

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2019

Testimonianze e racconti di come sosteniamo il vivere comune

Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario 2019

# Pagina per pagina, un anno di fatti concreti

Lettera agli stakeholder.....	7
-------------------------------	---

## Emergenza Covid-19: l'impegno di ITAS

Il quadro internazionale e nazionale .....	8
Le misure di ITAS .....	8
ITAS a sostegno degli agenti .....	8
ITAS a sostegno dei soci assicurati .....	8
ITAS al fianco dei dipendenti .....	8
ITASolidale - una raccolta fondi straordinaria .....	8

## L'approccio di ITAS alla sostenibilità

Nota metodologica: perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016 .....	10
Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento .....	13
La sostenibilità al centro della strategia .....	14
ITAS e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile .....	15



## La nostra storia viaggia parallela alla storia di tutti voi

1 Dal 1821 al servizio della collettività .....	20
1.1 Una storia di tradizione e innovazione .....	22
1.2 Missione e valori .....	24
1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti .....	25
1.4 La struttura organizzativa e le attività .....	26
1.5 I principali prodotti del Gruppo .....	27



## La nostra organizzazione

2 Una governance stabile e partecipata .....	30
2.1 L'Assemblea Generale .....	31
2.2 Il Consiglio di Amministrazione .....	32
2.2.1 Comitati e organismi di governo .....	35
2.3 L'Organismo di Vigilanza .....	35
2.4 Il Collegio Sindacale .....	36



## Gestione rischi

3	Un approccio sistematico alla Gestione dei Rischi	40
3.1	Il Sistema dei Controlli Interni e Gestione dei Rischi	40
3.2	I rischi connessi ai temi della sostenibilità	42
3.3	La politica di riassicurazione	43



## Etica e principi

4	Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia	46
4.1	Due solidi pilastri: il Codice Etico e il Modello 231	47
4.2	Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione	49
4.3	Il contrasto al riciclaggio	50
4.4	Un costante rafforzamento dei presidi antifrode	50
4.5	La gestione dei reclami e delle sanzioni	51
4.5.1	Reclami	51
4.5.2	Sanzioni	52
4.6	La massima protezione dei dati per la tutela della privacy	52



## La nostra comunità

5	I protagonisti della Mutua: soci assicurati e comunità locali	56
5.1	I vantaggi della Mutualità	56
5.2	Un'assunzione dei rischi responsabile	56
5.3	Prodotti per la protezione e la previdenza personale e familiare	57
5.4	Investimenti con impatti positivi	58
5.4.1	Investimenti etici a impatto sociale: il comparto AequITAS	60
5.5	Prodotti e servizi per il Terzo Settore	61
5.6	La Mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere insieme	64
5.6.1	Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza	65
5.6.2	ITAS Mutua per il sociale	68
5.6.3	ITAS Mutua per la cultura e l'educazione	74



## L'ambiente nel DNA

6	L'ambiente nel DNA	90
6.1	Prodotti assicurativi a protezione dell'ambiente	90
6.2	Investimenti a impatto ambientale: Green Bond e fondi tematici	92
6.3	ITAS Mutua per la cultura della sostenibilità ambientale	92
6.4	Gli impatti ambientali diretti e indiretti	94
6.4.1	Rispettare l'ambiente valorizzando il contesto urbano e architettonico	94
6.4.2	I consumi energetici e le emissioni di CO2	97
6.4.3	Soluzioni innovative di trasporto sostenibile	98
6.4.4	Una riduzione costante dei consumi di materie prime	99



## La nostra forza

7	Nati dalle persone, per le persone	104
7.1	Persone al centro	104
7.2	La crescita del Gruppo è la crescita delle persone	105
7.3	Una formazione continua per sviluppare le competenze	106
7.4	La valutazione come strumento di crescita	109
7.5	Valorizzare le diversità	110
7.6	Vivere meglio, lavorare meglio	110
7.6.1	La conciliazione dei tempi del lavoro e tempi della famiglia	112
7.7	Salute e sicurezza al centro	117
7.7.1	Un servizio interno efficiente per la prevenzione e la protezione	117
7.7.2	Informazione e formazione per una maggiore consapevolezza	118
7.7.3	Un approccio completo al benessere della persona	118
7.7.4	Gli infortuni	118
7.8	Dati e indicatori	119



## Presenza sul territorio

8	Relazioni umane e digitali a supporto dei soci e clienti	126
8.1	Una capillare vicinanza agli assicurati	130
8.2	Una rete in formazione continua	132
8.3	La trasparenza e la correttezza nella comunicazione	134
8.4	L'innovazione digitale per le agenzie	136
8.5	Il digital per i soci assicurati	138



## Un sostegno concreto

9	La performance economica	142
9.1	I principali indicatori economici	142
9.2	Il valore aggiunto per i nostri stakeholder	145
9.3	I benefici economici della mutualità per i soci assicurati	146

Tabella di correlazione GRI Standard	148
--------------------------------------	-----



■ Fabrizio Lorenz  
Presidente



■ Alessandro Molinari  
Amministratore delegato e Direttore generale

## Lettera agli stakeholder

Per il terzo anno consecutivo, ITAS redige il suo Bilancio di sostenibilità, attraverso il quale il Gruppo comunica agli stakeholder il proprio impegno nei confronti della sostenibilità, i vantaggi di mutualità e, più in generale, le ricadute sul territorio delle attività poste in essere.

ITAS Mutua conserva anno dopo anno il suo equilibrio, mantenendo salda la natura mutualistica che la rende un unicum nel panorama assicurativo italiano. Negli ultimi anni infatti, ITAS è stata chiamata a realizzare importanti obiettivi che le hanno permesso di rimanere al passo con i tempi. Per questo abbiamo lavorato con grande impegno con l'obiettivo di riorganizzare profondamente i presidi di controllo, ampliare la democraticità elettiva assembleare, accrescere la produttività all'interno dell'azienda, rafforzare il capitale puntando sul risanamento tecnico, aggiornare la nostra vision e mission ai nostri valori di riferimento. In questo senso le risorse interne hanno dimostrato doti professionali e umane che si sono costituite come vero valore aggiunto per la Compagnia.

Il Bilancio di Sostenibilità è inoltre uno strumento di grande importanza perché ci permette di condividere le molteplici iniziative mutualistiche che ogni anno vengono realizzate grazie all'impegno e alla professionalità di 752 dipendenti, 5.177 fra agenti, subagenti, collaboratori e broker, oltre a 200 delegati, con l'obiettivo primario di tutelare e sostenere i nostri soci assicurati, veri e propri protagonisti del nostro agire. È proprio a loro, in primo luogo, che è destinato questo documento, per poterli coinvolgere il più possibile nella realtà di cui sono, a tutti gli effetti, attori protagonisti. Questa edizione del Bilancio è il frutto di un'integrazione sempre maggiore dei principi della sostenibilità nella mission e nella strategia del Gruppo, che si è concretizzata nell'adozione del nuovo Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022: un insieme di obiettivi e azioni che guideranno lo sviluppo di ITAS in un orizzonte di medio termine, in piena sinergia con il Piano Industriale, e i cui risultati saranno rendicontati di anno in anno.

Nel corso del 2019, abbiamo ampliato e consolidato il nostro approccio alla finanza sostenibile, attraverso l'adesione ai Principles for Responsible Investment (PRI) della Nazioni Unite e il ricorso a strumenti di finanza capaci di generare impatti positivi sulle comunità e sull'ambiente. Abbiamo inoltre proseguito il nostro percorso di riduzione degli impatti ambientali diretti, compiuto importanti passi in avanti nel processo di digitalizzazione in un'ottica multicanale a favore dei soci assicurati e degli agenti, ampliato le iniziative di welfare aziendale a favore dei nostri dipendenti aprendo il nostro primo asilo nido aziendale.

ITAS è sempre stata una Squadra dove le individualità lasciano spazio al collettivo e al gioco corale. Per questo tutti noi lavoreremo con il nostro impegno e la nostra credibilità per sviluppare e sostenere il bene comune, consegnando una Compagnia ancora più solida e florida a chi verrà dopo di noi.

**Fabrizio Lorenz**

**Alessandro Molinari**

## Emergenza Covid-19: l'impegno di ITAS

### Il quadro internazionale e nazionale

A marzo 2020 l'Italia risulta il paese più duramente colpito in Europa dalla pandemia di Covid-19 diffusasi inizialmente in Cina nei primi giorni del 2020, ed estesasi poi a livello globale. L'attuale quadro socio-economico venutosi a creare traccia inevitabilmente una situazione di incertezza complessiva.

Alla luce delle informazioni ad oggi disponibili, si

ritiene che gli impatti sui mercati finanziari e sul più generale contesto macroeconomico indotti dal fenomeno Coronavirus non producano effetti sulla situazione reddituale, patrimoniale, finanziaria e di solvibilità della Compagnia tali da far sorgere incertezze sulla continuità aziendale.

### Le misure di ITAS

ITAS ha affrontato da subito l'emergenza con delle iniziative specifiche. Il ruolo di una Mutua si vede proprio in questi momenti. ITAS si è da subito attivata per rafforzare e rendere sempre più efficienti le misure di protezione nei confronti dei

**soci assicurati**, dei **dipendenti** e di sostegno della nostra **rete agenziale** presente in gran parte del territorio nazionale per garantire la continuità del servizio ed una risposta pronta ed adeguata.

### ITAS a sostegno degli agenti

Le agenzie ITAS hanno garantito **continuità di servizio** sul territorio grazie alla presenza di diversi strumenti utili a proseguire l'attività in maniera virtuale.

A favore della rete distributiva è stato stanziato immediatamente un primo budget straordinario (sotto forma di anticipo provvisoriale) per garantire da subito un aiuto concreto agli intermediari in difficoltà economica.

### ITAS a sostegno dei soci assicurati

Stare vicini ai soci assicurati significa garantire presenza e una risposta concreta alle esigenze di maggior tutela della salute che stanno emergendo. Tra le principali misure sono stati **prorogati a 60 giorni** i periodi di **comporto per le polizze Rami**

**Elementari e Vita**. E' stato inoltre definito, in via del tutto eccezionale, il riconoscimento della **copertura diaria da ricovero** anche a seguito di contagio da Covid-19 con l'ulteriore **estensione** anche in caso di **quarantena** domiciliare per tampone positivo per la quale viene riconosciuto un forfait straordinario. Per questo ulteriore ed importante sostegno ai soci assicurati è stato stanziato dalla Compagnia un **budget straordinario** da destinare ai soci detentori di garanzia diaria da ricovero che sono o saranno costretti alla quarantena casalinga, se positivi al virus.

Per quanto concerne le coperture Vita è stata inoltre dichiarata pienamente operante la garanzia di **"copertura in caso di morte"** anche in **caso di decesso collegato a Covid-19** e derogata la carenza per i decessi collegati a tale evento. Per tale casistica la garanzia risulta essere quindi immediatamente operante.

