (tra sedi principali e sedi secondarie) e le 323 subagenzie, gerarchicamente subordinate alle prime, che garantiscono la capillarità della

RETE VENDITA PERSONE

	2016	2017
Agenti	635	657
Subagenti	964	1165
Collaboratori	3062	3382
Broker	237	240

intermediari

presenza sul territorio e, quindi, un'ancora più approfondita conoscenza del contesto nel quale vivono i soci assicurati.
I broker rappresentano il secondo canale, utilizzato in modo diretto con 240 broker distribuiti soprattutto al Nord e Centro Italia, e in modo indiretto attraverso la rete agenziale.
Terzo canale per raccolta premi sono le banche, perlopiù operanti nel Nord-Est Italia dove, storicamente, i legami con il territorio sono più intensi. Il canale è articolato in 47 banche per 1.128 sportelli.

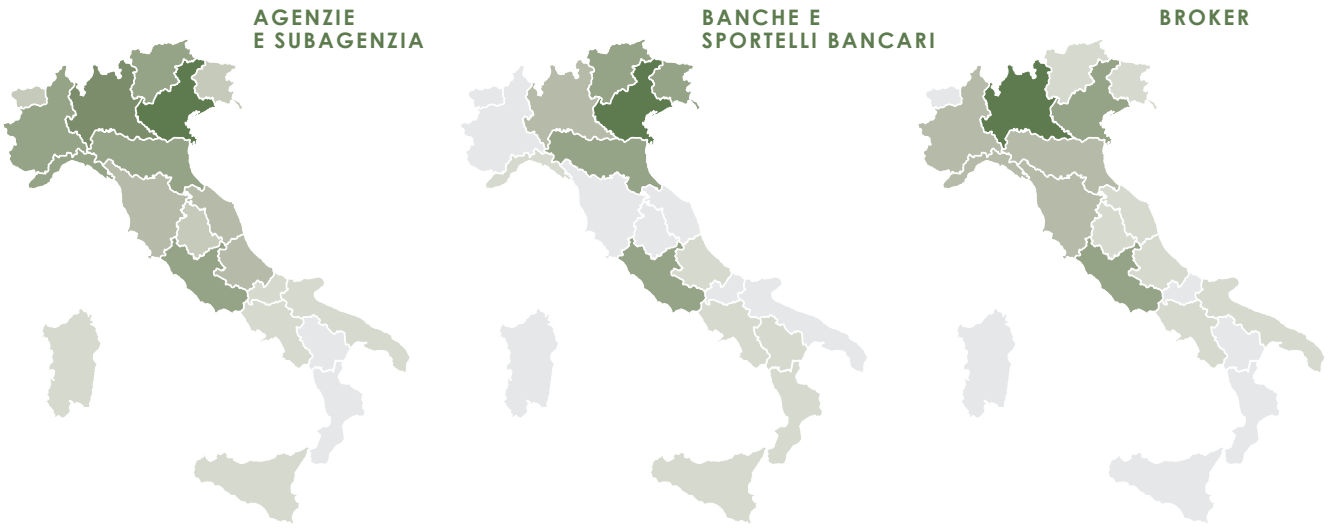
RETE VENDITA UFFICI

	2016	2017
Agenzie	444	458
Subagenzie	286	323
Banche	53	47
Sportelli bancari	1380	1128

Più competenze per servizi migliori

Valorizzare e motivare le persone attraverso la formazione della rete vendita è essenziale per la qualità del servizio e il rapporto con i soci e gli assicurati. Le attività formative sono sviluppate sulla base delle esigenze che emergono dal confronto con gli agenti, in sintonia con le strategie aziendali e le norme dettate dall'Istituto di Vigilanza.
Nel 2017 il Piano Formativo ha tenuto conto delle integrazioni alla rete seguite alle acquisizioni delle filiali italiane di RSA, di oltre 240 broker diretti e all'incorporazione della società di bancassicurazione ITAS Assicurazioni S.p.A. all'interno di ITAS Mutua.
Sono state utilizzate tutte le modalità – aula, e-learning e webinar/videoconferenza – e tutti i corsi sono stati rivolti sia agli agenti sia ai loro collaboratori, a eccezione dei corsi "ITAS – Facciamo Rete" dedicati ai soli collaboratori di agenzia.
Per i broker diretti sono stati previsti eventi in aula e corsi e-learning sui prodotti da mandato. Per il canale bancassicurazione è stato mantenuto il momento d'aula, accompagnato dall'utilizzo della piattaforma e-learning gestita dalla società QuORe S.r.l.

DISTRIBUZIONE TERRITORIALE DELLA RETE VENDITA



intermediari

La capogruppo ITAS Mutua eroga formazione anche per le reti delle controllate ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A..
Il piano formativo 2017 era suddiviso in 4 macro-aree: normativa, tecnica, amministrativa e gestionale, informatica. Di seguito si riporta la formazione erogata in aula o tramite incontri presso le agenzie degli agenti e dei loro collaboratori.

FORMAZIONE RETE VENDITA

AREA	ORE	PARTECIPANTI
Normativa	**64**	**199**
Tecnica[14]	**212**	**2.764**
Amministrativa e gestionale	**54**	**700**
Informatica	**8**	**516**

Area Normativa

Nel 2017 si sono svolti incontri sulle regole di comportamento degli intermediari in tema di reclami e privacy (Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016) mentre ai neo-assunti era rivolto un corso di 60 ore su aspetti tecnici-normativi.

Area Tecnica

L'area riguarda la formazione sui prodotti assicurativi ramo Danni e Vita e conta il maggior numero di corsi. Nel 2017 sono stati programmati 33 diversi corsi cui hanno partecipato, tra agenti e collaboratori, 2.858 persone per un totale di 188 ore in aula e in agenzia.

Area Amministrativa e Gestionale

I moduli di quest'area, che riguarda anche i rapporti con la clientela, sono stati progettati e pianificati dall'unità direzionale della Formazione Intermediari in collaborazione con la società QuORe S.r.l., che ne ha curato anche l'erogazione.
Il 2017 ha previsto per gli agenti corsi in aula dedicati al public speaking e corsi di allineamento sul front-office e sulle tematiche di vendita. La formazione per i collaboratori si è focalizzata sull'organizzazione e le tecniche di vendita innovative orientate al cliente. Sono inoltre stati erogati corsi in linea con la Direttiva sulla Distribuzione.

Area Informatica

È stata formata tutta la rete agenziale sul nuovo applicativo ASIA per la gestione dei sinistri e la nuova piattaforma digitale per l'emissione di polizze Cauzioni e di polizze CAR.
Il catalogo corsi 2017 ha previsto anche l'erogazione di numerosi corsi in modalità online. La formazione per la rete di ITAS Mutua ha previsto un totale di 144 ore di crediti formativi erogati.

Le nostre finestre sul futuro: ITASLab e ITAS Forum

ITASlab Formare per innovare

ITASforum Laboratorio del sapere

È nato nel 2014 come laboratorio rivolto a un numero selezionato di giovani di talento, non più di 20. Oggi è una scuola di alta formazione che si avvale di qualificate docenze interne e collaborazioni esterne. È ITASLab, la nostra finestra sul futuro: un percorso biennale che permette ai nostri talenti di crescere sia professionalmente, in termini di competenze e di conoscenze, sia come persone.
Nell'ottobre 2016 abbiamo voluto aprire questo laboratorio a quanti più giovani intermediari possibili (provenienti da tutte le nostre reti: ITAS Mutua, "ex RSA" e Assicuratrice Val Piave) e offrire una formazione di qualità per elevare il loro profilo professionale. Nel 2017 il programma degli interventi formativi è stato arricchito nei contenuti, ed è passato dalle 384 ore dell'anno precedente a 506 ore erogate in oltre 60 giornate.
Per il 2018 è prevista la nascita di ITAS Forum, ossia una struttura che unifica quelle della Formazione Dipendenti e degli Intermediari. La struttura coinvolgerà inoltre 8 esponenti del mondo universitario, compresi il coordinatore scientifico e quello per relazioni universitarie, e potrà contare su un budget di circa un milione di euro.

[14] L'area tecnica include anche la formazione erogata autonomamente dalla società Assicuratrice Val Piave S.p.A., che ha interessato 216 partecipanti per un totale di 24 ore.

Trasparenti e corretti con gli assicurati

La rete di vendita rappresenta il canale di comunicazione privilegiato tra ITAS e i suoi assicurati. Pertanto per garantire la trasparenza, la correttezza e l'accuratezza delle informazioni ITAS effettua controlli di conformità trimestrali, secondo un piano concordato da ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A..
I controlli riguardano sia aspetti organizzativi e gestionali, sia la comunicazione e la documentazione, in particolare contratti, moduli di proposta e documentazione precontrattuale. Per i Rami Danni, infine, si verifica la completezza della documentazione allegata all'apertura del sinistro (polizza, certificato medico, denuncia di sinistro, corrispondenza tra dati presenti su Constatazione Amichevole Incidente, richiesta danni).
I verbali delle ispezioni sono messi a disposizione delle funzioni di controllo, oltre a essere comunicati alle agenzie interessate e, quando necessario, alle Direzioni aziendali competenti.
Nel corso del 2017 sono stati effettuati più di 11.000 controlli puntuali sulle agenzie.

	NUMERO DI AGENZIE OGGETTO DEL CONTROLLO	NUMERO DI CONTROLLI PUNTUALI
ITAS Mutua	**33**	**9.113**
ITAS Vita S.p.A.	**33**	**2.208**
Ass. Val Piave S.p.A.	**31**	**3**

Gli stessi controlli, con l'aggiunta dell'antiriciclaggio, sono effettuati dalla Direzione Commerciale di ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A. per il canale bancario.

	NUMERO DI FILIALI	NUMERO DI CONTROLLI PUNTUALI
ITAS Mutua	**19**	**782**
ITAS Vita S.p.A.	**19**	**563**

Al 31 dicembre 2017 sono stati effettuati **più di 1.000 controlli** puntuali sulle filiali bancarie, ripartiti come nella tabella seguente.
Un presidio importante è il **Servizio Controllo Rete**, che svolge indagini ad ampio raggio sulla solvibilità, gli adempimenti, gli aspetti organizzativi e gestionali, gli aspetti tecnico-assuntivi degli intermediari.
Nel 2017 l'attività di monitoraggio ha riguardato complessivamente 137 agenzie, di cui 90 per ITAS Mutua e 47 per ITAS Vita S.p.A..
Per la società Assicuratrice Val Piave S.p.A., ha riguardato in particolare la verifica dell'informativa contrattuale, del rispetto in materia di adeguatezza dei contratti offerti e sulla privacy in 52 agenzie e la verifica dell'eventuale inosservanza delle norme in tema di separatezza patrimoniale o di fideiussione bancaria in 3 agenzie.
L'Unità Marketing ha inoltre effettuato un controllo sui siti Internet e materiali di comunicazione, per verificarne la coerenza con l'immagine del Gruppo e il rispetto dei regolamenti IVASS. Il monitoraggio ha interessato anche i profili social delle agenzie (come Facebook e Instagram).
Nei casi di esito non conforme (64 sul campione verificato) si segnala l'anomalia all'intermediario e si richiede un intervento correttivo, cui seguono ulteriori controlli.
Nel 2017 sono stati effettuati a campione in totale 147 controlli sulla rete di vendita gestita dalle tre società e non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni nella vendita dei prodotti e alle attività di marketing.
Importanti cambiamenti in merito alla tipologia di informazioni e ai presidi si avranno nel 2018 in risposta al recepimento della nuova Direttiva Europea in tema di Distribuzione assicurativa (Insurance Distribution Directive). Per rispondere alla Direttiva, il Gruppo si doterà di una specifica policy e di procedure per ideare, creare e commercializzare il prodotto che tutelino pienamente gli interessi del cliente e socio assicurato in ogni momento del contratto.

comunità

La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere

Mettere le relazioni al centro del proprio agire in ogni occasione, offrire un sostegno concreto alle persone, alle loro famiglie e alle comunità. Questo significa per ITAS vivere nel concreto i valori della mutualità. Traducendoli non solo in prodotti e servizi, ma anche in iniziative sociali e culturali mirate al bene comune.
Per individuare e selezionare le attività da supportare è fondamentale il ruolo proattivo, di tutti gli stakeholder: ITAS è attenta all'ascolto delle esigenze e dei suggerimenti provenienti dai soci e dal territorio, dalla rete vendita e dai propri dipendenti.
In collaborazione con organizzazioni e realtà territoriali, il Gruppo supporta la collettività con la partecipazione diretta a progetti che creano valore condiviso: dalla tutela dell'ambiente al sostegno e ai servizi di comunità, fino alla prevenzione della salute. Nel 2017, in particolare, ITAS ha investito risorse per sostenere iniziative sul territorio per oltre 2 milioni di euro, a supporto di oltre 100 enti del Terzo Settore per attività sportive, culturali, sociali e di educazione alla cultura assicurativa.