Per adattare al meglio la propria risposta al singolo socio assicurato, ITAS ha realizzato sia per i rami RC Auto che i Rami Elementari, **specifici sconti a favore dei soci assicurati**. Il loro utilizzo permette di far fronte a bisogni anche molto diversi tra loro, soddisfatti tramite strumenti riguardanti una scontistica dedicata, l'integrazione di nuove coperture, le modalità di rinnovo su consulenza specifica di una rete di agenti competenti e disponibili. L'obiettivo è garantire l'affidabilità, la vicinanza e la sicurezza che caratterizzano ITAS da sempre.

### ITAS al fianco dei dipendenti

L'attività straordinaria di ITAS è rivolta naturalmente anche ai dipendenti: per loro è prevista la possibilità di lavorare tramite **telelavoro** riducendo così i rischi personali, ma garantendo l'attività operativa finalizzata al supporto dei processi interni e a favore della rete agenziale e, non da ultimo, al socio assicurato. Per i colleghi chiamati a presidiare attività non replicabili da remoto inoltre, sono state predisposte **aree di lavoro** che tengono conto delle misure di **prevenzione e sicurezza**, con particolari interventi di igienizzazione e garanzia di distanza tra le persone.

La Società continuerà a monitorare nel corso del 2020 gli effetti della crisi legata all'epidemia di Coronavirus al fine di valutare i potenziali impatti nei segmenti di business continuando a porre in atto tutte le possibili misure di mitigazione dei rischi.

### ITASolidale - una raccolta fondi straordinaria

La drammatica vicenda del Covid-19 ha toccato, in un brevissimo lasso di tempo, le vite di moltissime persone mettendo a dura prova la quotidianità di ognuno, la resilienza delle comunità, il sistema sanitario e non solo. C'è un mondo in particolare che il Covid-19 ha messo in ginocchio. Un mondo fatto di persone, volontari e operatori socio-sanitari, che ogni giorno si occupano di fragilità e solitudini.

È proprio per proteggere chi cura che ITASolidale - il comitato per la solidarietà fondato dai dipendenti ITAS e partecipato oltre che dalla Compagnia, dagli agenti ITAS Mutua e dai loro collaboratori - ha dedicato una **raccolta fondi straordinaria**. Grazie a "proteggiamo chi cura" sono stati raccolti 59.203 euro, destinati all'acquisto di **dispositivi di protezione** delle organizzazioni aderenti a **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza** per garantire la prosecuzione in sicurezza di servizi essenziali (come assistenza a disabili, malati, anziani, minori in comunità, case famiglia, persone senza fissa dimora) in tutta Italia.



■ Le mascherine realizzate e distribuite grazie alla raccolta fondi di ITASolidale con il contributo di ITAS Mutua

“Come concepiamo e pratichiamo la Sostenibilità”

## L'approccio di ITAS alla sostenibilità

**Nota metodologica:** perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016<sup>1</sup>

Il Bilancio di sostenibilità - DNF 2019 espone agli stakeholder di ITAS le attività, i progetti e i principali risultati conseguiti dal Gruppo nell'anno di riferimento, in ambito economico, sociale e ambientale.

Tale documento **assolve all'obbligo di rendicontazione introdotto dalla Direttiva 2014/95/UE**, recepita in Italia con il Decreto Legislativo 30 dicembre 2016 n. 254.

Il **processo di rilevazione** delle informazioni e dei dati quantitativi è stato strutturato in modo da permettere la confrontabilità dei dati su un orizzonte triennale, così da offrire una chiara comprensione dei progressi realizzati nell'anno di rendicontazione rispetto al precedente e rispetto agli obiettivi di sostenibilità stabiliti.

Il **perimetro di rendicontazione** del Bilancio non ha subito variazioni rispetto a quello definito per il documento 2018 e corrisponde all'intero Gruppo, con l'inclusione di tutte le società controllate: ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A., ITAS Patrimonio S.p.A., ITAS Holding S.r.l. e Assicuratrice Val Piave S.p.A.

Gli **standard di rendicontazione** adottati per la formazione del documento sono i GRI Sustainability Reporting Standards 2016 e 2018, secondo l'opzione "In Accordance Core".

Tutti i **temi identificati come rilevanti** per la 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. Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata da parte della società EY S.p.A. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D. Lgs 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento. La verifica è svolta secondo

le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", inclusa nel presente Documento - "limited assurance engagement" secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised.

Per qualsiasi chiarimento su questo Bilancio di sostenibilità ci si può rivolgere all'Ufficio Bilancio del Gruppo: [bilancio@gruppoitas.it](mailto:bilancio@gruppoitas.it) e [sostenibilità@gruppoitas.it](mailto:sostenibilità@gruppoitas.it)

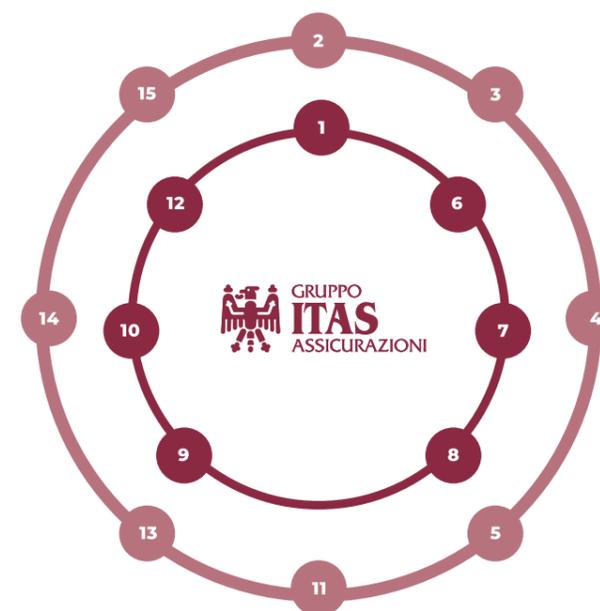
### I temi rilevanti

La definizione della cosiddetta **matrice di materialità** costituisce la base per la redazione del documento, conformemente a quanto previsto dal D. Lgs. 254/2016 e dai GRI Standard. La matrice rappresenta, infatti, **i temi che, da un lato, riflettono gli impatti più significativi del Gruppo** in ambito economico, ambientale e sociale e che, dall'altro lato influenzano significativamente le **percezioni degli stakeholder** circa l'operato di ITAS e determinano le loro **istanze e aspettative nei suoi confronti**. L'analisi di materialità assume, pertanto, una valenza strategica, in quanto l'individuazione dei temi rilevanti fornisce elementi conoscitivi fondamentali ai fini della definizione degli obiettivi e delle priorità in materia di sostenibilità.

La prima matrice di materialità del Gruppo ITAS è stata definita nel 2017 grazie a un ampio coinvolgimento del top management di ITAS degli stakeholder esterni prioritari (dipendenti, agenti, soci assicurati e soci delegati), che aveva portato all'individuazione di 19 temi a rilevanza alta e molto elevata. Nel 2019, a seguito dell'approvazione del nuovo Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022, ITAS ha sottoposto la matrice a un **processo di revisione** volto a verificare l'effettiva rilevanza dei temi precedentemente individuati rispetto al contesto attuale (a livello esterno e interno) e ai presidi messi in atto e agli obiettivi in materia di sostenibilità raggiunti nel biennio 2017-2019. A tale scopo, è stato somministrato a un panel

rappresentativo dei principali portatori di interesse interni ed esterni (dirigenti, dipendenti, agenti, soci assicurati e delegati) un questionario finalizzato a identificare eventuali variazioni nel livello di rilevanza dei temi dal 2017. Dall'aggiornamento, i temi "inclusione ed educazione assicurativa", "gestione delle relazioni industriali" e "gestione responsabile della catena di fornitura" risultano assumere ora un livello di rilevanza medio, che comporta la loro

esclusione dalla matrice di materialità. Per quanto riguarda gli altri temi, sono state apportate alcune variazioni all'ordine di priorità, rappresentate in figura secondo la distinzione tra temi di rilevanza elevata ed estrema. Non sono stati invece segnalati nuovi temi per una possibile inclusione nella matrice. I risultati della revisione così effettuata sono stati approvati dalla Direzione Generale ad ottobre 2019.



■ Estrema rilevanza  
■ Alta rilevanza

I temi rilevanti ("materiali") riguardano gli ambiti economico, sociale e ambientale, e corrispondono alle tematiche previste dal D. Lgs. 254/2016, articolo 3 comma 2), come indicato in tabella.

	Ambiti previsti dal D. Lgs. 254/2016	Temi previsti dal D. Lgs. 254/2016	Temi materiali trattati nel Bilancio
1			Performance economica
2			Contributo all'occupazione locale
3			Impatti sulla comunità locale
4	Lotta alla corruzione attiva e passiva	Lotta alla corruzione attiva e passiva	Contrasto alla corruzione
5	Temi ambientali	Utilizzo di risorse energetiche, emissioni di gas ad effetto serra	Riduzione impatti ambientali (materie prime, energia, emissioni)
6			Politiche per la gestione delle risorse umane
7	Temie sociali e attinenti alla gestione del personale	Aspetti sociali e attinenti alla gestione del personale, incluse le azioni poste in essere per garantire la parità di genere	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro
8			Formazione del personale
9			Diversità, pari opportunità e non discriminazione
10			Correttezza e trasparenza nella vendita
11			Tutela della privacy dei soci assicurati
12			Prodotti e investimenti responsabili

<sup>1</sup> Il presente documento è stato redatto dal gruppo di lavoro interno con il contributo scientifico di ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore. Il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua il 23 aprile 2020.

13	Digitalizzazione e multicanalità
14	Politiche per la gestione delle rete distributiva
15	Compliance

■ Tabella 1: Ambiti e temi previsti dal D. Lgs. 254/2016 e temi materiali per ITAS

Tra le informazioni previste dall' art. 3.2, D. Lgs. 254/2016, la sola tematica relativa al rispetto dei diritti umani (art. 3.2.e) non è stata identificata come rilevante ai fini della comprensione dell'attività del Gruppo e dei suoi impatti, in ragione della natura del business e dell'ambito geografico di attività e di estensione della catena di fornitura, in entrambi i casi limitato quasi esclusivamente al territorio nazionale e pertanto soggetto al rispetto di normative stringenti in materia di diritti umani e civili, che determinano uno scarso livello di probabilità dei relativi rischi. Il tema risulta inoltre

ulteriormente presidiato da parte del Gruppo con l'adozione di strumenti volontari quali il Codice Etico, la Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità e il costante dialogo con le rappresentanze sindacali.