A sostegno della sussidiarietà: ITAS per il sociale

Da alcuni anni ITAS prosegue la sinergica relazione con le organizzazioni del Terzo Settore, intese in senso lato come insieme di organizzazioni private che operano per il bene comune. Enti di volontariato, cooperative sociali, associazioni, fondazioni e imprese sociali la cui opera si colloca tra lo Stato e il mercato e cerca di bilanciare finanza e etica, valori imprenditoriali con quelli cooperativi per fini solidaristici e di sussidiarietà.
Nel 2017, tramite erogazioni libere, contributi e liberalità, il Gruppo ITAS ha donato oltre 200.000 euro.

Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza come strumento di aiuto

Dal dialogo con gli amministratori di Enti di Terzo Settore (ETS), e da un'attenta analisi di mercato, nel tempo sono emerse due principali preoccupazioni: da un lato la mancata copertura assicurativa che caratterizza queste organizzazioni, dall'altro i rischi cui sono quotidianamente esposte che, in alcuni casi, possono anche portare a sospendere le attività.
In qualità di gruppo assicurativo, una delle nostre principali linee di azione a sostegno di queste organizzazioni è quindi tutelarne il più possibile l'operato, in modo da preservare il valore generato. A fianco di molti ETS, negli ultimi due anni ci siamo impegnati a diffondere la cultura assicurativa attraverso specifici seminari informativi e sportelli di consulenza dedicati.
Proseguiamo quindi la nostra missione sostenendone iniziative e affiancandoci al lavoro di informazione e tutela assicurativa delle associazioni.
Nel 2017 Il progetto di diffusione della cultura assicurativa in collaborazione con CSVnet - Centro Servizi Volontariato di Trento, ci ha visti impegnati nell'organizzazione di un ciclo di seminari dedicati al tema nelle valli del Trentino.
Abbiamo inoltre messo a disposizione uno sportello di consulenza assicurativa, attivo due volte al mese presso la sede della Comunità di Valle a Riva del Garda, dove un agente supporta le esigenze di sicurezza e protezione specifiche delle associazioni.
Il 7 e 8 ottobre abbiamo anche partecipato alla Festa al Volo, un evento importante rivolto al mondo del volontariato e promosso da CSV NET con Comune di Trento, Provincia di Trento, CNCA, grazie anche al sostegno di ITAS. In uno stand dedicato, abbiamo presentato le consulenze assicurative e lanciato il testamento solidale, una modalità molto utile di raccolta fondi (per approfondimenti si rimanda al capitolo 3 "Risposte concrete e sostenibili per i soci e gli assicurati").

Altromercato: ITAS per l'economia equa e sostenibile

Nel 2017 ITAS ha siglato un accordo di collaborazione biennale con Altromercato, la principale organizzazione di commercio equosolidale presente in Italia e tra le maggiori a livello mondiale. ITAS si impegna a sostenere attività di comunicazione ed eventi per l'educazione allo sviluppo sostenibile e, in parallelo, Altromercato potrà promuovere offerte dedicate ai soci assicurati ITAS direttamente attraverso l'area socio all'interno del portale www.gruppoitas.it. Tra le iniziative sostenute nel 2017:

- la "Fiera 4 Passi", uno tra i principali appuntamenti nazionali del settore, organizzata dalla Cooperativa Pace e Sviluppo di Treviso e da Altromercato il 29 e 30 aprile, il 1 maggio e il 6 e 7 maggio: a Treviso più di 180 espositori, in un ricco programma culturale, hanno affrontato il tema del "Futuro al Lavoro";
- l'iniziativa promossa dalla cooperativa Mandacarù "Tutti nello stesso Piatto", un rinomato Festival di Cinema, Cibo e Cultura che racconta l'incontro con diverse culture attraverso i temi del cibo, della biodiversità, della sovranità alimentare, dell'ambiente e dello sviluppo sostenibile.

ITAS a sostegno delle Tagesmutter

ITAS dedica grande attenzione al ruolo delle Tagesmutter, che offrono servizi di cura e assistenza infantile presso il proprio domicilio nel segno della sussidiarietà e con l'obiettivo di garantire un servizio mantenendo i bambini in un ambiente di tipo famigliare.

Nell'ottobre 2017 ITAS ha sostenuto l'Assemblea dei Soci dell'Associazione Professionale Tagesmutter Domus a Peschiera del Garda (Verona), il secondo forum nazionale dedicato a tutte le Tagesmutter iscritte all'Associazione Professionale riconosciuta dal Ministero delle Sviluppo Economico. Hanno preso parte all'evento 150 Tagesmutter provenienti da varie regioni italiane come Calabria, Lazio, Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna.

Familydea: servizi alle famiglie online

Per stimolare la crescita anche di modalità alternative e innovative di assistenza alla famiglia, anche nel 2017 ITAS ha proseguito la collaborazione con il portale nazionale Familydea (www.familydea.it), una piattaforma aperta che mette in rete il mondo del no profit e la cooperazione sociale con la domanda di servizi famigliari.

La collaborazione nasce per ampliare l'offerta dedicata ai soci assicurati, fornire servizi assicurativi alle famiglie che utilizzano il portale e diffondere la cultura assicurativa. Anche nel 2017 ITAS ha prodotto editoriali di informazione e cultura assicurativa che Familydea ha veicolato attraverso i propri canali social.

LILT e ITAS ospitano la Solidarity RUN

Solidarity RUN è una camminata non competitiva organizzata da LILT, associazione che opera con iniziative di aiuto alle famiglie di bambini e adolescenti colpiti da tumore. Il 27 maggio 2017 l'evento ha animato la città di Trento attraverso un percorso di circa 4 km con partenza e arrivo in Piazza Donne Lavoratrici, davanti alla sede ITAS. Musica, sbandieratori, corner fotografici, truccabimbi, spazio stretching hanno allietato la giornata dedicata alla solidarietà.

Solidarity Run al via

comunità

Irifor – Dark on the Road per i non vedenti

Nel 2017 ITAS ha confermato il proprio contributo a IRIFOR, cooperativa sociale trentina che opera a livello nazionale a favore di ciechi e ipovedenti. Due le principali iniziative in cui ITAS ha affiancato IRIFOR.

Dark on the Road è un evento "su strada" che prevede l'utilizzo di un mezzo speciale, attrezzato per portare sul territorio l'esperienza del bar al buio. Uno staff di camerieri ciechi e ipovedenti accompagna i partecipanti a gustare una bevanda nell'oscurità più completa, facendo sperimentare la realtà di chi vive senza il senso della vista, con limitazioni ma anche utilizzando altre risorse. Nel corso del 2017 IRIFOR ha organizzato 85 giornate di sensibilizzazione, coinvolgendo 8.700 persone in più di 50 città. È stato inoltre realizzato un appuntamento con degustazioni al buio dedicato ai soci del CRITAS (Circolo Ricreativo Aziendale ITAS).

Nell'ambito della collaborazione e in linea con la certificazione Family Audit, ITAS ha inoltre organizzato per i propri dipendenti nelle sedi di Trento e Milano (a Genova nel 2018) una sessione di controlli gratuiti con l'Unità Mobile Oftalmica IRIFOR.

The Hub: fare animazione di quartiere

Nell'estate del 2017 ITAS ha sostenuto e promosso l'attività di IMPACT HUB Trentino, realtà cooperativa che aderisce a un network internazionale di imprenditori e gestisce spazi di coworking, per animare il quartiere de Le Albere. Due le iniziative che hanno preso vita grazie al contributo di ITAS.

Nei Pic-nic Urbani, il 15 giugno, 6 e 13 luglio i partecipanti sono stati invitati a scoprire il quartiere Le Albere riprendendo in maniera innovativa la pratica del picnic e trasformando il parco in spazio di convivialità. Ogni iscritto ha ricevuto un kit con una mappa dei locali in cui recuperare i piatti scelti, una borsina in cui raccogliere il proprio pasto e stuoie per gustarlo sul prato. Ai pic-nic hanno partecipato nel complesso oltre 200 persone.

Tour " Dark on the Road"

Evento CGM

Moviepark è invece una rassegna di 5 film organizzata in una piccola arena cinematografica ricavata da uno spazio normalmente adibito a parcheggio, il piazzale interno della sede di Impact Hub Trentino. Nel corso delle cinque serate sono stati strappati 480 biglietti di persone sia appartenenti alle comunità di Hub e ITAS Assicurazioni, sia cittadini.

Con CGM – 30 anni di Impresa sociale

ITAS, forte della propria natura mutualistica, collabora da tempo con CGM la più grande rete italiana di imprese sociali. Il Gruppo Cooperativo CGM ha festeggiato i suoi 30 anni a Forlì, prima casa del consorzio dedicato a Gino Mattarelli uno dei padri della cooperazione sociale in Italia: una festa dedicata alla cooperazione sociale e ai cooperatori, ma anche come un momento di riflessione in cui si ripercorreranno le tappe più importanti della storia di questa realtà e si dialogherà sulle sfide future.

ANIA e ITAS per le zone colpite dal terremoto

ANIA ha finanziato la ricostruzione della scuola elementare Giacomo Leopardi di Sarnano, in provincia di Macerata, colpita dal terremoto dell'agosto 2016. L'Associazione ha donato 2 milioni di euro al Commis-

comunità

sariato Straordinario del Governo, al quale sarà affidato il progetto. In quanto parte dell'associazione, ITAS ha contribuito con una donazione di oltre 30.000 euro. Il piano prevede in particolare la costruzione di un edificio scolastico, che verrà ultimato nel 2018 e che ospiterà 150 bambini, con aule moderne e laboratori polivalenti e un'area per attività extrascolastiche accessibile a tutti i cittadini.

ITAS con Fondazione Fontana per superare le barriere della disabilità

Un documentario che parla di disabilità e malattia con la prospettiva della guarigione raccontando la storia di Piergiorgio Cattani, studioso e giornalista che convive con una grave malattia degenerativa. Un film sulle possibilità, dal quale emerge come l'unica via d'uscita sia la consapevolezza di poter fare sempre qualcosa per gli altri.