Per quanto riguarda i temi ambientali, le informazioni relative all'impiego di risorse idriche (art.3.2.a del D. Lgs. 254/2016), non sono state ritenute significative ai fini della comprensione degli impatti generati dal Gruppo, data l'entità trascurabile dei consumi di acqua di tipo esclusivamente igienico-sanitario, e sono state pertanto escluse dalla rendicontazione.

Nella seguente tabella è riportato il **perimetro di impatto dei temi materiali individuati** in matrice.

Aspetti materiali per il Gruppo ITAS	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 sulla comunità locale	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 degli impatti ambientali	301 - Materiali; 302 - Energia; 305 - Emissioni	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Fornitori
Compliance	307 - Conformità a leggi o regolamenti ambientali; 419 - Compliance socioeconomica	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Autorità di regolamentazione Vigilanza
Politiche per la gestione delle risorse umane	401 - Lavoro	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	-
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
Tutela della privacy dei soci-assicurati	418 - Privacy dei clienti	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Prodotti e investimenti responsabili	Product portfolio Active ownership <sup>2</sup>	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati

<sup>2</sup> 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

■ Tabella 2: Perimetro degli aspetti materiali e GRI Standard.

Riguardo il **perimetro esterno** di rendicontazione, si segnala che nel presente documento per l'anno 2019 la rendicontazione non è estesa ai fornitori.

Relativamente ai temi di Digitalizzazione e Politiche per la gestione della rete di vendita, ITAS, in linea con la Guida alla redazione del GRI, clausola 2.5, rendiconta le proprie performance utilizzando indicatori autonomi e KPI specifici non GRI. Per questi indicatori, la modalità di gestione è descritta seguendo quanto disposto dal GRI 103: Modalità di gestione e si utilizzano inoltre informazioni qualitative e quantitative provenienti da altre fonti, per mezzo di metodologie proprietarie.

### 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; nel 2019 si sono svolte sia in forma diretta che attraverso i canali digitali e tramite la rete agenziale.

Gli stakeholder chiave del Gruppo sono stati individuati dai responsabili delle diverse funzioni aziendali nell'ambito del percorso effettuato nel 2017 per la redazione del Bilancio di sostenibilità e della DNF.

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 nei suoi confronti; sono stati pertanto individuati 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.

Stakeholder	Argomenti chiave ed eventuali criticità	Principali iniziative di dialogo
Autorità di Vigilanza	Mutualità e governance; Sostenibilità	Dialogo in occasione delle ispezioni e verifiche periodiche; 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; Confronto periodico con la Giunta Agenti (Osservatorio Formazione); Progetto Agenzie mutualistiche
Delegati dei soci assicurati	Governance e modifiche allo Statuto di ITAS Mutua	Assemblea generale e assemblee parziali; Percorsi formativi rivolti ai soci delegati
Soci assicurati	Qualità dei prodotti e servizi offerti da ITAS; Introduzione di nuovi prodotti/servizi; Mutualità e sostenibilità	Aggiornamento della matrice di materialità; Indagine annuale di customer satisfaction; Concorso natalizio;
Dipendenti e collaboratori	Sollecitazione sui temi della Sostenibilità e della mutualità	Aggiornamento della matrice di materialità; Survey e indagini di clima; Progetto Change Leader; Percorsi di formazione
Comunità locale	Mutualità; Cultura assicurativa e previdenziale	Promozione di iniziative di educazione alla cultura assicurativa; Partecipazione a eventi sportivi e culturali; Sostegno a progetti di inclusione sociale; presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2019 presso l'Università di Trento e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

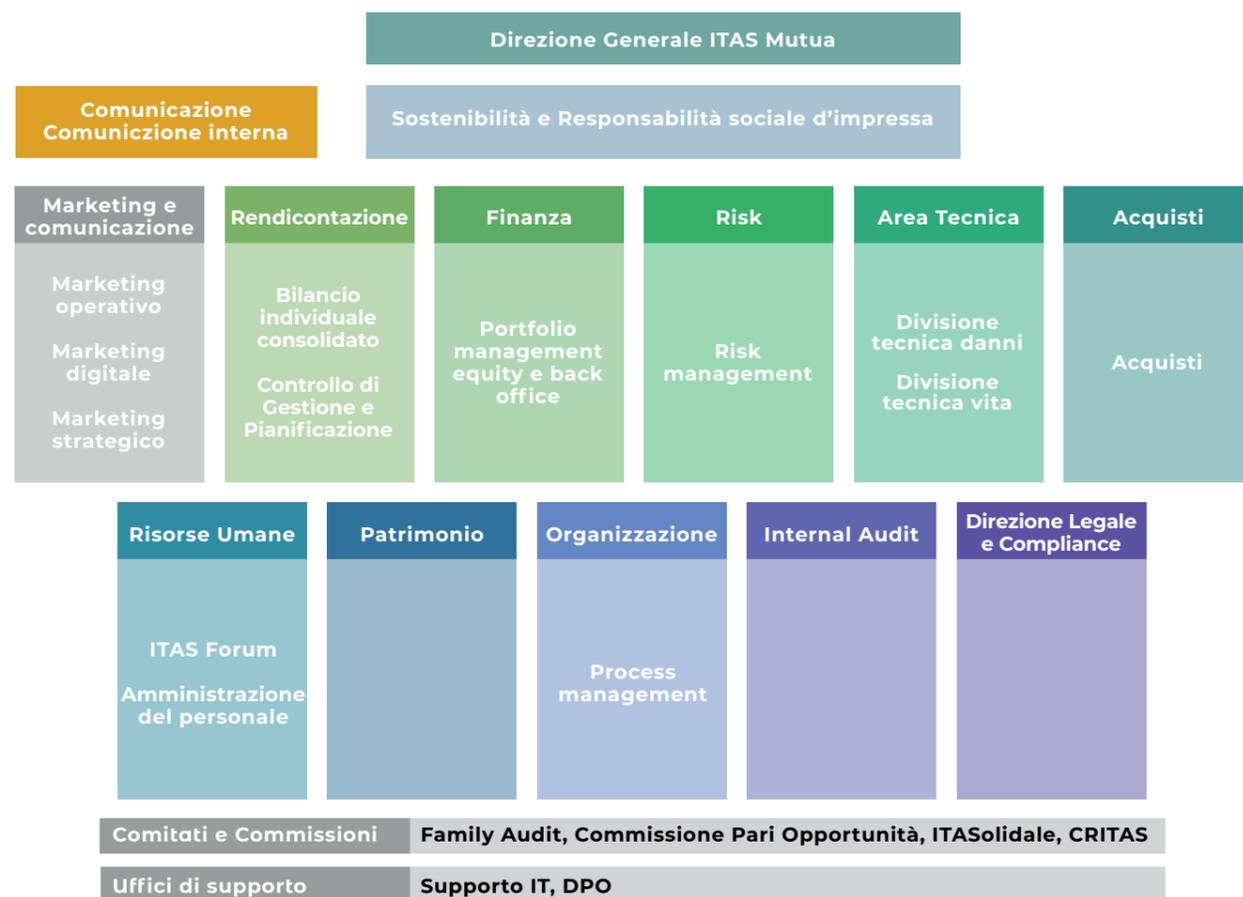
■ Tabella 3: Stakeholder prioritari per ITAS e modalità di consultazione e coinvolgimento

Dal dialogo con gli stakeholder rilevanti non sono emerse criticità significative riguardo gli impatti delle attività del Gruppo.

**La sostenibilità al centro della strategia**

Al fine di consolidare e rafforzare la posizione centrale che la sostenibilità assume nella propria mission e nelle proprie strategie, nel 2017 ITAS ha avviato un percorso di **pianificazione strategica in materia di sostenibilità**, mirato all'individuazione di un sistema di obiettivi e azioni concrete per il miglioramento delle performance socioeconomiche

e ambientali delle aziende del Gruppo. Il percorso si è avvalso del contributo metodologico di ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore e ha visto il coinvolgimento attivo dei responsabili delle principali funzioni aziendali, riuniti nel Tavolo di lavoro sulla sostenibilità.



■ Composizione del Tavolo di lavoro sulla sostenibilità

L'individuazione degli ambiti di intervento si è basata su molteplici fonti informative e modalità di analisi:

- ▶ l'analisi delle politiche e delle strategie di sostenibilità adottate dai principali competitor nazionali e da realtà comparabili a livello europeo
- ▶ la rilevazione dei temi maggiormente rilevanti per ITAS e per i suoi stakeholder prioritari (c.d. analisi di materialità), condotta nel 2017 ai fini della prima edizione del Bilancio di Sostenibilità e della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario
- ▶ l'ascolto delle istanze espresse dagli stakeholder

attraverso i canali di dialogo attivati (cfr. Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento)

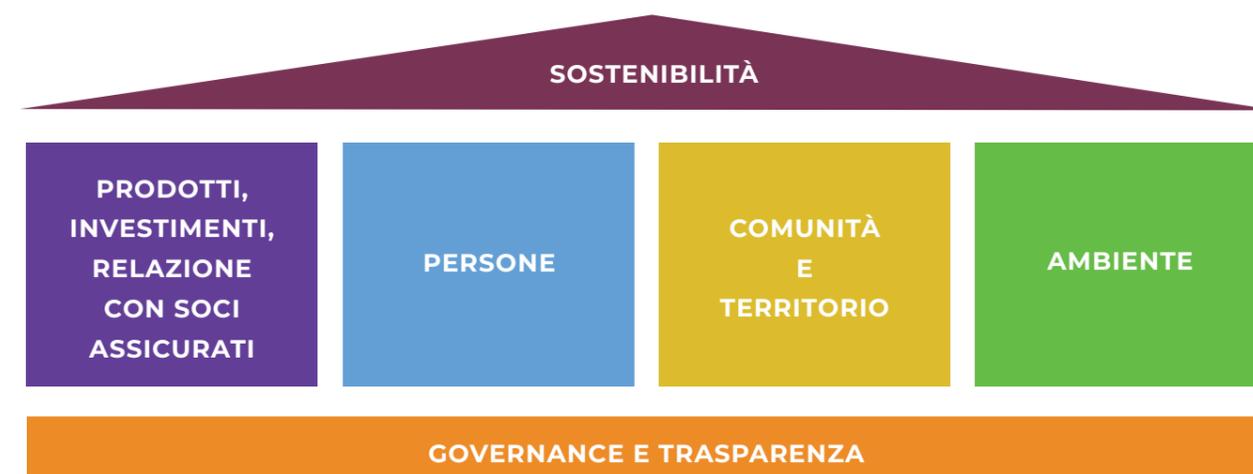
- ▶ l'allineamento agli obiettivi strategici del Gruppo individuati nel Piano Industriale.