I protagonisti sono Martina Caironi, l'atleta paralimpica con protesi più veloce al mondo, e Piergiorgio Cattani, studioso e giornalista. Le loro storie, pur non intrecciandosi mai, procedono parallele per dimostrare che è possibile aprire percorsi controcorrente vincendo il rischio di emarginazione. Il progetto promosso da Fondazione Fontana, che persegue da anni finalità sociali e promuove progetti di pace, cooperazione ed educazione alla mondialità, realizzato anche grazie alla partecipazione di ITAS Mutua assieme ad altri partner tra i quali la Provincia Autonoma di Trento, Fondazione Cassa di Risparmio di Trento e Rovereto, Acustica trentina, Edizioni Centro Studi Erickson, Fondazione Zanetti Onlus e Karrell Srl.

ITASolidale: più si è, più si può fare

ITASolidale è il nostro comitato per il volontariato d'impresa. Nasce nel 2006 dall'idea di un gruppo di lavoratori, per sostenere progetti di solidarietà sociale attraverso un fondo alimentato dalle contribuzioni volontarie dei dipendenti e integrato a sua volta dalla Compagnia.

Per ITASolidale, "solidarietà d'impresa" non significa fare beneficenza. Significa stimolare la partecipazione attiva e concreta dei lavoratori alla vita delle società locali, grazie anche all'incoraggiamento e al supporto dell'azienda. Lo spirito di ITASolidale è la cooperazione: non operare "per", ma "con" le persone, per contribuire alla crescita ed allo sviluppo di chi ha bisogno di supporto.

In questo senso, la missione di ITASolidale è favorire la crescita e la diffusione della cultura della solidarietà agendo in favore di iniziative proposte spontaneamente da entità interne o esterne alla Compagnia, a sostegno di progetti di solidarietà, fornendo supporto al volontariato e disponibilità di mezzi.

Nel 2017 sono stati erogati 51.300 euro di finanziamenti a favore di 7 progetti.

Per approfondimenti si rimanda al sito www.itasolidale.gruppoitas.it

comunità

Studenti premiati per il progetto "Alpbach"

Il Premio ITAS a Pordenonelegge

ITAS per la cultura

In linea con l'impegno per i territori, la Compagnia sostiene anche iniziative culturali e musicali che testimoniano la ricchezza della tradizione e valorizzano la storia delle comunità che vi abitano.

Musica e cinema

In campo musicale, promuove la cultura musicale e l'attività di educazione musicale nei giovani e garantisce il sostegno a concerti, stagioni musicali e cori contribuendo anche a creare concrete opportunità di lavoro nel settore. Nel 2017 ITAS ha sostenuto iniziative come il Concerto Sinfonico Associazione Aido, il Festival Pianistico Chamber Music, e l'International Festival Sacile.
ITAS è anche partner per il 2017 delle attività della Filarmonica di Trento, che nel corso dell'anno ha organizzato una serie di iniziative mirate ai giovani e alle scuole per diffondere la cultura musicale nelle nuove generazioni. Nello specifico sono stati organizzati concerti e matinée dedicati alle scuole.
Oltre a quella musicale, ITAS promuove la diffusione della cultura in campo cinematografico, supportando il Trento Film Festival, uno dei più antichi festival cinematografici italiani, che dal 1952 affronta tematiche di montagna. Uno spazio di rilievo è occupato Premio ITAS del Libro di Montagna, all'interno dello spazio Montagnalibri durante la settimana del Trento Film Festival 2017 e nel circuito Montagna 365.

Le mostre

ITAS sostiene l'arte anche mettendo gratuitamente a disposizione la sua ricca collezione di quadri per mostre ed esposizioni e collaborando attivamente con musei ed enti, tra i quali il **Castello del Buonconsiglio** di Trento, per la diffusione del loro patrimonio artistico. Tra le iniziative sostenute con il Castello del Buonconsiglio nel 2017, si segnala la Mostra di antichi erbari della Biblioteca Comunale di Trento, rari e preziosi volumi dal XV al XVIII secolo esposti a Castel Caldes.
Nell'ambito di un accordo stipulato con la **Pinacoteca di Palazzo Chiericati**, nel 2017 ITAS ha inoltre promosso, in collaborazione con i **Musei Civici di Vicenza**, la mostra *Ordine e bizzarria. Il Rinascimento di Marcello Fogolino*, dedicata a questo autore notevole ma la cui fama venne offuscata dalle vicende private.

Le iniziative per i giovani

Particolare importanza rivestono le iniziative culturali rivolte ai giovani, come lo European Forum di Alpbach per il quale la Compagnia ha messo a disposizione due borse di studio per dare la possibilità ai più meritevoli di partecipare a un percorso di formazione internazionale. Da qualche anno ITAS sostiene il Club Alpbach Trentino investendo nelle aspirazioni di giovani studenti che credono nella cultura e si impegnano

Cerimonia di premiazione 2017

per perseguirla e valorizzarla. Il 21 giugno 2017, 7 giovani studenti dell'Università di Trento hanno ricevuto un ambito riconoscimento dal Club Alpbach Trentino. Va segnalato inoltre il sostegno alla **Fondazione Alcide De Gasperi**, grazie alla quale oltre settanta ragazzi hanno assistito a una serie di incontri di approfondimento sull'Euregio (la regione alpina composta da Trentino, Alto Adige e Tirolo).

ITAS Mutua si pone al fianco di chi opera concretamente per diffondere la cultura del bene comune, anche fornendo il suo sostegno alla **Fondazione Opera Campana dei Caduti** di Rovereto per l'organizzazione del 14° Parlamento Europeo dei Giovani per l'acqua. La cultura della pace trova nell'acqua insieme un bene fondamentale e un simbolo di vita, da proteggere e diffondere con forza e determinazione, che riflette i valori di mutualità e solidarietà sostenuti dal Gruppo.

ITAS supporta da molti anni anche il **Premio di Pittura Alpecimbra**, nato nel 1966 per incoraggiare i bambini ad esprimere la creatività attraverso disegni e colori. Nel 2017 si è tenuta la 49ª edizione, riservata a bambini e ragazzi delle scuole elementari e dedicata al tema Trento e la neve.

La lettura e la letteratura

PordenoneLegge, festival letterario organizzato dalla Fondazione Pordenonelegge.it, ogni settembre coinvolge l'intero centro storico in una settimana di eventi. Il Premio ITAS del Libro di Montagna, ha trovato, ormai da diversi anni, uno spazio significativo all'interno di questa settimana della cultura, con laboratori di scrittura per studenti e momenti di lettura e confronto con gli autori.

Dal 2016 ITAS collabora, attraverso il Premio ITAS, con il **Festival Mistero dei Monti** (Madonna di Campiglio -Tn), la rassegna culturale dedicata alla montagna che nel 2017 ha raggiunto la quindicesima edizione. ITAS ha sostenuto il festival nelle scorse due edizioni con laboratori di scrittura e dibattiti letterari con autori come Enrico Brizzi, Presidente di giuria del Premio ITAS.

TRENTO FILM FESTIVAL
MONTAGNA / SOCIETÀ / CINEMA / LETTERATURA

Premio ITAS del Libro di Montagna e Montagnavventura

ITAS è fortemente impegnata anche a favorire la diffusione della cultura della parola scritta. Il Premio ITAS del Libro di Montagna, a cadenza annuale, ha celebrato nel 2017 la 43a edizione, che ha premiato i migliori libri di montagna delle 3 sezioni Narrativa, Non Narrativa e Narrativa per ragazzi. La giuria, guidata per molti anni da Mario Rigoni Stern, è ora presieduta da Enrico Brizzi. Nel 2017 ha avuto il merito di aver per primo segnalato le qualità del libro Le otto montagne e del suo autore, Paolo Cognetti, vincitore del Premio ITAS e del Premio Strega.

Montagnavventura è invece il premio annuale per i migliori racconti di montagna scritti da giovani autori tra gli 11 e i 26 anni. I racconti vincitori e segnalati vengono ogni anno pubblicati in un volume dal titolo L'avventura dell'altezza. Al concorso nel 2017 sono giunti 765 racconti da 30 istituti del Nord Italia. Montagnavventura non è solo un concorso ma un progetto culturale: 90 ore di formazione erogate al personale docente e 400 studenti sono stati coinvolti in incontri di lettura tenuti da attori professionisti non solo presso le scuole, ma anche in rifugi alpini sparsi sul territorio.

Aquila Studens è il premio per la migliore tesi di laurea triennale e magistrale, che abbia come oggetto principale di studio la montagna e l'ambiente alpino in ogni aspetto naturale, umano, storico, letterario.

comunità

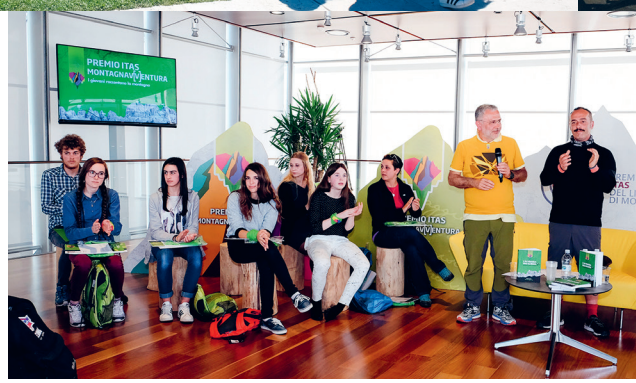
ITAS per il territorio

Uno dei punti di forza di ITAS è la capacità di sostenere con concretezza la vicinanza al territorio in piena coerenza con la propria missione mutualistica. La protezione del territorio è la prima fonte di ispirazione della Mutua e sono diverse le iniziative promosse in questo senso.

Anche nel 2017 ITAS ha scelto di sostenere l'attività del MuSe, il Museo delle Scienze di Trento: ITAS e *MuSe* non sono semplici "vicini di casa" nel quartiere Le Albere, ma realtà attive con l'obiettivo comune di offrire opportunità, conoscenza e servizi. Per ITAS, un impegno che porta ad offrire anche il servizio Wi-fi nell'intero quartiere oltre a sostenere l'azione culturale e scientifica del Museo.

Anche nel 2017 prosegue l'attività di ITAS per la valorizzazione dei masi dell'Alto Adige attraverso le due iniziative: Bauern[h]auszeichnung, lanciata dall'Unione Agricoltori e Coltivatori Diretti/Südtiroler Bauernbund in collaborazione con la Fondazione Architettura Alto Adige, IDM Alto Adige, le Ripartizioni provinciali Beni culturali e Natura e la Fondazione Cassa di Risparmio di Bolzano per preservare edifici che rappresentano un elemento fondante della cultura locale; Ideenwerkstatt PLANEN, destinato agli architetti che presentano una bozza di progetto per il risanamento di un maso storico.

Nel 2017 ITAS ha contribuito all'acquisto di 10 defibrillatori che renderanno più sicura la vita dei cittadini del capoluogo trentino. ITAS è parte attiva del progetto lanciato dal Comune di Trento, di dotare la città di defibrillatori da utilizzare nei casi di emergenza. Con un contributo di 25.000 euro all'anno per tre anni, ha finanziato interamente l'acquisto di 10 defibrillatori installati nelle principali piazze.



Premiazione del concorso Montagnavventura 2017

ITAS per la sostenibilità ambientale

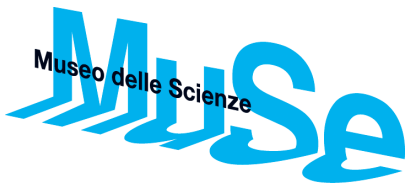
La sostenibilità ambientale è una componente sempre più rilevante per uno sviluppo equilibrato del benessere sociale e a queste tematiche ITAS dedica una crescente attenzione.

E-mob: ITAS per la mobilità green

Dal 18 al 20 maggio, ITAS ha preso parte a Milano a E-mob, l'evento nazionale dedicato alla mobilità elettrica. Il Castello Sforzesco ha ospitato il dialogo tra istituzioni nazionali e locali, case automobilistiche, università, centri di ricerca e protagonisti di tutta la filiera. Come membro del comitato promotore assieme a Comune di Milano, Regione Lombardia, Class

comunità

Evento E-mob – Milano 2017



Onlus, A2a, Enel, Hera e COBAT, ITAS ha preso parte al programma della Conferenza e ospitato nella parte espositiva un piccolo "salotto verde". L'evento ha contato più di 250 partecipanti e ha coinvolto attraverso i canali social circa 370.000 persone.

Campo Libero all'innovazione sostenibile

L'innovazione sostenibile che genera impatti positivi sulla comunità grazie ad un progetto sulla ricostruzione della filiera della canapa. Questo il valore di un progetto come Campo Libero, sostenuto direttamente da ITAS. Un macchinario progettato da due studenti della Libera Università di Bolzano permette ai contadini di coltivare in modo indipendente la canapa, generando direttamente la materia grezza destinata a diversi prodotti. Ad oggi il progetto ha coinvolto circa 20 contadini del territorio di Trento e Brunico, 10 artigiani tra Bolzano e Trento oltre al Museo di Bressanone, dove è presente il Labirinto della Canapa. Si è così creato un vero e proprio network d'appoggio e di condivisione tra le realtà locali.

Con Dolomiti Energia, energia pulita per i soci assicurati

Grazie alla collaborazione con Dolomiti Energia, nel 2017 ITAS ha messo a disposizione attraverso la propria rete offerte e sconti dedicati ai clienti domestici di Dolomiti Energia appartenenti al Club Vantaggi Dolomiti Energia. In contemporanea, Dolomiti Energia riserva sconti aggiuntivi ai soci assicurati ITAS e, su richiesta, fornisce un servizio di consulenza energetica per individuare la soluzione contrattuale più adatta alle esigenze del cliente.

comunità

ITAS per lo Sport

ITAS è da molti anni punto di riferimento per il mondo dello sport e per le associazioni che promuovono lo sport come strumento di crescita sociale ed educativa. L'impegno del Gruppo è concentrato sul settore dello sport giovanile, con l'obiettivo di incentivare la crescita di nuove generazioni con i valori sani dello sport.

Dolomiti Energia Trentino e Fondazione Aquila Basket

ITAS Mutua è Top Sponsor della squadra Dolomiti Energia Trentino. ITAS sostiene inoltre la Fondazione Aquila Basket che, attraverso il progetto Trentino Basketball Academy, mira allo sviluppo di un modello territoriale sportivo comune. Il progetto coinvolge 26 settori giovanili e 25 centri minibasket nelle province di Trento, Bolzano e Verona, con circa 3.000 giovani praticanti, almeno 1.500 dei quali di età compresa tra i 5 e gli 11 anni, seguiti da oltre 100 istruttori abilitati e quasi 150 allenatori.

Asd Latina Basket

Nel 2017 ITAS ha sostenuto l'impegno sportivo del settore giovanile di Latina Basket, con più di 10 squadre giovanili e una squadra in A2. Molte le iniziative promosse a favore di giovani e bambini in collaborazione con le scuole: tra queste Jump in English, Basket at School che ha visto la partecipazione di 30 istituti scolastici con 3.500 alunni con l'obiettivo di facilitare e migliorare l'uso della lingua inglese associandola al gioco del basket.

Basket Club Bolzano

Anche nel 2017 ITAS ha confermato l'impegno come main sponsor del Basket Club Bolzano. Fondata nel lontano 1952, è la società di pallacanestro più antica del Trentino-Alto Adige ed è riferimento per il movimento della pallacanestro femminile in tutta la regione. Attualmente l'ITAS Alperia femminile milita in A2.

Gli atleti della Trentino Volley

Gli atleti dell'Aquila Basket

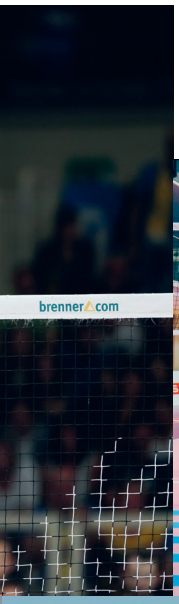
Trentino Basketball Academy

Il volley e Trentino Rosa

ITAS manifesta la propria vicinanza al mondo della pallavolo sostenendo in modo particolare i settori giovanili. Nel 2017 ITAS conferma il proprio ruolo di Golden sponsor di Trentino Volley.

Trentino Rosa è invece un progetto sportivo e sociale che coinvolge giovani pallavoliste del territorio trentino in un'aperta accoglienza della diversità per formarle e aiutarle al fine di far emergere le potenzialità umane e tecniche che le caratterizzano. Al progetto Paideia Volley, lanciato nel 2015, aderiscono ben 13 società sportive territoriali, con attività per le ragazze di diverse fasce di età.

comunità



Le atlete della Trentino Rosa

Giovani atleti del Latina Basket

Gli atleti dell'ITAS Baseball Rovigo

Piccoli atleti di hockey

Hockey Academy

ITAS sostiene da anni la Hockey Academy che conta circa 150 atleti dagli 8 ai 19 anni, 221 tesserati in 7 squadre. Il progetto Hockey Academy nasce dall'idea di un gruppo di persone appassionate all'hockey giovanile e motivate a rilanciare questo sport. Un laboratorio che può contare sul coinvolgimento del Liceo Toniolo di Bolzano, che gestisce, con un sistema di alternanza scuola/sport, una didattica flessibile per gli hockeisti studenti.

Baseball e Softball Rovigo

ITAS è da anni main sponsor della Federazione Baseball e Softball Rovigo per la sezione cadetti ragazzi allievi. Una società storica, con alle spalle più di 45 anni di attività, oltre 300 gare organizzate, 10 squadre messe in campo con due titoli italiani indoor giovanili, una semifinale scudetto, due coppe Veneto, una finale di Coppa Italia con la serie B. Una società che è sempre più punto di riferimento del baseball e del softball italiano e che ITAS ha piacere di sostenere.

comunità

Scherma

ITAS ha proseguito nel proprio sostegno alla Federazione Italiana Scherma, con cui condivide i valori di impegno, dedizione e passione. ITAS è stata main sponsor della Federazione e degli eventi sportivi schermistici, sia della Nazionale che dei giovani Under 20 e Under 14. La sponsorizzazione ha avuto ricadute territoriali e le attività promosse, come l'iniziativa "a scuola di scherma", hanno coinvolto diverse scuole in molte regioni Italiane. È stato inoltre istituito il "trofeo ITAS" che ha interessato gli atleti Under 20 di tutta Italia.

Corsa

Nel 2017 ITAS ha sostenuto la **Maratonina Città di Udine**, giunta alla 18ª edizione. L'impegno ha riguardato tutte le manifestazioni che hanno avuto come protagonisti i grandi atleti internazionali ma anche i non professionisti, con 1.800 atleti impegnati nella gara, provenienti da 20 nazioni. ITAS è inoltre main sponsor della Staffetta Scuole, la competizione dedicata agli studenti della provincia di Udine. Alla gara hanno partecipato studenti di istituti scolastici di primo e secondo grado su un percorso di 1.000 metri circa.

ITAS ha sostenuto anche la Marcialonga Running Coop, corsa competitiva di 26 km che attraversa le valli di Fiemme e Fassa, lungo il corso dell'Avisio.

Il Baseball Softball Club Rovigo organizza per ITAS anche attività di promozione nel territorio organizzando ed aderendo ad alcune manifestazioni di grande richiamo come la "**Corri x Rovigo**", manifestazione podistica settimanale con una media di partecipazione di circa 400 corridori, e la Rovigo Half Marathon la cui partecipazione si attesta sulle 5000 persone.

ITAS sostiene inoltre il **Trento Running Festival**, format che prevede 7 iniziative dedicate dall'atletica: quasi 4.000 atleti e appassionati di podismo di tutte le età hanno preso parte alla due giorni organizzata dalla città di Trento nel 2017.

La Ciaspolada

Marcialonga Cycling

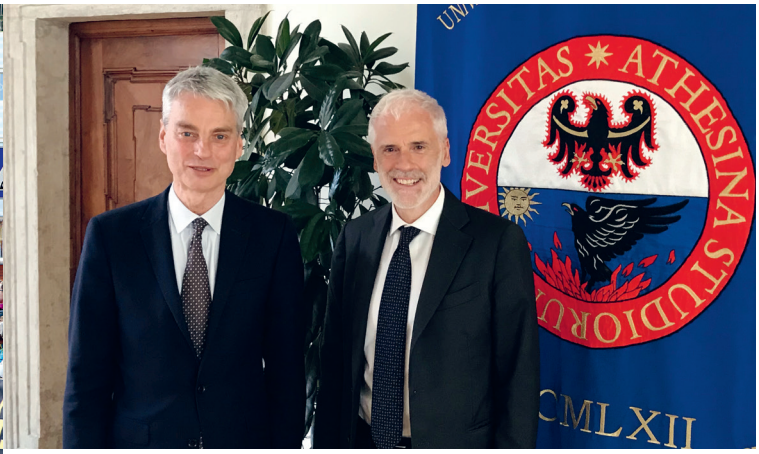
Bike e Mountainbike e altre gare

Nell'ambito del sostegno alle iniziative della Marcialonga, ITAS ha sponsorizzato Marcialonga Cycling, manifestazione ciclistica legata allo storico nome della più importante gara italiana di sci nordico, che ogni anno richiama ciclisti da tutto il mondo. Diversi i momenti organizzati per i partecipanti: la Cycling Craft, con due tracciati da 80 e 135 km della durata di 3 giorni, la Marcialonga Fixed la 30km veloce tra le vie del centro storico di Predazzo e la Minicycling, riservata ai più piccoli.

Alla 44ª edizione della Ciaspolada della Val di Non sostenuta anche da ITAS, il 6 gennaio 2017, sono intervenuti 2.000 partecipanti. L'evento è rinomato e più di 35 emittenti italiane ed estere hanno dato diffusione delle immagini dell'evento.

comunità

Marcialonga Running ITAS



ITAS e UniTN, una partnership di successo

ITAS per l'università

ITAS promuove la cultura assicurativa supportando la ricerca e sostenendo la formazione universitaria, collaborando con diverse università. Il Gruppo finanzia l'assegnazione di borse di studio e assegni di ricerca e ha attivato ormai da tempo alcuni stage.

Università degli Studi di Perugia

Nel 2017 ITAS conferma il proprio rapporto con il Dipartimento di Economia dell'**Università di Perugia**. La collaborazione si articola sia sul fronte della ricerca, sia sul fronte della didattica e prevede la realizzazione di stage, già in corso, sulle tematiche di risk management e attuariali.

Università degli Studi di Trento

ITAS collabora da anni con l'**Università degli Studi di Trento**. Nel 2015 è stata istituita presso il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università degli studi di Trento la cattedra di "Diritto delle assicurazioni e degli intermediari assicurativi e finanziari", frutto della collaborazione fra il Gruppo ITAS e la Facoltà di Giurisprudenza dell'Ateneo trentino, partita con l'inizio dell'anno accademico 2016.