Tale processo, alimentato dal confronto costante all'interno del Tavolo di Lavoro e con la Direzione Generale di ITAS, ha condotto all'elaborazione e all'approvazione del Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022, che delinea un sistema di obiettivi e azioni articolati nel medesimo orizzonte temporale del Piano Industriale, al fine di garantire l'allineamento e l'integrazione con la strategia complessiva di

business. Gli ambiti di intervento previsti dal Piano corrispondono alle principali aree della sostenibilità e alle tematiche trattate dal Bilancio di Sostenibilità 2019:

- ▶ governance e trasparenza
- ▶ prodotti, investimenti, relazione con i soci assicurati
- ▶ persone
- ▶ comunità e territorio
- ▶ ambiente.

Per tali aree sono stati definiti in totale 19 obiettivi, associati a un piano di azione quadriennale la cui implementazione è affidata al Tavolo di lavoro sulla Sostenibilità, con il coordinamento operativo della Unit Sostenibilità di Gruppo. I risultati raggiunti grazie agli interventi attivati in ciascun anno di esercizio sono rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità - DNF.



■ Ambiti di intervento del Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022

**ITAS e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile**

Gli **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDG - Sustainable Development Goals)**, definiti dalle Nazioni Unite nell'ambito dell'Agenda 2030 e sottoscritti dai 193 Paesi membri nel 2015, rappresentano 17 assi di impegno che mirano a proteggere il pianeta e assicurare prosperità per tutti entro il 2030, a cui deve ispirarsi l'azione dei governi, della società civile, delle imprese e delle altre istituzioni.

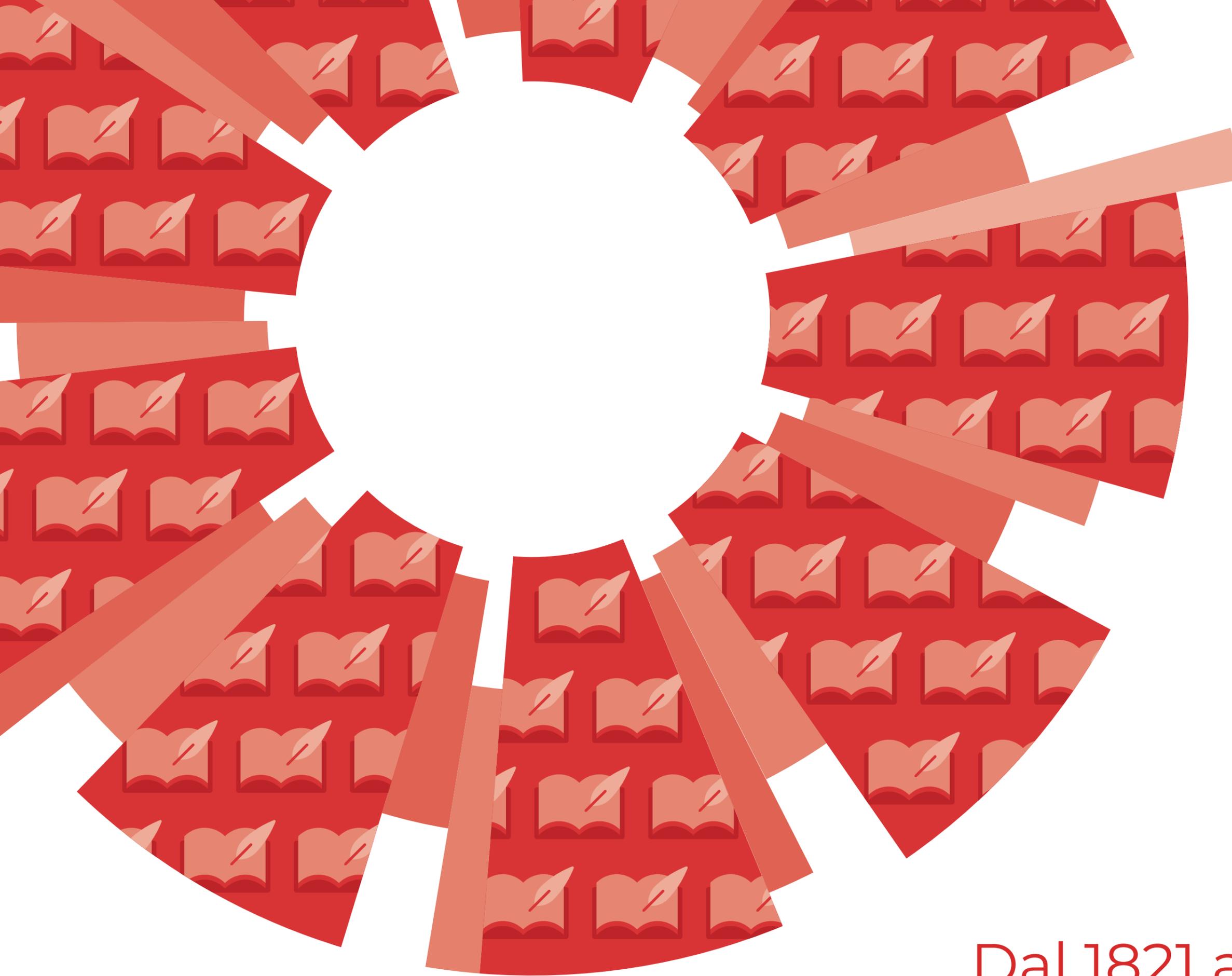
Nel 2019, a partire da una prima analisi realizzata nel 2018 da JETN - Junior Enterprise Trento, ITAS ha avviato una riflessione volta a mappare il proprio contributo specifico al conseguimento degli Obiettivi e a perseguire un maggiore allineamento delle proprie strategie di sviluppo all'Agenda 2030. Grazie all'analisi svolta, ITAS ha individuato sei Goal prioritari - 3, 4, 8, 12, 13 e 16 - verso i quali convergono numerose azioni previste dal Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022 e rendicontate nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Le compagnie assicurative sono in prima linea nel raggiungimento degli SDG, a cui possono portare un triplice contributo:

- ▶ attraverso le proprie attività di prevenzione, copertura e gestione dei principali rischi dalle attuali sfide socioeconomiche e ambientali
- ▶ attraverso le politiche e le azioni di sostenibilità finalizzate al miglioramento delle proprie performance sociali e ambientali
- ▶ attraverso le proprie politiche di investimento, indirizzandole al finanziamento di attività e organizzazioni capaci di generare impatti positivi sulle comunità locali e sull'ambiente naturale.

La tabella seguente presenta i Goal prioritari per ITAS, in associazione ai temi materiali, e il contributo al loro raggiungimento generato dalle politiche e iniziative di sostenibilità di ITAS e i relativi risultati, sulla base delle indicazioni del documento "SDG Compass" pubblicato nel 2019 da GRI, UN Global Compact e WBCSD - World Business Council for Sustainable Development.

Goal	Temi materiali per ITAS	Politiche e iniziative di ITAS	Risultati 2019	Rif. in DNF
 <p>3 - Assicurare la salute e il benessere di tutti e per tutte le età</p>	Prodotti e investimenti sostenibili	Offerta di prodotti assicurativi e previdenziali per la protezione della persona e della famiglia da eventi futuri; Partnership con soggetti non profit attivi in ambito sanitario e assistenziale	Avvio della partnership con UICI (Unione italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ONLUS-APS) di Trento per la creazione e diffusione di risposte specifiche alle esigenze di ciechi e ipovedenti	Par. 5.3
	Salute e sicurezza sul lavoro	Miglioramento costante dei sistemi interni di gestione a tutela della salute e sicurezza sul lavoro e formazione in materia	Riduzione del 22,2% del tasso di infortuni rispetto al 2018	Par. 7.7
	Politiche di gestione delle risorse umane	Offerta ai dipendenti di benefit aggiuntivi in ambito previdenziale, sanitario e assistenziale (assicurazione sulla vita; polizza infortuni; assistenza sanitaria e copertura assicurativa per disabilità e invalidità; permessi per malattia figli e assistenza parenti)		Par. 7.6
 <p>4 - Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</p>	Formazione del personale	Costante ampliamento del Piano formativo annuale	25.352 ore di formazione erogate (+174% rispetto al 2018)	Par. 7.3
	Impatti sulla comunità locale	Sostegno a iniziative e progetti in ambito educativo e culturale	Oltre 367 mila euro erogati a sostegno di iniziative e progetti in ambito educativo e culturale	Par. 5.6
 <p>8 - Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti</p>	Prodotti e investimenti sostenibili	Linea di investimento AeQUITAS, soggetta a screening del rispetto delle normative e convenzioni sui diritti dell'uomo da parte delle società emittenti	Avvio della partnership con Banca Etica e Fondazione Finanza Etica, volta a sostenere le iniziative produttive e imprenditoriali delle fasce più deboli della popolazione e delle aree economiche più svantaggiate attraverso interventi diretti di microfinanza e bandi di co-finanziamento	Par. 5.4
	Politiche di gestione delle risorse umane	Offerta ai dipendenti di benefit aggiuntivi di natura previdenziale, sanitaria, assistenziale e ricreativa	-	Par. 7.6
 <p>12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e consumo</p>	Riduzione degli impatti ambientali	Politiche per la riduzione dei consumi di materie prime (carta e toner) e iniziative di dematerializzazione dei processi aziendali e delle comunicazioni con la clientela	Riduzione del 25,9% del consumo di carta e del 13,5% del consumo di inchiostri	Par. 6.4.4
 <p>13 - Promuovere azioni per combattere i cambiamenti climatici</p>	Riduzione degli impatti ambientali	Interventi di riqualificazione energetica del patrimonio immobiliare; Approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili; Policy per la mobilità aziendale sostenibile	Riduzione del 20,1% delle emissioni di CO2 indirette Scope 2 rispetto al 2018; riduzione del 12,3% dei km percorsi in auto per trasferte aziendali	Par. 6.4
	Prodotti e investimenti sostenibili	Offerta di prodotti assicurativi a protezione dell'ambiente e dai danni causati dal cambiamento climatico; Investimento in strumenti finanziari a impatto ambientale (green bond e fondi tematici per l'edilizia sostenibile e le energie rinnovabili)	Circa 150 milioni di euro investiti in Green Bond nel 2019	Par. 6.1-6.2
 <p>16 Pace, giustizia e istituzioni forti</p>	Lotta alla corruzione	Adozione del Codice Etico e del Modello 231; formazione dei dipendenti e degli intermediari in materia di anti-corruzione, anti-riciclaggio e anti-frode	Nessun caso di corruzione accertato nel 2019	Par. 4.1-4.5
	Compliance	Adozione del Codice Etico e del Modello 231; ruolo di presidio e di controllo svolto dalla Funzione Compliance	Nessun caso di condotta contraria al Codice Etico e al Modello 231 accertato nel 2019	Par. 4.1
	Correttezza e trasparenza nell'informazione sui prodotti e servizi	Controlli sulla correttezza della comunicazione con l'assicurato da parte degli intermediari della rete ITAS	12.691 controlli puntuali effettuati sulla rete, in aumento del 20,5% rispetto al 2018	Par. 6.2
	Tutela della privacy degli assicurati	Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali conforme al Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR); corsi di formazione specifica ai dipendenti e alla rete agenziale in tema di tutela della privacy	Nessun caso di perdite o fughe di dati verificatisi nell'anno; nessuna denuncia ricevuta riguardo a presunte violazioni della privacy dei soci assicurati	Par. 4.5, 6.1



Dal 1821 al servizio  
della collettività

“ DA OLTRE 200 ANNI, LA MUTUALITÀ È LA NOSTRA ESSENZA  
Esattamente dal 1821, rendendoci  
la compagnia assicuratrice più antica d'Italia.  
Siamo nati in modo semplice:  
da persone che hanno deciso di aiutarsi,  
per sconfiggere gli incendi e le calamità naturali ”

## 1. Dal 1821 al servizio della collettività

**Fondata in Trentino Alto-Adige nel 1821** da persone che decisero di aiutarsi vicendevolmente per sconfiggere la piaga degli incendi, **ITAS Mutua è la compagnia assicuratrice più antica d'Italia.**

Attraverso l'assicurazione di tipo mutualistico la Compagnia ha mantenuto vivo lo **spirito solidaristico e l'aiuto reciproco tra le persone.**



■ Targa Storica di ITAS: affissa agli edifici assicurati con la Mutua, permetteva di risalire all'assicuratore in caso di incendio.