La Facoltà di Giurisprudenza ha attivato un filone di ricerca di base e applicata nel comparto assicurativo-finanziario e mutualistico, mentre presso il Dipartimento di Economia è in corso di attivazione un progetto di ricerca finalizzato ad approfondire la conciliazione fra gestione economica dell'impresa assicurativa e mantenimento dei valori mutualistici. Si potrà così concretizzare l'integrazione desiderata tra il mondo della formazione e della ricerca ed il tessuto produttivo locale.

Nel 2017 inoltre ITAS ha avviato con l'Università uno studio sulla mutualità che si incentra sulla realizzazione di due obiettivi primari:

→ valutare se e come vengano percepite le differenze di governance che caratterizzano il gruppo ITAS rispetto agli altri gruppi assicurativi;

→ l'implementazione da parte del Gruppo ITAS di idonei sistemi di accountability e di misurazione della performance di missione, di impatto sociale-ambientale ed economico-finanziaria in grado di fornire una più corretta interpretazione dei risultati aziendali alla luce della particolare governance aziendale.

innovazione

Innovazione al servizio di tutti

In un mondo in cui essere digital è "d'obbligo", anche il settore assicurativo si sta attrezzando per cogliere le opportunità offerte dalle tecnologie, che consentono di esplorare nuove soluzioni assicurative e di velocizzare l'intermediazione.
I cambiamenti organizzativi e strategici degli ultimi due anni, dovuti in parte all'acquisizione dei due rami italiani del Gruppo RSA, hanno rilanciato il processo di trasformazione digitale di ITAS, stimolando la necessità di incrementare gli strumenti a disposizione dei dipendenti e della rete di vendita per costruire una nuova relazione con i propri soci e assicurati.
ITAS ha agito su due fronti: da una parte migliorando le funzionalità dei propri applicativi e gestionali, realizzando la convergenza delle piattaforme operative presso le tre sedi e la rete di vendita, dall'altra migliorando i propri servizi per i soci e gli assicurati, tra i quali spicca l'Area Riservata "Valore socio" (cfr. Cap. "Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e assicurati").

Più integrazione e innovazione uguale più servizi

A seguito dell'acquisizione, il Gruppo ha realizzato un'intensa trasformazione per far convergere tutta l'operatività sulle piattaforme applicative ITAS, migliorandone al tempo stesso robustezza e usabilità. Sono state coinvolte sia la Direzione, con i suoi processi e le sue sedi operative e liquidative, sia le reti distributive, Mutua ed "ex RSA", danni e vita. Un articolato disegno ha consentito di rendere sostanzialmente interoperabili le sedi istituzionali di Trento, Genova e Milano. Nel 2017, a conclusione di questa fase avviata nel 2015, lo scenario operativo è omogeneo, efficiente, con costi significativamente più contenuti e coordinati da presidi ben identificati e strutturati.
La strategia è progettare e realizzare soluzioni fruibili sui più diffusi browser e dispositivi mobili, sia per le piattaforme e i servizi applicativi, sia per quelli infrastrutturali. Un risultato ottenuto da una parte mettendo a punto nuovi applicativi a disposizione della rete vendita quali il **nuovo sistema sinistri ASIA, il gestionale Vita EVO, il Front-end commerciale e il CRM** (v. par. seguenti). Dall'altra predisponendo strumenti digitali per gli assicurati, i cui filoni d'intervento principali sono: una rivisitazione della navigazione e dei contenuti del portale istituzionale e l'Area Riservata.

Nuovo sistema sinistri ASIA: gestione e liquidazione efficace

Un nuovo applicativo di interfaccia sinistri, progettato con un'ampia e fattiva partecipazione dei futuri utilizzatori della rete liquidativa e della Direzione Sinistri: questo è ASIA, realizzato nel corso del 2016, e rilasciato progressivamente alla rete liquidativa e alle agenzie (oltre che alla Direzione) nel 2017.
Obiettivo: migliorare l'operatività di tutti gli attori interni ed esterni alla Compagnia, fornendo strumenti digitali avanzati raccolti in un'unica suite applicativa.
In questo modo l'operatore è più concentrato ed efficiente avendo disponibili, a supporto di tutte le fasi del processo liquidativo, tutti i dati di riferimento dei sistemi di portafoglio e amministrativi e strumenti avanzati per la gestione documentale digitalizzata.
Questo consente di incrementare la qualità del servizio al socio assicurato, che potrà beneficiare di una più rapida definizione, di una maggiore e più tempestiva disponibilità delle informazioni sulla pratica, con l'accesso all'Area Riservata del portale istituzionale.

EVO: sistema vita unico e facile da usare

L'applicazione EVO ha consentito di aprire la linea di business Vita anche per le agenzie "ex RSA". È dotata di molteplici elementi a valore aggiunto, in termini di sviluppo concorrente dei prodotti (attuariato, sviluppo prodotti, gestione tecnico-contabile, IT), usabilità, automazione, integrazione con la nuova piattaforma do-

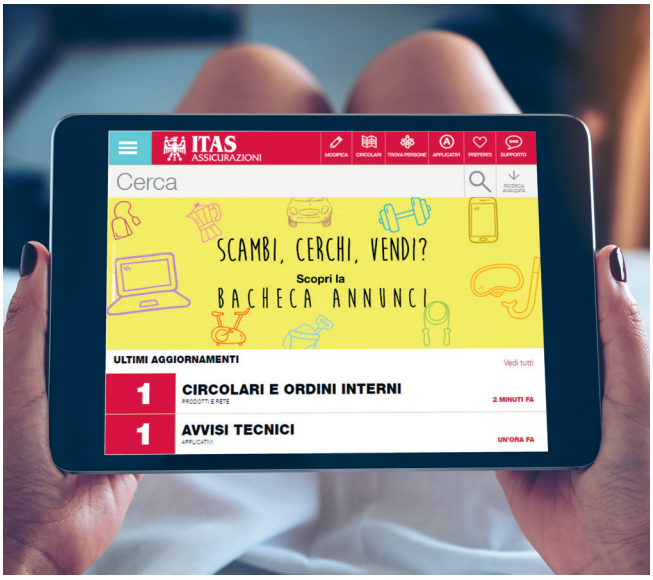
cumentale e la nuova soluzione di firma grafometrica. La filosofia è, ancora una volta, quella di ridurre le attività operative, concentrarsi sull'offerta e sul servizio, dare visibilità e trasparenza al cliente, assumendone la prospettiva e rendendo disponibili in modo semplice tutte le informazioni utili, sia direttamente che attraverso gli intermediari.

Dal nuovo front-end commerciale all'evoluzione sistema CRM

Il nuovo front-end commerciale rappresenta l'evoluzione del sistema di gestione delle polizze danni. Ha come obiettivo rendere più efficiente il processo di emissione, sottoscrizione e pagamento e consentirà in futuro una miglior integrazione tra la fase di costruzione dell'offerta assicurativa e quella commerciale.
Introduce le basi per una gestione più legata alla garanzia anziché al prodotto, che consentirà una maggior flessibilità nella personalizzazione delle proposte per la soddisfazione dei bisogni dei soci assicurati. Consentirà inoltre di integrare l'offerta assicurativa con altri servizi complementari.
Il CRM (Customer Relationship Management) è invece il sistema che consente alla rete la miglior gestione della relazione con il socio assicurato. La sua evoluzione ha portato vantaggi sia in termini di comunicazione (area gestionale), sia di proposizione della miglior soluzione proponibile (area analisi dati e campagne).

InITAS: una nuova "agorà"

Dipendenti, rete liquidativa e distributiva. Tutti questi soggetti potranno trovare in InITAS, piattaforma destinata a tutti gli attori della famiglia ITAS, una vera e propria piazza virtuale con percorsi di accesso alle proprie attività lavorative, le comunicazioni, le informazioni, gli stimoli, le opportunità, le relazioni. Cioè gli strumenti per abilitare, promuovere, agire la visione, la missione, gli obiettivi e le strategie aziendali, essere parte di ITAS quale comunità.
Con queste innovazioni, i concetti di "postazione di lavoro" e di "accesso ai contenuti aziendali" saranno così sempre più sfumati; la mobilità è il futuro e ITAS vuole mettere a disposizione di tutti i suoi collaboratori, partner e soci assicurati strumenti e soluzioni avanzate per intraprendere questo percorso avvincente.
Si segnala inoltre che il processo di ricerca e sviluppo della piattaforma ha seguito una modalità di "approccio partecipato" che ha previsto il coinvolgimento dal basso di tutte le categorie di utente in una logica di ascolto delle esigenze.



Digital per gli assicurati

Un tassello fondamentale della strategia digital di ITAS è la relazione con i soci e gli assicurati, e non poteva che essere così, data la ricerca costante del Gruppo nel costruire un'offerta che si adatti il più possibile ai loro bisogni.
ITAS vuole mettere a disposizione i vantaggi dell'innovazione digitale – velocità e comodità – valorizzando sempre e comunque anche il ruolo dei propri agenti. La tecnologia diventa così un mezzo per offrire ai propri assicurati ulteriori servizi, senza però eliminare il contatto con l'agente e la Compagnia.
ITAS ha lavorato per cogliere nell'obbligo di introdurre l'Area Riservata sui siti delle Compagnie un'opportu-

innovazione

nità per fornire informazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quanto previsto dalla normativa. In particolare, gli assicurati possono rinnovare online le loro polizze danni e vita, scaricare le lettere di detrazione fiscale per la dichiarazione dei redditi e accedere a convenzioni ad hoc nella sezione Valore Socio dell'Area Riservata (cfr. Cap. "Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e assicurati").

Per sviluppare quest'area ITAS ha deciso di chiedere direttamente ai propri soci quali sono le aree di servizi a cui sono più interessati, lanciando nel 2016 fino a inizio 2017 due concorsi a premi per un valore di circa 30.000 euro. I risultati sono stati soddisfacenti: sono state raggiunte più di 5.000 nuove registrazioni nell'Area Riservata (5.640) e sono stati compilati oltre 2.500 questionari, raccogliendo dati rilevanti per definire nuovi servizi e interventi mirati.

Nell'Area Riservata gli assicurati possono informarsi a 360 gradi sulla loro posizione assicurativa, visualizzando le polizze in vigore, in scadenza, scadute e non ancora stornate di tutte le compagnie del nostro Gruppo[15]. Per ciascuna polizza si possono visualizzare i dettagli delle coperture (garanzie e limiti assuntivi) e di frazionamento, durata e ultimo premio di rata pagato, prossime scadenze e relativi premi, oltre al fascicolo informativo e il contratto originale, nel caso in cui sia stato firmato digitalmente con firma grafometrica o firma OTP.

È possibile anche scaricare l'attestato di rischio (disponibile sia per i contraenti sia per gli intestatari al PRA) e il certificato di assicurazione, per le polizze auto con pagamento mensile tramite SEPA. I premi delle polizze in scadenza, mostrati in Area Riservata, sono rinnovabili online direttamente dal socio assicurato, senza alcuna necessità di intervento da parte dell'agenzia. È rinnovabile online l'80% dei prodotti Vita e Danni consultabili in Area Riservata.

Innovazione al servizio dell'assicurato: la firma con cellulare (FEA OTP)

Dopo essere già stati pionieri con la firma grafometrica, abbiamo voluto riaffermare la nostra attitudine innovativa esplorando una nuova tecnologia per la sottoscrizione dei documenti contrattuali.

Nel 2016 è partita la sperimentazione in ITASQi (l'agenzia di sede) della firma tramite cellulare (FEA-OTP: Firma Elettronica Avanzata – One Time Password), la nuova frontiera per superare le difficoltà connesse all'utilizzo della tavoletta grafometrica in mobilità.

Il focus si sposta dalla dotazione ad hoc per i punti vendita a quella dei dispositivi già in possesso dei soci assicurati, seguendo il noto paradigma Bring your own device (utilizza il tuo dispositivo) che ormai consente a tutti noi di gestire le più diverse attività dal nostro smartphone (prenotare viaggi, acquistare beni di ogni genere, movimentare il nostro conto corrente bancario...). La sottoscrizione di un documento può quindi essere effettuata tramite un telefono cellulare o smartphone.

Tutti i requisiti di sicurezza sono garantiti grazie alle certificazioni del provider telefonico, in conformità con la normativa vigente. Nel corso del 2017 la nuova Firma Elettronica Avanzata è stata diffusa a tutta la rete, in primis affiancando la soluzione grafometrica per poi sostituirla nel medio periodo.

Tavoletta grafometrica

[15] Allo stato attuale non è possibile visualizzare sul portale le polizze in forma collettiva, le polizze flotta e alcuni prodotti danni, non ancora compatibili con una visualizzazione online.

L'ambiente nel DNA

ITAS è nata in Trentino - Alto Adige, un contesto virtuoso e attento alle sue bellezze naturali: il rispetto per l'ambiente è da sempre parte del DNA del Gruppo. Per questo ITAS non si è mai accontentata del fatto che l'attività assicurativa presenti per natura un impatto contenuto. Ha invece scelto di impegnarsi attivamente, perché ogni contributo conta nella sfida collettiva a utilizzare le risorse naturali in modo più sostenibile. La politica di gestione degli impatti ambientali del Gruppo agisce su tre fronti: la gestione del patrimonio immobiliare, la sensibilizzazione dei dipendenti, la scelta di materie prime eco-sostenibili. Si punta quindi a ridurre i consumi di energia relativi alle sedi e le connesse emissioni indirette, le emissioni legate agli spostamenti dei collaboratori e il consumo di materie prime per la realizzazione e commercializzazione dei prodotti.

I consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo risultano pari a 1.968.103 kWh di energia elettrica acquistata e 10.564 m^3 di gas metano consumato. Sulla base di questi consumi sono quindi state calcolate le conseguenti emissioni atmosferiche: nel 2017 le emissioni dirette derivanti dal consumo di gas metano[16] (SCOPE 1) sono state di 29,7 tonnellate di CO_2, mentre quelle indirette energetiche derivanti dall'acquisto di energia elettrica[17] (SCOPE 2) sono state pari a 106,3 tonnellate di CO_2. Il totale delle emissioni (SCOPE 1 e SCOPE 2) risulta pari a 136 tonnellate di CO_2.

Nel 2017 si sono inclusi nel calcolo dei consumi i dati relativi a sedi, immobili e agenzie di proprietà. L'allargamento della Compagnia non ha consentito di effettuare lo stesso calcolo per il 2016, pertanto il confronto sarà proposto con l'anno di rendicontazione 2018. Nel prossimo triennio ITAS ha intenzione di adottare un sistema che permetta di monitorare anche le trasferte di lavoro e il pendolarismo dei collaboratori, consentendo così di misurare anche le emissioni indirette (SCOPE 3) derivanti da questo tipo di consumi.

Immobili più efficienti e di maggior valore

Da alcuni anni il patrimonio immobiliare di ITAS è oggetto di un considerevole piano di riqualificazione, mirato soprattutto a migliorare l'efficienza energetica degli edifici. Un patrimonio costituito da oltre 160 unità immobiliari sparse in prevalenza nel Nord Italia, adibite non solo a sedi e uffici operativi dell'intero Gruppo, ma anche a uso strumentale e residenziale da parte di terzi. Nel 2014 la sede principale del Gruppo è stata trasferita nel quartiere Le Albere di Trento, progettato da Renzo Piano e realizzato secondo i più avanzati criteri di sostenibilità, in un edificio ad alta efficienza energetica sia per la parte relativa all'involucro edilizio sia per l'impiantistica.

Nel 2017 sono state avviate ulteriori azioni per un'ancora maggiore sostenibilità della sede. Nel dettaglio, è stato eliminato il teleraffrescamento nella stagione invernale (cfr. box Casa ITAS): grazie al monitoraggio dei consumi, la fornitura, necessaria in generale per raffrescare il locale interrato dove sono ospitati gli archivi, si è rivelata superflua nei mesi più freddi, anche grazie all'installazione di un estrattore d'aria, che consente l'espulsione dell'aria calda dal locale immettendo aria fresca dall'esterno.

Radicali interventi di ampia riqualificazione energetica sono stati realizzati sugli immobili di proprietà, impiegando materiali ecocompatibili e ripristinando parti di pregio, anche di interesse storico. I benefici energetici ottenuti dalle ristrutturazioni edilizie si riflet-

[16] Dato calcolato sulla base di fattori emissivi pubblicati nella "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare per l'anno di riferimento.

[17] Dato calcolato sulla base dei fattori emissivi pubblicati da: (1) Terna S.p.A. "Confronti internazionali" per la fornitura di energia da rete elettrica nazionale; (2) Dolomiti Energia "Fattori di emissione atmosferica di CO_2 e altri gas a effetto serra nel settore elettrico" del 2016 (si fa riferimento ai dati del mix energetico 2016 in quanto il mix 2017 non è ancora disponibile).

sostenibilità ambientale

CASA ITAS: la nostra nuova casa amica dell'ambiente

Per sottolineare ancora una volta il radicamento nel territorio che ha visto nascere la nostra compagnia, e che è nostra missione far sviluppare, abbiamo voluto scegliere per la nuova sede il quartiere Le Albere, un ambizioso progetto di riqualificazione urbana in chiave sostenibile.
Abbiamo fin da subito sentito come casa nostra il progetto ispirato da questi valori e abbiamo quindi voluto chiamare la nostra nuova sede Casa ITAS.
La progettazione ha tenuto conto del contesto naturalistico del Trentino, utilizzando tecnologie all'avanguardia che hanno consentito di ridurre gli impatti ambientali e creare un edificio in armonia con l'intero quartiere: tutti gli spazi della sede sono stati progettati per essere funzionali e minimizzare il consumo di risorse.
L'intero complesso de Le Albere è servito da una centrale di trigenerazione alimentata a metano: un cogeneratore produce in inverno il calore necessario a riscaldare tutti gli edifici, mentre in estate questo viene inviato a un assorbitore per essere convertito in freddo. La sede utilizza inoltre un impianto fotovoltaico per la produzione di elettricità, riducendo i consumi di elettrica acquistata di circa 20.000 kWh.
Per ottimizzarne ancora di più la resa, abbiamo infine deciso di affidare la gestione degli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HVAC) a un tecnico esterno qualificato.

tono anche sulla rendita economica legata agli affitti di alcuni di questi immobili, tutti stabilmente occupati a canoni di locazione coerenti con le loro caratteristiche, preservandone il valore anche in un mercato immobiliare poco vivace.
Le riqualificazioni hanno permesso di migliorare le prestazioni degli edifici, facendoli passare a classi energetiche più efficienti. Gli interventi hanno ottimizzato in particolare la coibentazione delle superfici e i sistemi di riscaldamento e illuminazione. Sono stati inoltre installati misuratori per il monitoraggio dei consumi.
Gli edifici che hanno visto gli interventi più consistenti sono stati la Sede ULS Bologna (doppio impianto a pompa di calore, uno per piano), Casa Pontara a Trento (ristrutturazione integrale, con passaggio da classe E a C) e la sede di Milano in via Santa Maria Segreta (sistemi di rinnovo aria a recupero di calore e moduli idronici per acqua calda e alcuni radiatori, lampade di nuova tecnologia a LED in classe A+ con passaggio da classe F ad A1).

Soluzioni innovative di trasporto

La seconda fonte di emissioni, dopo la gestione degli immobili, riguarda gli spostamenti casa-lavoro e le trasferte delle persone. A seguito della crescita avvenuta anche grazie all'acquisizione delle filiali italiane del Gruppo RSA, oggi le persone sono dislocate su tre sedi: Trento, Milano e Genova, con una conseguente esigenza di spostamenti più numerosi.
Per limitarne gli impatti, sono state quindi adottate sia soluzioni organizzative, ad esempio permettendo di collegarsi da remoto con la sede di Trento per videoconferenze o formazione via e-learning, sia mezzi di trasporto meno inquinanti per le trasferte e il pendolarismo: mezzi pubblici, biciclette elettriche, auto elettriche e car-sharing.
Quest'ultimo, in particolare, rappresenta una modalità innovativa per ridurre l'impatto sull'ambiente che

il Gruppo ha scelto di incentivare con decisione, anche regolamentando in modo restrittivo l'uso dell'auto per le trasferte del personale. Per l'esercizio 2017 i dipendenti hanno usufruito del servizio per oltre 238 ore e oltre 2.000 km. Nel 2017 è stato inoltre istituito un servizio di car-sharing interno, con 2 autovetture che i collaboratori possono utilizzare per le trasferte. Questo servizio ha registrato oltre 1.000 ore di utilizzo e un chilometraggio di circa 8.000 km.
I km percorsi nel 2017 dai dipendenti (esclusi i dirigenti) nell'ambito dell'attività lavorativa sono stati 2.335.851. Per trasferimenti di lungo raggio (trasferte a Milano e a Roma) è stato incentivato l'uso del treno. Per il personale con mansioni esterne, inoltre – come ispettori commerciali e liquidatori sinistri, che si muovono sul territorio per visite alla clientela e agli assicurati – è previsto da contratto un prestito agevolato per acquistare un'autovettura utilizzabile anche per servizio. Per favorire maggior sicurezza, minori consumi ed emissioni più rispettose dell'ambiente sono previste condizioni di maggior favore per l'acquisto di auto di nuova immatricolazione rispetto a veicoli usati.
Nel 2018 il Gruppo adotterà una politica relativa alle trasferte, per cui, per i viaggi superiori a un certo chilometraggio, verranno privilegiati il treno e l'aereo, con conseguenti risparmi in termini di emissioni di CO_2 e di costi per il Gruppo.

Trentino Pedala: in sella per l'ambiente

Per sostenere la diffusione della cultura della ciclabilità, in particolare negli spostamenti casa-lavoro, abbiamo aderito a Trentino Pedala. Promossa dall'Assessorato Infrastrutture e Ambiente - Servizio Sviluppo sostenibile e Aree Protette, l'iniziativa intende incentivare i trentini a utilizzare la bicicletta per gli spostamenti quotidiani e ridurre l'inquinamento atmosferico, il traffico, la spesa per il carburante. Ma anche la salute e l'umore dei ciclisti.
Nel 2017 sono 14 i nostri colleghi che, scegliendo di montare in sella anziché in auto, hanno permesso di risparmiare un totale di 970,9 kg CO_2, equivalente al quantitativo assorbito da una superficie boschiva di 48,5 m².