Negli ultimi decenni ITAS ha sperimentato una **crescita importante.**

A partire dalla fine degli anni Settanta, ITAS si amplia progressivamente estendendo la propria attività ad altri rami; acquisisce così Edera Vita S.p.A. nel 1977, denominata poi **ITAS Vita S.p.A.** (nel 1996), e Serenissima S.p.A. nel 1991, che diventa poi ITAS Assicurazioni S.p.A. Nel 1999 viene acquisita anche la compagnia **Assicuratrice Val Piave S.p.A.**: nasce così il **Gruppo ITAS** in chiave moderna, che dal 2016 include anche le acquisite filiali italiane del gruppo assicurativo inglese RSA.

ITAS nel **2019 si posiziona tra i primi 10 gruppi assicurativi** del mercato per ramo danni con una presenza forte e radicata sul territorio nazionale.

Nel tempo ITAS ha percorso grandi cambiamenti storici, sociali ed economici del nostro Paese. È **creciuta** in termini di dimensioni, di diffusione nei territori; ha aggiunto via via nuovi prodotti e servizi, affiancando **generazioni di soci assicurati.**

Nel proprio processo dinamico di crescita, ITAS ha sempre cercato di mantenere un **equilibrio tra il valore generato, la solidità patrimoniale e l'attenzione verso le esigenze dei territori e delle comunità.** Negli ultimi anni, forte del proprio ruolo istituzionale e delle responsabilità nei confronti dei soci assicurati, ITAS ha ampliato la propria rendicontazione alle tematiche emergenti della sostenibilità.

Al centro dell'operato di ITAS ci sono i **soci assicurati** e i loro bisogni di **protezione e sicurezza**: dalla protezione dell'attività, alla sicurezza dei propri cari, dalla prevenzione degli imprevisti al risparmio per il futuro, le esigenze previdenziali assumono forme sempre più all'avanguardia. Essere socio assicurato significa proprio questo: poter contare su una realtà

mutualistica che mette al centro la risposta ai bisogni individuali e collettivi ed essere parte di una realtà che investe costantemente parte delle risorse generate in **progetti concreti per il territorio e le comunità, al servizio del bene comune.**

**Per ITAS, mutualità non è solo una parola. È la propria ragion d'essere.**

### La forza della solidarietà: il contributo dei nostri soci

■ Come una cooperativa e un'associazione, la Mutua è un **raggruppamento volontario di persone**: lo scopo mutualistico consiste nella messa in pratica del principio solidaristico di una comunità di persone unite per **ottenere insieme ciò che non potrebbero ottenere da sole.** Dal miglior servizio possibile e personalizzato al prezzo più equo, a condizioni di lavoro migliori, al rispetto di valori solidaristici.

Diversamente dalle società di capitale, nelle mutue assicuratrici il cliente che sottoscrive una polizza diventa **socio della mutua**, qualifica che mantiene insieme ai diritti connessi finché continua il rapporto assicurativo.

Con una **parte del premio della polizza** (il "contributo al Fondo di Garanzia"), i soci assicurati contribuiscono alla costituzione, appunto, del **Fondo di Garanzia**, che rappresenta la principale voce del patrimonio della Compagnia, garantendo solidità e indipendenza.

Il Fondo, previsto dall'atto costitutivo e normato dall'art. 2548 del codice civile, è una **garanzia di protezione per il socio** e dà ad ITAS la possibilità di continuare a investire su se stessa per migliorare costantemente il servizio e incrementare l'indice di solvibilità, cioè la garanzia finanziaria a copertura dei rischi e della liquidazione dei sinistri.

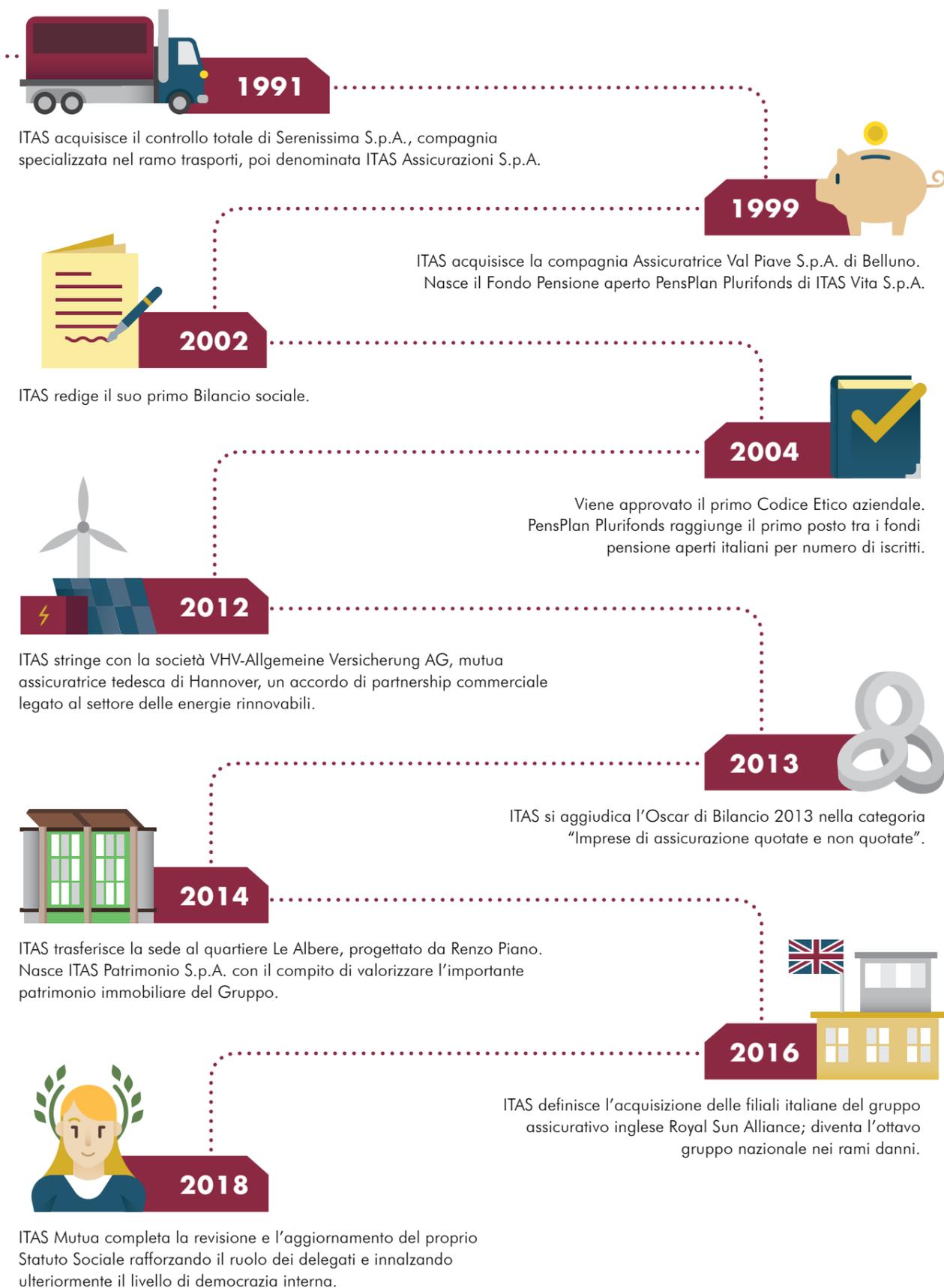
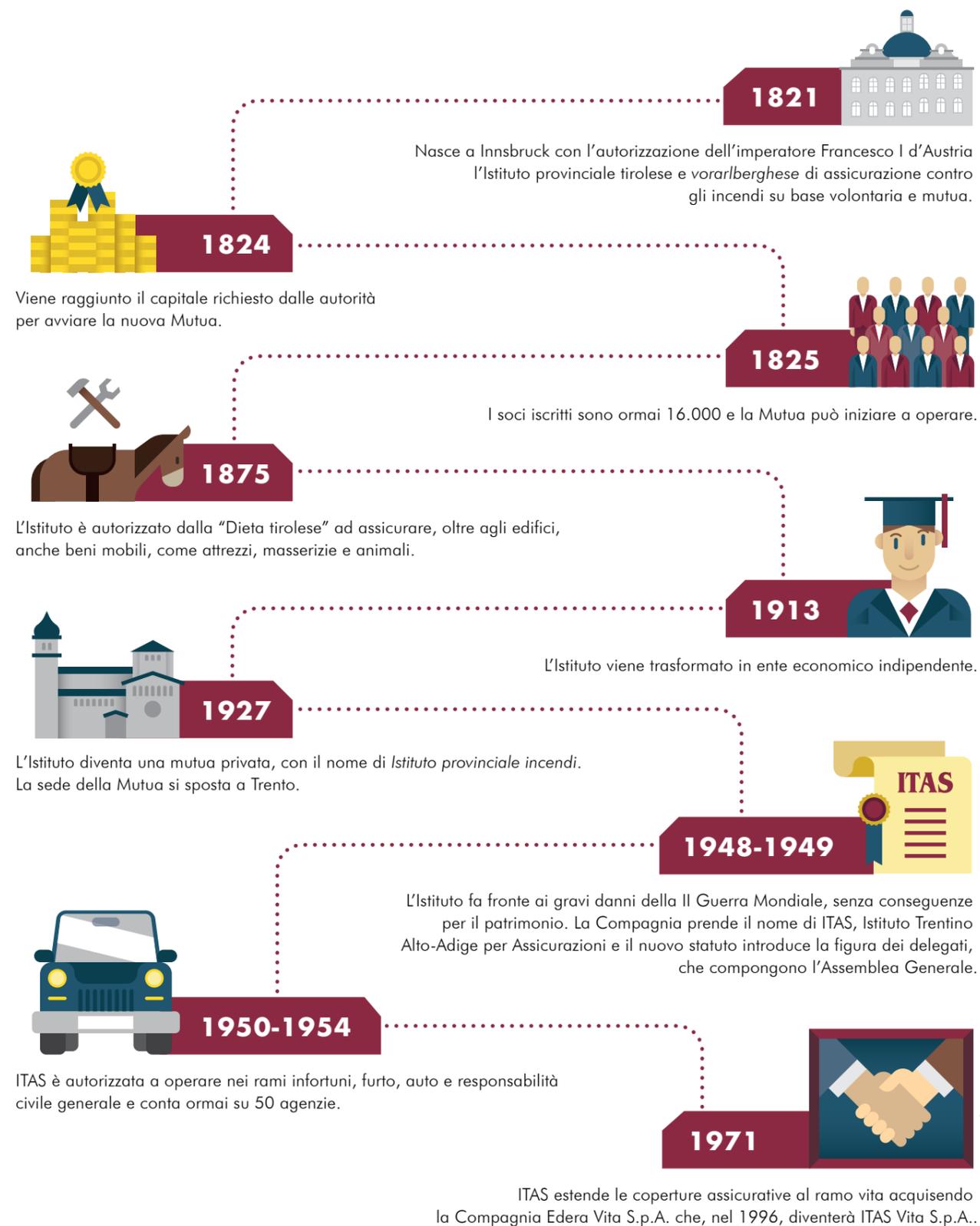