Anche un servizio può ridurre le materie prime

L'attività principale del Gruppo è l'erogazione del servizio assicurativo, un prodotto per definizione immateriale che presenta un limitato impatto ambientale derivante dall'utilizzo di materie prime. ITAS si è comunque impegnata da tempo a ridurre i consumi di carta e toner per le stampanti, che si possono considerare come le principali "materie prime" nel processo produttivo del settore.
In particolare, viene utilizzata esclusivamente carta certificata ecologica e, nel 2017, il consumo di carta utilizzata è stato ridotto del 33% circa, limitandolo a 5.017 risme (pari a 12,5 tonnellate) rispetto alle 7.485 del 2016. Anche il consumo annuo di toner mostra una tendenza discendente. Tra il 2012 e il 2016 si è ridotto di 212 pezzi, mentre nel 2017 si è attestato a 364 pezzi, con un leggero decremento rispetto all'anno precedente (374).

sostenibilità ambientale

Meno stampe, meno stampanti

Per ridurre i quantitativi di carta, toner ed energia elettrica nel processo produttivo è stato razionalizzato l'uso delle stampanti, sostituendo quelle tradizionali con apparecchiature multifunzione. Con la scansione dei documenti e la loro memorizzazione su supporti digitali, queste macchine riducono la produzione di copie cartacee. Anche l'utilizzo del fax digitale permette di visionare e archiviare i documenti direttamente sul computer, riducendo ulteriormente il consumo di carta e toner.

Dematerializzazione: una scelta virtuosa

Un'impostazione moderna e rispettosa per l'ambiente nella gestione dei documenti contabili, del ciclo delle fatture, dei libri e registri obbligatori, sono alcuni dei rilevanti benefici per il Gruppo del programma di dematerializzazione lanciato nel 2010: tutte le società assicurative praticano la stampa digitale e la conservazione sostitutiva delle fatture emesse, del libro giornale, di tutti gli altri registri contabili e di quelli inerenti la gestione tecnica.

Sono stati inoltre digitalizzati e inviati ad archiviazione remota i contratti relativi ai rami danni pregressi, consentendo di ottimizzare l'utilizzo degli spazi della nuova sede de Le Albere. Dal 2016 è stata quasi interamente digitalizzata anche la gestione del ciclo acquisti, grazie all'implementazione di un nuovo applicativo per richiedere la fornitura di beni e servizi, raccogliere le relative autorizzazioni e inviare l'ordine d'acquisto al fornitore.

Per completare la dematerializzazione del ciclo acquisti il Gruppo, tra i primi del settore, ha sviluppato inoltre un sistema per produrre e recepire in modo automatico la fatturazione elettronica tra privati. Il programma si è arricchito nel corso degli anni, accogliendo le istanze di dematerializzazione provenienti dai diversi settori aziendali, dalla rete distributiva e da quella liquidativa.

Sono stati anche attivati progetti specifici per digitalizzare documenti comunque prodotti in forma cartacea, come i contratti di tutti i rami in Direzione e quelli nelle agenzie, la documentazione dei periti di controparte o il fascicolo di sinistro in agenzia, negli Uffici Liquidazione Sinistri o in Direzione. Altre documentazioni cartacee per cui è prevista la digitalizzazione sono quella amministrativa (in particolare le fatture passive), quella consegnata all'Ufficio Spedizioni e altra documentazione d'ufficio.

Grazie alla riduzione della carta, la digitalizzazione sta portando non solo un contributo importante sia al contenimento dei costi sia alla sostenibilità ambientale, ma soprattutto una maggiore efficienza nei processi di lavorazione. Riuniti in un Archivio Documentale Aziendale unico, i documenti possono ora essere recuperati in qualunque momento tanto direttamente quanto dai sistemi gestionali aziendali, per essere utilizzati nei processi operativi evitando anche costi e rischi connessi a trasporto e stoccaggio.

Nel dettaglio, l'investimento relativo ai progetti di dematerializzazione e digitalizzazione sviluppati nel tempo per ridurre l'impatto ambientale è ammontato a 220 mila euro per il costo legato alla firma grafometrica e 90 mila euro per la dematerializzazione, cui si aggiungono 12 mila euro di canone annuo per la conservazione sostitutiva. La quota comprende il primo milione di fogli archiviati, con un ulteriore costo di 11 mila di euro per ogni milione di fogli aggiuntivo.

Acquisti eco-compatibili

I prodotti di pulizia utilizzati sono in linea con le normative vigenti in materia di sicurezza del lavoro e non contengono componenti pericolosi per l'ambiente. Nella scelta del materiale d'arredo si prediligono materiali legnosi proveniente da foreste controllate, mentre per il materiale informatico viene richiesto, oltre a possedere il marchio di qualità Energy Star, che soddisfi i vincoli energetici più restrittivi.

Una firma e un timbro "smart"

Il nostro Gruppo è stato il primo tra le compagnie di assicurazione italiane a introdurre, già nella prima metà del 2012, la firma grafometrica per sottoscrivere i documenti precontrattuali, contrattuali e le appendici. Si tratta di una procedura informatica, poi estesa anche in modalità mobile, che sostituisce la firma autografa del contraente su documento cartaceo con una rilevata da uno speciale tablet, con le stesse garanzie normative e legali.
Un'attenzione in più verso i soci assicurati, e verso i nostri clienti in generale, che possono contare su procedure più semplici e immediate: evitano di compilare a mano i documenti contrattuali e riducono i tempi di attesa, con la sicurezza che la loro firma non potrà essere falsificata.
Per le agenzie, significa in concreto semplificare le operazioni digitali di gestione, archiviare e ricercare in maniera più rapida le pratiche, risparmiare tempo grazie alla maggiore efficienza delle operazioni e migliorare la qualità del servizio fornito grazie al maggior tempo a disposizione per la relazione con i soci assicurati e i clienti. Essendo subito archiviate digitalmente, inoltre, le pratiche sono sempre immediatamente consultabili.
In aggiunta, il timbro elettronico consente di evitare la stampa e la successiva scansione del documento datato anche per apporre un riferimento temporale sui documenti ricevuti in formato elettronico. La procedura genera direttamente sul file immagine un "timbro" di cui l'utente può definire il posizionamento sul foglio, la data di effettiva ricezione e il numero del fascicolo (ad esempio un sinistro): una soluzione nata in ambito sinistri di cui, a seguito del suo successo nel risparmiare tempo e risorse, è prevista l'estensione ad altri ambiti.

La compliance come solida base

L'attuale crescita sta portando ITAS a essere ancora più attenta nell'adempiere agli obblighi di legge e a rispettare i regolamenti ambientali. Per numero di dipendenti, il Gruppo rientra infatti negli obblighi previsti dall'articolo 9 del D.Lgs. 102/2014 sull'efficienza energetica: a dicembre 2015 sono stati inseriti sul portale ENEA i risultati delle diagnosi energetiche effettuate sui nostri immobili, condotte nel rispetto dell'allegato 2 del Decreto e pertanto riportando anche alcune proposte di efficientamento energetico.
La prima e la più importante, anche per continuare a rispettare l'obbligo per gli anni a venire, è già stata attuata presso la sede principale: è stato nominato un Esperto in Gestione Energia (EGE) certificato ai sensi della norma UNI 11339 ed è stato installato un sistema permanente di monitoraggio dei consumi, ripartiti secondo quanto previsto dai fogli di calcolo di ENEA.
Per la parte di energia elettrica vengono quindi misurati, documentati e analizzati i consumi relativi a illuminazione, forza motrice, CED e apparecchiature elettriche IPC. Altro compito affidato all'EGE è l'analisi semestrale dei consumi secondo la logica del PDCA, Project Do Check Act. La procedura permette di riscontrare eventuali anomalie in modo tempestivo, permettendo di dare corso immediatamente alle azioni correttive, sotto la supervisione di un tecnico esterno.
Non sono infine state comminate alle società del Gruppo multe significative o sanzioni non monetarie per il mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale.

Tabella di correlazione GRI Standards

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.[18]	PARAGRAFO	COMMENTI
INFORMAZIONI GENERALI, GOVERNANCE E AFFARI LEGALI				
GD - PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	Core	Copertina	Gruppo ITAS Assicurazioni
102-2	Principali attività, marchi, prodotto e servizi	Core	La struttura organizzativa e le attività	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Core	Copertina	Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38122 Trento – Italia
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	Core	I numeri per essere solidi e indipendenti	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Core	La struttura organizzativa e le attività	
102-6	Mercati serviti	Core	La struttura organizzativa e le attività	
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (es. dipendenti, ricavi netti, ecc.)	Core	I numeri per essere solidi e indipendenti; La performance economica; La ragione per cui esiste ITAS: le persone	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Core	La ragione per cui esiste ITAS: le persone	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (n. fornitori, tipologia, provenienza, ecc.)	Core	Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
102-10	Modifiche significative (nel periodo di rendicontazione) all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	Core	Un approccio sistematico alla gestione dei rischi	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/associazioni esterne	Core	Un valore messo in pratica: la collaborazione	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Core	Un valore messo in pratica: la collaborazione	
GD - STRATEGIA				
102-14	Dichiarazione dell'Amministratore delegato e/o del Presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Core	Lettera agli stakeholder	
GD - ETICA ED INTEGRITÀ				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Core	Mission e Valori; Il Codice Etico; I presidi per la lotta alla corruzione: Il Codice Etico e il Modello 231,	