■ Sede Storica Via Manci



■ Sede Storica Via Mantova

## 1.1 Una Storia di tradizione e innovazione



## 1.2 Missione e Valori

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.

Siamo persone solidali, innovative, coraggiose:  
la mutua più antica e moderna d'Italia.

Proteggiamo i valori, le idee, i progetti  
delle persone e delle comunità,  
perchè essere vicini ai nostri soci  
nel momento del bisogno  
è la nostra missione.

I **cambiamenti** che hanno interessato la Mutua negli ultimi anni hanno offerto **opportunità di crescita e integrazione** con realtà differenti.

È quindi emerso il bisogno di un **aggiornamento di Mission, Vision e Valori** che, a partire dalla forte radice identitaria e storica di ITAS, guardasse al futuro ed alla crescita di una **Compagnia** che sempre più estende il proprio operato a nuovi territori e nuove comunità. All'interno del **percorso “Protagonisti Del Futuro”**, l'iniziativa dedicata ai dipendenti per accompagnarli in questo nuovo sviluppo, è stato organizzato uno speciale laboratorio finalizzato all'elaborazione di una nuova Mission e Vision per arricchire i valori che contraddistinguono la Mutua. Il processo ha preso il via nel novembre 2017 dal coinvolgimento del *middle management* in un laboratorio sulla *leadership*, cui sono seguiti appuntamenti di *coaching* con il Comitato di Management su temi specifici. Obiettivo degli incontri è stato quello di definire un set di

competenze coerente con la Vision e i valori, univoco e condiviso per incoraggiare lo sviluppo di una cultura comune di Gruppo e far emergere un team di manager in grado di supportare la crescita della società e il percorso di integrazione delle diverse anime della Compagnia. I risultati di questi incontri, condivisi con la Direzione Generale, sono stati poi illustrati e condivisi con 130 leader di Gruppo nel corso della seguente Leaders Conference.

## I nostri valori

<b>TRASPARENZA</b>	Facciamo ciò che diciamo e diciamo ciò che facciamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Credibilità</li> <li>▶ Fiducia</li> <li>▶ Apertura</li> <li>▶ Comunicazione</li> </ul>
<b>APERTURA MENTALE</b>	Siamo capaci di valorizzare le differenze, sappiamo cambiare rimanendo noi stessi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Valorizzazione delle capacità</li> <li>▶ Apertura al cambiamento e all'innovazione</li> <li>▶ Orgoglio di appartenenza</li> <li>▶ Sviluppo delle professionalità</li> </ul>
<b>PERSONE</b>	Mettiamo a fattor comune le esperienze delle persone per accrescere il valore complessivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Collaborazione con i colleghi</li> <li>▶ Sostegno alle persone e incoraggiamento a dare il meglio</li> <li>▶ Riconoscimento dei contributi altrui e celebrazione dei successi</li> <li>▶ Ascoltare attivamente e dare feedback</li> </ul>
<b>IMPRENDITORIALITÀ</b>	Trasformiamo le sfide in opportunità, migliorando continuamente	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Spirito pionieristico</li> <li>▶ Assumersi responsabilità</li> <li>▶ Far accadere le cose</li> <li>▶ Guidare con l'esempio</li> <li>▶ Sostenibilità nel tempo</li> </ul>
<b>BENE COMUNE</b>	Creiamo e restituiamo valore alle comunità dei territori in cui operiamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Rispetto</li> <li>▶ Responsabilità sociale</li> <li>▶ Orgoglio della nostra storia</li> </ul>

## 1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti

Il Gruppo ITAS offre **prodotti e servizi** in pressoché tutti i rami **assicurativi**, operando 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. Al 31 dicembre 2019 ITAS è presente sul territorio con **437 agenzie e 396 sub-agenzie; 752 i dipendenti e collaboratori** del Gruppo dislocati presso le sedi operative di **Trento** (che è anche sede legale), **Milano, Genova e Belluno** (si veda Cap. 7 - Nati dalle persone, per le persone).

Nel 2019 gli **assicurati** del Gruppo ITAS sono 928.156, di cui **880.595 sono anche soci**. La **raccolta premi<sup>3</sup> di competenza è stata pari a 1.718,1 milioni di euro**. Il risultato di conto economico consolidato evidenzia una perdita pari a -10.076 milioni di euro, fortemente condizionata dalla crescita degli oneri netti relativi ai sinistri, aumentati in maniera più che proporzionale rispetto alla crescita dei premi. Il **patrimonio netto consolidato** al termine dell'esercizio ammonta a **391 milioni di euro** contro i 387 milioni di euro del 2018. Per approfondimenti si rimanda al capitolo “Le performance economiche”.

<sup>3</sup> La raccolta premi comprende i contratti di investimento così come definiti dall'IFRS 4, che ne rinvia la disciplina allo IAS 39.

## 1.4 La struttura organizzativa e le attività

La Capogruppo ITAS Mutua controlla 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.



**ITAS Mutua** è iscritta al numero 010 dell'Albo IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) ed esercita attività nei rami danni. In qualità di Capogruppo, la società svolge attività di direzione e coordinamento nei confronti delle controllate.



Tramite **ITAS Vita S.p.A.**, il Gruppo può contare su un'offerta di prodotti completa, estesa per l'appunto anche ai rami vita, nel quadro di un sistema di gestione unitario a livello strategico e di prodotto.



**Assicuratrice Val Piave S.p.A.** esercita la propria attività nei rami danni. La società è partecipata anche da altri soci che rappresentano ancora oggi in gran parte i fondatori, ovvero gli eredi, di quella mutua bellunese nata nel 1961.



**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.



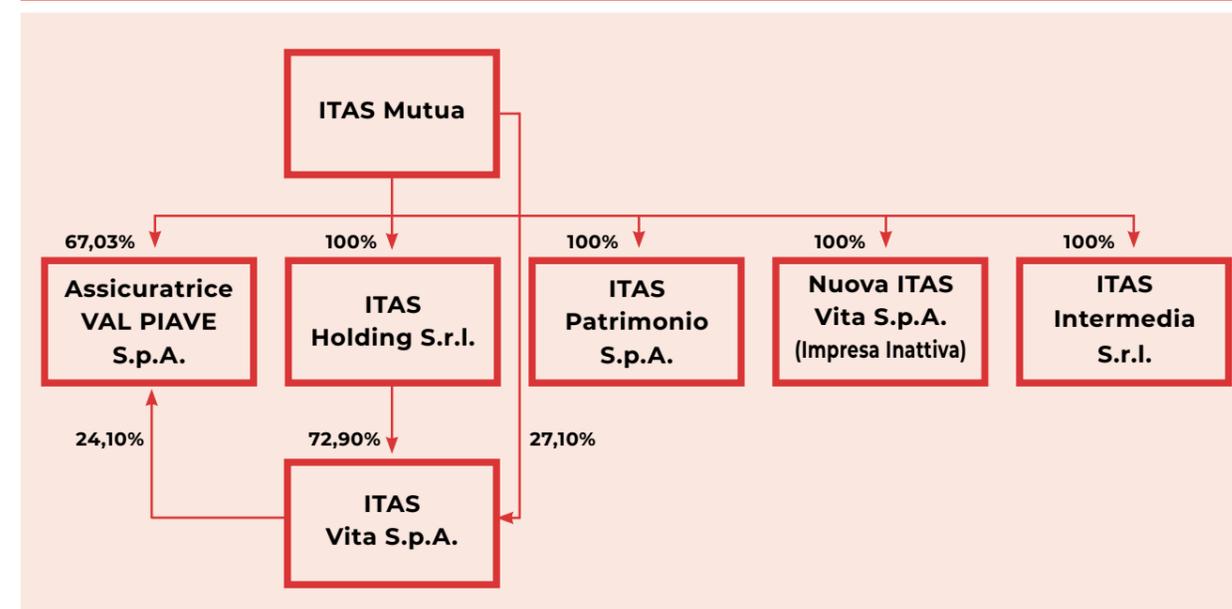
**ITAS Patrimonio S.p.A.** dal 2014 valorizza l'importante patrimonio immobiliare attraverso locazioni, compravendite e ristrutturazioni di immobili ad uso residenziale e strumentale.

Nel corso dell'esercizio si sono verificate le seguenti variazioni nell'assetto societario:

- ▶ in data 09 maggio 2019 è stata costituita la società Nuova ITAS Vita S.p.A.
- ▶ in data 09 ottobre è stata costituita a Trento ITAS Intermedia S.r.l. tramite il conferimento in denaro da parte di ITAS Mutua, che la controlla al 100%, ed è rimasta inattiva per tutto il 2019. La società ha iniziato la sua attività, l'intermediazione assicurativa di prodotti di rami danni e vita, il 10 gennaio 2020.