[18] CONF = conformità

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
GD - GOVERNANCE (e politiche di remunerazione)				
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Core	Una governance stabile per una gestione responsabile	
GD - STAKEHOLDER ENGAGEMENT				
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Core	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Core	Relazioni sindacali franche e aperte	
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Core	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Core	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	Core	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
GD - REPORTING PRACTICE				
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Core	La struttura organizzativa e le attività	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Core	L'analisi di materialità	
102-48	Spiegazione degli effetti e delle ragioni di eventali modifiche nei calcoli/informazioni rispetto alle edizioni precedenti	Core		Per alcuni indicatori non è stato possibile effettuare un raffronto con gli anni passati in quanto precedentemente non si monitoravano/rendicontavano o perché si faceva riferimento a perimetri di rendicontazione differenti
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-50	Periodo di rendicontazione	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" con il GRI Standard scelta (Core o Comprehensive)	Core	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di sostenibilità	
102-55	Tabella GRI	Core	Tabella di correlazione GRI Standards	
102-56	Assurance esterna del report	Core		Non è presente una Assurance esterna del report. È stata invece sottoposta a revisione la "Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017" (DNF) da cui provengono molti dei dati e delle informazioni presenti in questo Report
ECONOMICA				
ASPETTO MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
ASPETTO MATERIALE: CONTRIBUTO ALL'ECONOMIA LOCALE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Contributo all'occupazione locale	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Contributo all'occupazione locale	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Contributo all'occupazione locale	
202-2	Proporzione di dirigenti assunti dalla comunità locale		Contributo all'occupazione locale	
ASPETTO MATERIALE: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
203-2	Principali impatti economici indiretti		A sostegno della sussidiarietà: ITAS per il sociale; ITAS per il territorio con la cultura; Protezione e promozione: ITAS per il territorio; ITAS per lo Sport; ITAS per l'UNIVERSITÁ	
ASPETTO MATERIALE: CONTRASTO ALLA CORRUZIONE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
205-2	Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione		La formazione anti-corruzione	
205-3	Atti di corruzione accertati e azioni intraprese		I presidi per la lotta alla corruzione: Il Codice Etico e il Modello 231	
AMBIENTE				
ASPETTO MATERIALE: RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI (CONSUMI DI MATERIE PRIME)				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Anche un servizio può ridurre le materie prime	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Anche un servizio può ridurre le materie prime	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Anche un servizio può ridurre le materie prime	
301-1	Materiali usati (peso o volume totale) nelle attività del gruppo		Anche un servizio può ridurre le materie prime	
ASPETTO MATERIALE: RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI (ENERGIA)				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		L'ambiente nel DNA	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		L'ambiente nel DNA	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		L'ambiente nel DNA	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione		I consumi energetici	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
ASPETTO MATERIALE: RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI (EMISSIONI)				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		L'ambiente nel DNA	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		L'ambiente nel DNA	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		L'ambiente nel DNA	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)		I consumi energetici	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)		I consumi energetici	
ASPETTO MATERIALE: CONFORMITÀ A LEGGI O REGOLAMENTI AMBIENTALI (COMPLIANCE)				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		La compliance come solida base	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		La compliance come solida base	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		La compliance come solida base	
307-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione		I consumi energetici	
ASPETTO MATERIALE: NON RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI AMBIENTALI E RELATIVE SANZIONI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
308-1	Percentuale dei nuovi fornitori valutati sulla base di criteri ambientali		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
SOCIALE				
ASPETTO MATERIALE: POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		La ragione per cui esiste ITAS: le persone	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		La ragione per cui esiste ITAS: le persone	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		La ragione per cui esiste ITAS: le persone	
401-1	Numero totale di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età, genere e zona geografica		La ragione per cui esiste ITAS: le persone	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time		Lavorare meglio, vivere meglio	
401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale		La famiglia al centro della conciliazione	
ASPETTO MATERIALE: RELAZIONI INDUSTRIALI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Relazioni sindacali franche e aperte	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Relazioni sindacali franche e aperte	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Relazioni sindacali franche e aperte	
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro		Relazioni sindacali franche e aperte	
ASPETTO MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro		Regole chiare per più sicurezza	
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere		Gli infortuni	
403-3	Lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortunio o di malattia professionale		La valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza delle persone	
403-4	Argomenti di salute e sicurezza compresi in accordi formali con i sindacati		Regole chiare per più sicurezza	
ASPETTO MATERIALE: FORMAZIONE DEL PERSONALE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Formazione e valutazione per crescere insieme	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Formazione e valutazione per crescere insieme	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Formazione e valutazione per crescere insieme	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente		Formazione e valutazione per crescere insieme	
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera		Formazione e valutazione per crescere insieme	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente		La valutazione come strumento per performance sostenibili	
ASPETTO MATERIALE: TUTELA DELLA DIVERSITÀ E DELLE PARI OPPORTUNITÀ				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
405-2	Rapporto tra salario base maschile e femminile per categoria, per qualifica operativa e area geografica		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
ASPETTO MATERIALE: POLITICHE DI NON DISCRIMINAZIONE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Uguali opportunità per tutte e per tutti	
406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese		Uguali opportunità per tutte e per tutti	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
ASPETTO MATERIALE: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Relazioni sindacali franche e aperte	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Relazioni sindacali franche e aperte	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Relazioni sindacali franche e aperte	
407-1	Identificazione delle attività e dei principali fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi ed azioni intraprese in difesa di tali diritti		Relazioni sindacali franche e aperte	
ASPETTO MATERIALE: IMPATTI E COINVOLGIMENTO COMUNITÀ LOCALE				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
413-1	Descrizione delle azioni di coinvolgimento della comunità locale e programmi di sviluppo		La mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere	
ASPETTO MATERIALE: VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE SOCIALI DEI FORNITORI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati secondo criteri sociali		Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
ASPETTO MATERIALE: CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Trasparenti e corretti con gli assicurati	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Trasparenti e corretti con gli assicurati	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Trasparenti e corretti con gli assicurati	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
417-2	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi		Trasparenti e corretti con gli assicurati	
417-3	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione		Trasparenti e corretti con gli assicurati	
ASPETTO MATERIALE: PRIVACY DEI CLIENTI				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
418-1	Denunce motivate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita dei loro dati		Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
ASPETTO MATERIALE: COMPLIANCE SOCIO-ECONOMICA				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		Un obiettivo più ampio: legalità e compliance socioeconomica	
419-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti		Atti dell'autorità di vigilanza; I rapporti con il fisco	
ASPETTO MATERIALE: INCLUSIONE ED EDUCAZIONE FINANZIARIA				
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate		ITAS promuove la cultura assicurativa; Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza come strumento di aiuto	

GRI STANDARD	INDICATORI	CONF.	PARAGRAFO	COMMENTI
ASPETTO MATERIALE: PRODOTTI RESPONSABILI				
DMA	**Obiettivi a livello di organizzazione relativi alle prestazioni rilevanti per questo aspetto, compresi i piani per migliorare l'implementazione delle politiche/procedure identificate con specifiche componenti ambientali e sociali applicate alle linee di business e procedure per la valutazione e lo screening dei rischi ambientali e sociali nelle linee di business e qualsiasi audit pertinente risultati.**		**Solo più sostenibili, o più vicini alle persone? I prodotti**	
FS7	**Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business**		**Solo più sostenibili, o più vicini alle persone? I prodotti**	
FS8	**Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business**		**Solo più sostenibili, o più vicini alle persone? I prodotti**	
ASPETTO MATERIALE: PRODOTTI RESPONSABILI				
DMA	**Politiche di voto applicate a questioni ambientali o sociali per le azioni su cui l'organizzazione segnalante detiene il diritto di votare o consiglia di votare**		**Gli investimenti: etici e sostenibili**	
FS11	**Percentuale di attività soggette a screening (positivo e negativo) ambientale o sociale**		**Gli investimenti: etici e sostenibili**	

Definizioni utili

→ **ALTIS:** (Alta Scuola Impresa e Società) - ha lo scopo di favorire, attraverso la ricerca, la formazione e la consulenza strategica alle imprese, pubbliche e private, la diffusione di una cultura del management responsabile, la conciliazione di competitività e responsabilità sociale d'impresa, l'interazione tra i settori del profit e non profit per lo sviluppo del Paese, la buona governance e l'internazionalizzazione sostenibile.

→ **Bilancio di Sostenibilità:** Il Bilancio di sostenibilità è il documento che descrive le politiche e le iniziative sociali e ambientali attivate dall'organizzazione, rendicontandone i risultati ottenuti. Il Bilancio di sostenibilità offre quindi informazioni aggiuntive rispetto a quelle presenti nel Bilancio d'esercizio e si rivolge ad un pubblico più ampio, rappresentato dagli stakeholder dell'organizzazione (dipendenti, fornitori, clienti, comunità locale, media, investitori, finanziatori, …).

→ **Corporate governance:** Per Corporate governance si intende il governo dell'impresa, cioè tutto quell'insieme di strumenti, regole, relazioni, processi e sistemi aziendali che stanno alla base di un efficiente gestione societaria, intesa come compensazione degli interessi degli stakeholders.

→ **Corporate Social Responsibility (CSR):** La Corporate Sociale Responsibility (in italiano Responsabilità Sociale d'Impresa) è la responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società. Viene generalmente suddivisa in tre ambiti principali: sostenibilità economica, sostenibilità ambientale e sosteniblità sociale.

→ **CRITAS:** Circolo Ricreativo ITAS.

→ **DNF - Dichiarazione non Finanziaria:** La Dichiarazione non Finanziaria (DNF) è un documento di comunicazione introdotto dalla legge 254/16 (che recepisce la direttiva comunitaria (2014/95/UE)) che obbliga gli enti e le imprese di interesse pubblico (società emittenti titoli negoziati sui mercati regolamentati, banche, assicurazioni e altri intermediari finanziari) e le imprese di grandi dimensioni (avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1) a comunicare, a partire dall'esercizio 2017, le informazioni e le performance non finanziarie dell'impresa (Ambiente, Sostenibilità sociale, Risorse Umane, Rispetto dei diritti umani, Lotta contro la corruzione attiva e passiva e Diversità).

→ **GRI:** La Global Reporting Initiative (GRI) è un'organizzazione nata con l'obiettivo di aiutare sia il pubblico che il privato a comprendere, misurare e comunicare l'impatto che una qualsiasi attività possa avere sulle varie dimensioni della sostenibilità (economica, ambientale e sociale) e i loro aspetti più disparati. (https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx)

Il Valore Aggiunto economico direttamente generato e distribuito, come previsto dai GRI Standards (GRI 201-1), viene calcolato partendo dall'utile dell'esercizio e apportando tutte le rettifiche di valore sulla base delle evidenze contabili. Per l'attività assicurativa tale grandezza è definibile come la differenza tra il valore dei servizi prodotti e i costi sostenuti per l'acquisizione di beni e servizi strumentali ad essa.

→ **GRI - Standards:** I GRI Standards sono l'ultima versione (evoluzione del GRI G4 Guidelines) degli standard globali per la rendicontazione della sostenibilità. Applicandone principi e linee è possibile identificare gli aspetti della propria attività che hanno impatti più significativi sugli stakeholder (comunità locali, dipendenti, ambiente). Sono caratterizzati da una struttura modulare e interconnessa e rappresentano la migliore prassi globale per la reportistica extra finanziaria.

→ **IVASS:** Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni.

→ **Matrice di materialità:** è la rappresentazione grafica che illustra il punto di vista aziendale e quello degli stakeholder riguardo i diversi aspetti della sostenibilità; consente di: identificare le tematiche "material", cioè quelle più rilevanti per ITAS e di maggiore interesse per gli stakeholder che sono rendicontate all'interno del Bilancio di sostenibilità e verificare il grado di allineamento o disallineamento tra prospettiva degli stakeholder e prospettiva di ITAS su ciascuna tematica.

→ **RCA:** Responsabilità Civile Auto.

→ **RE:** Rami Elementari.

→ **RSA:** Royal Sun Alliance.

→ **Stakeholder:** Gli stakeholder sono tutti quei soggetti "portatori di interessi" nei confronti di un'iniziativa economica. (Libro Verde della Commissione Europea, 2001).

→ **Stakeholder engagement:** Lo stakeholder engagement è lo strumento di ascolto, dialogo e coinvolgimento dei principali interlocutori di un'impresa finalizzato a incoraggiare la qualità nei rapporti, attivare processi di ascolto e soddisfazione delle relative istanze e avviare opportunità di partnership innovative.

→ **Sviluppo sostenibile:** Lo sviluppo sostenibile è quello che soddisfa le necessità delle attuali generazioni senza compromettere la capacità delle future generazioni di soddisfare le proprie (Commissione mondiale sull'ambiente e lo sviluppo dell'ONU, 1987). Nell'agosto del 2015 l'ONU ha stilato gli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs o Sustainable Development Goals), cioè un insieme (17) di obiettivi pensato per il futuro dello sviluppo internazionale.

→ **ULS:** unità liquidazione sinistri.

→ **Valore aggiunto:** (la definizione è presente nell'introduzione del paragrafo, pag. 62): Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza creata dal Gruppo ITAS, distribuita in gran parte tra gli stakeholder con i quali il Gruppo si rapporta nella sua operatività quotidiana.
Il Valore Aggiunto economico direttamente generato e distribuito, come previsto dai GRI Standards (GRI 201-1), viene calcolato partendo dall'utile dell'esercizio e apportando tutte le rettifiche di valore sulla base delle evidenze contabili. Per l'attività assicurativa tale grandezza è definibile come la differenza tra il valore dei servizi prodotti e i costi sostenuti per l'acquisizione di beni e servizi strumentali ad essa.

con il contributo scientifico di ALTIS

UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

ALTIS
ALTA SCUOLA
IMPRESA E SOCIETÀ

GRUPPO ITAS ASSICURAZIONI

Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38122 Trento