- ▶ in data 03 settembre 2019, ITAS Mutua ha acquistato le minoranze (27,10%) presenti in ITAS Vita S.p.A. possedute da Hannover Rück SE
- ▶ sempre in data 03 settembre 2019, Hannover Rück SE ha acquistato n. 10 quote detenute in ITAS Mutua da ISA S.p.A. (Istituto Atesino di Sviluppo) e n. 20 quote da Intesa San Paolo. A seguito di tale operazione, Hannover Rück SE ha acquistato la qualità di socio sovventore partner di ITAS Mutua.

## Organi Societari

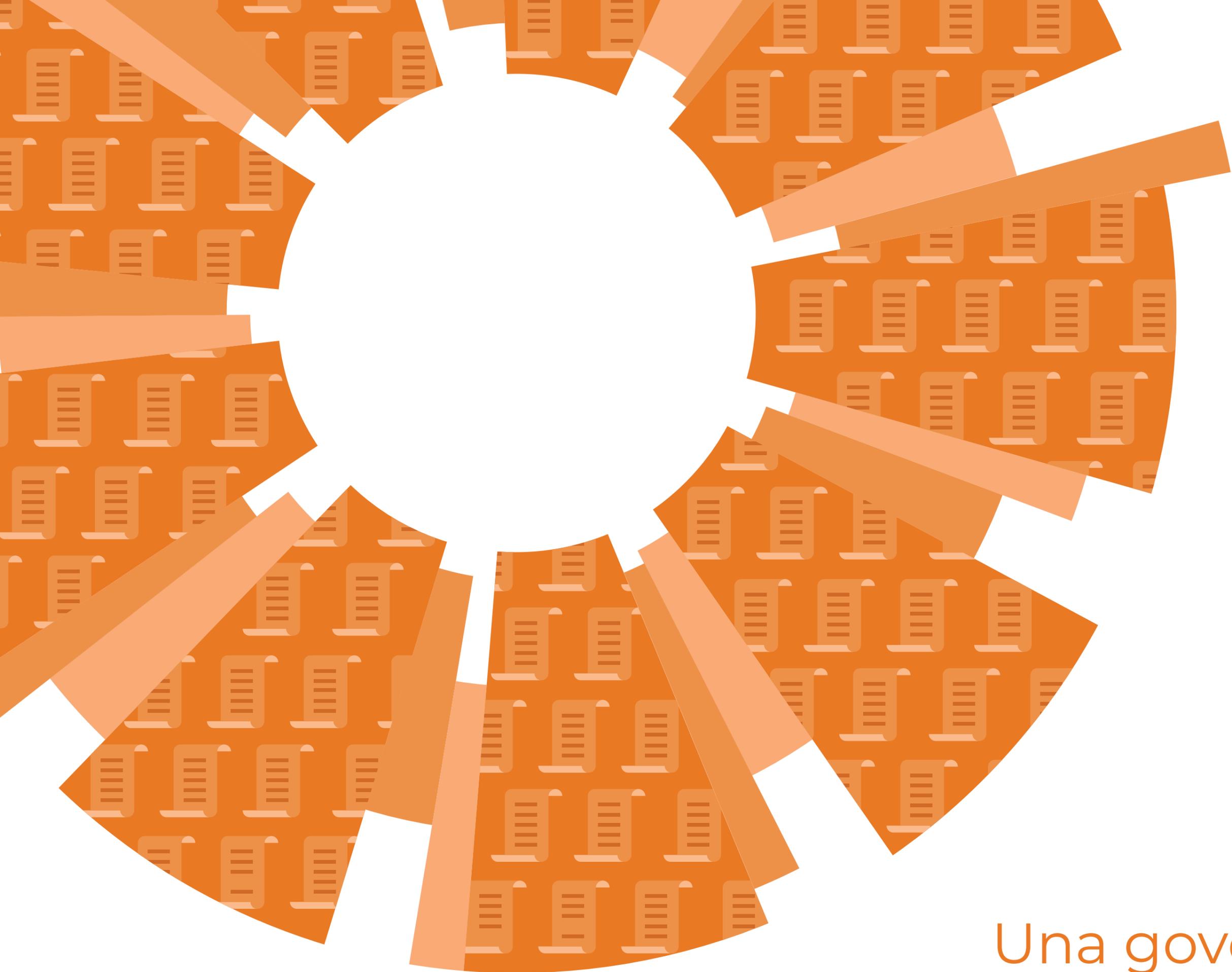


■ La struttura societaria del Gruppo ITAS al 31 dicembre 2019

## 1.5 I principali prodotti del Gruppo

RAMO DANNI	RAMO VITA
<p><b>DIMENSIONE AUTO</b></p> <p>Dedicato alla copertura della responsabilità civile della circolazione dei veicoli a motore e dei rischi accessori.</p>	<p><b>GESTIONE</b></p> <p>Prodotti dedicati a chi ha già un capitale e desidera gestirlo al meglio e in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima.</p>
<p><b>EASY DRIVER</b></p> <p>Per la copertura nel caso di infortunio stradale subito dall'assicurato in qualità di conducente del mezzo.</p>	<p><b>RISPARMIO</b></p> <p>Dedicato a chi vuole investire i propri risparmi per costruire un capitale in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima.</p>
<p><b>HABITAS+</b></p> <p>Dedicato alla protezione delle abitazioni e del loro contenuto da danni causati da incendio, spargimenti di acqua, eventi atmosferici, atti vandalici, furto oltre che alla sicurezza del nucleo familiare.</p>	<p><b>SICUREZZA</b></p> <p>Dedicato a chi vuole proteggere la propria famiglia e i propri cari.</p>
<p><b>PER TE - AD PERSONAM</b></p> <p>Per la protezione dagli infortuni che permettono una copertura su misura in base alle esigenze professionali, agli hobby e agli sport praticati nel tempo libero.</p>	<p><b>PREVIDENZA</b></p> <p>PLURIFONDS è il Fondo Pensione di ITAS Vita, dedicato a tutti coloro che intendono costruire un futuro sereno per la propria pensione e cercano una copertura contro eventi imprevisti (previdenza complementare);</p> <p>LONG TERM CARE (LTC), dedicato a chi vuole tutelarsi dall'eventualità della non autosufficienza senza pesare economicamente sui propri cari.</p>
<p><b>GALEAZZA FABBRICATO CIVILE</b></p> <p>Dedicato alla protezione dei fabbricati civili da danni da incendio ed eventi atmosferici e da danni che possono essere involontariamente causati da terzi.</p>	

■ Tabella 4: Descrizione dei principali prodotti del Gruppo per Ramo Vita e Ramo Danni



Una governance  
stabile e partecipata

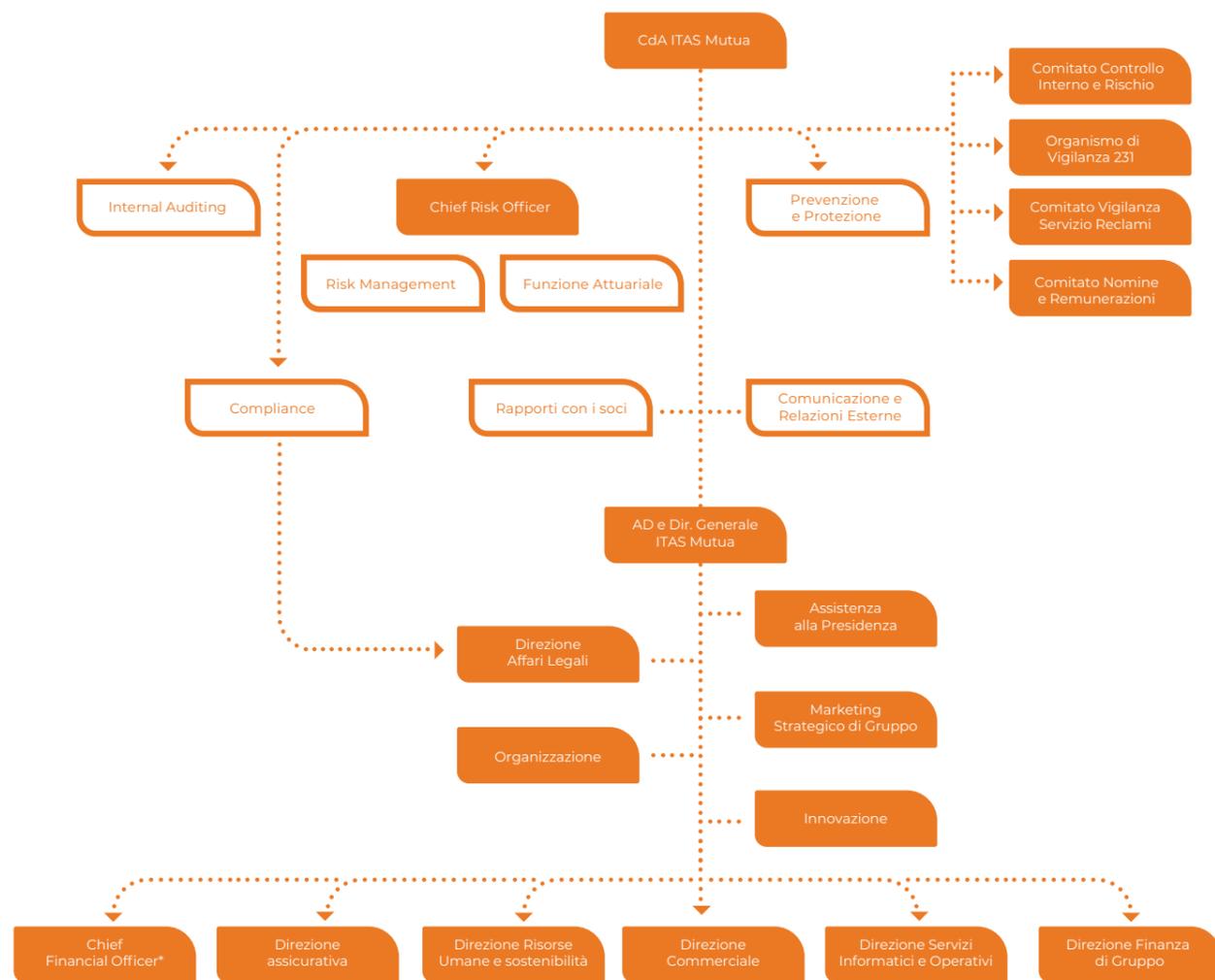
“UNA GUIDA STABILE, PARTECIPATA, DEMOCRATICA. ITAS Mutua, Società Capogruppo, è una mutua assicurazione in cui gli assicurati sono anche soci e partecipano attivamente alla vita istituzionale, eleggendo i propri rappresentanti.”

## 2. Una governance stabile e partecipata

La Società Capogruppo ITAS Mutua è una mutua assicurazione: gli assicurati sono anche soci della Compagnia e partecipano attivamente alla sua vita istituzionale eleggendo i propri rappresentanti (i soci delegati - 200 al 31.12.2019) all'interno dell'Assemblea Generale. A fianco dei soci assicurati, è prevista inoltre la qualifica di socio sovventore

che, a seconda del numero di quote del Fondo di Garanzia sottoscritte, può acquisire la qualifica di Partner.

La governance della Mutua si attiene ai principi della solidarietà tra i membri e della loro partecipazione al governo dell'impresa.



\*Il Chief Financial Officer ricopre anche il ruolo di Vice Direttore Generale

■ La struttura organizzativa di ITAS Mutua al 31.12.2019

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un sistema di governance di tipo tradizionale<sup>4</sup>, basato su tre organi societari: l'Assemblea Generale, il

Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Alla società di revisione è affidata la revisione legale dei conti.

### 2.1 L'Assemblea Generale

L'Assemblea Generale di ITAS Mutua è costituita dai delegati dei soci assicurati, dai soci sovventori e dai soci sovventori partner.

Nelle altre società del Gruppo - ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Patrimonio S.p.A. - le Assemblee Generali sono costituite dagli azionisti, rappresentati nella maggioranza assoluta dal socio ITAS Mutua. Competono all'Assemblea 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. Spetta inoltre all'Assemblea il conferimento dell'incarico per il controllo contabile a una società specializzata iscritta nell'albo speciale delle Società di revisione.

#### Ancora più vicini ai territori: le assemblee parziali

■ La revisione apportata nel novembre del 2018 allo Statuto di ITAS Mutua ha introdotto nuove modalità di convocazione delle assemblee parziali, uno strumento fondamentale per assicurare e favorire la **partecipazione dei territori al governo della Compagnia**. Le assemblee sono, infatti, i momenti istituzionali in cui i soci assicurati sono chiamati ad eleggere i soci delegati che li rappresentano all'interno dell'Assemblea Generale.

A partire dal 2019, l'organizzazione delle assemblee non è più delegata alla rete di vendita, ma è effettuata direttamente dalla Compagnia stessa. Il nuovo Statuto definisce i Territori elettorali titolati a esprimere almeno un socio delegato, secondo il meccanismo di calcolo specificato all'art. 12 e basato sull'apporto complessivo dei soci assicurati al Fondo di garanzia.

I territori che non soddisfano i criteri minimi di contribuzione al Fondo possono aggregarsi con altri, sulla base di criteri di ragionevolezza e vicinanza, formando un Distretto elettorale al fine di garantire la più ampia partecipazione di tutti i Soci assicurati alle assemblee.

I territori e distretti così individuati sono suddivisi in **5 gruppi**; ogni anno il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua convoca le Assemblee parziali appartenenti al gruppo dei delegati in scadenza. L'Assemblea parziale è convocata mediante **avviso pubblicato** almeno trenta giorni prima dell'adunanza sul sito internet della società e affisso, per lo stesso periodo, presso la sede sociale e gli albi intermediari e diffuso sulla stampa locale. Queste innovazioni consentono di accrescere ulteriormente la rappresentanza dei soci assicurati e la loro partecipazione alla vita della Compagnia, rafforzando i principi di solidarietà e mutualità e consolidando il rapporto indissolubile che lega ITAS ai territori in cui è presente.

**ASSEMBLEE PARZIALI DEI SOCI ASSICURATI DI ITAS MUTUA PER L'ELEZIONE DEI DELEGATI DEI SOCI ASSICURATI**

Le Assemblee Parziali dei Distretti Elettorali della Regione **EMILIA ROMAGNA** sono convocate nelle seguenti giornate:

**30 marzo 2019**  
e  
**6 aprile 2019**

Le informazioni relative alle convocazioni e allo svolgimento delle singole Assemblee Parziali, nonché alle modalità di intervento in Assemblea e alla presentazione delle candidature a delegato, sono riportate nell'avviso di convocazione disponibile:

- sul sito [www.gruppoitas.it](http://www.gruppoitas.it) nella sezione **ESSERE MUTUA | Assemblee Parziali**
- telefonando al **NUMERO VERDE 800.292837** nei giorni feriali dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00

Trento, 21 febbraio 2019

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Fabrizio Lorenz

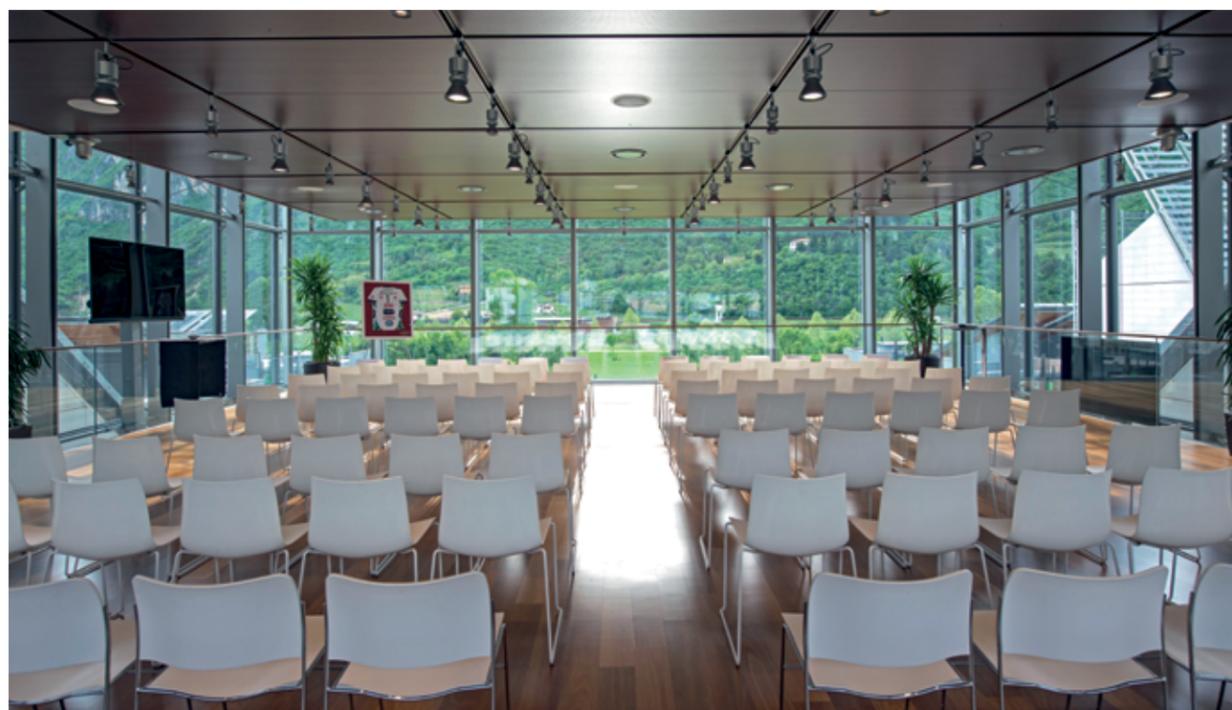


<sup>4</sup> Nella legislazione italiana il sistema tradizionale, detto anche ordinario, prevede la presenza di un Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e di un Collegio Sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare.

## 2.2 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (Consiglio) di ITAS Mutua assume compiti di indirizzo strategico nei confronti della Società stessa e del Gruppo e di valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile. Esso ha inoltre la responsabilità ultima dei sistemi di controlli interni e di gestione dei rischi, anche in riferimento alle attività svolte per le controllate in virtù dei contratti di outsourcing infragruppo.

ITAS Mutua ha previsto, in seno al Consiglio, la nomina di un Amministratore delegato con il compito principale di formulare alla Presidenza e al Consiglio di Amministrazione, proposte utili a definire gli indirizzi e i piani strategici e i budget annuali; l'Amministratore delegato dà inoltre esecuzione, entro i limiti delle procure ricevute, alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione.



■ Sala Edo Benedetti

I Consigli delle Società del Gruppo al 31 dicembre 2019 sono così composti:

### ITAS Mutua

Carica	Nominativo
PRESIDENTE	Fabrizio Lorenz
VICEPRESIDENTE VICARIO	Giuseppe Consoli
VICEPRESIDENTE	Gerhart Gostner
AMMINISTRATORE DELEGATO	Raffaele Agrusti
CONSIGLIERI	Maria Teresa Bernelli
	Giancarlo Bortoli
	Luciano Rova
	Mario Domenico Ramonda
	André Seifert
	Giovanni Tarantino
	Paolo Vagnone
	Alexander von Egen
Thomas Voigt	

■ Tabella 5: Composizione del CdA in carica al 31/12/2019 di ITAS Mutua

### ITAS Vita S.p.A.

Carica	Nominativo
PRESIDENTE	Giuseppe Consoli
VICEPRESIDENTE	Georg Pickel
AMMINISTRATORE DELEGATO	Raffaele Agrusti
CONSIGLIERI	Guido Borrelli
	Elena Corso
	Giuseppe Detomas
	Manuele Innocenti
	Fabrizio Lorenz
	Luciano Rova
	Georg Pickel (dimissioni pervenute in data 18/12/2019 con effetto 18/12/2019)
	Christian Kunert (dimissioni pervenute in data 19/11/2019 con effetto 20/11/2019)

■ Tabella 6: Composizione del CdA in carica al 31/12/2019 di ITAS Vita S.p.A.

**Assicuratrice Val Piave S.p.A**

Carica	Nominativo
PRESIDENTE e AMMINISTRATORE DELEGATO	Luciano Rova
VICEPRESIDENTE VICARIO	Ugo De Lorenzo Smit
CONSIGLIERI	Maria Emanuela de Abbondi
	Roberto De Prà
	Laura Franceschi
	Fabrizio Lorenz
	Gernot Seebacher

■ Tabella 7: Composizione del CdA in carica al 31/12/2019 di Assicuratrice Val Piave S.p.A.

**ITAS Patrimonio S.p.A.**

Carica	Nominativo
PRESIDENTE	Luigi Menegatti
AMMINISTRATORE DELEGATO	Alessandro Molinari
CONSIGLIERI	Massimo Binini

■ Tabella 8: Composizione del CdA in carica al 31/12/2019 di ITAS Patrimonio S.p.A.

**ITAS Holding S.r.l.** è amministrata, fino a revoca, dall'Amministratore Unico Fabrizio Lorenz.

Il rinnovo delle cariche avvenuto nel 2019 ha comportato un aumento della componente di genere femminile e di età compresa tra i 30 e 50 anni, entrambe passate da 1 a 4 consiglieri (pari al 13,7% sul totale).

Composizione CdA	2019	2018	2017
Sotto i 30 anni	0	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	4	1	0
Oltre i 50 anni	25	28	29
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
% donne	14%	3%	7%
% uomini	86%	97%	93%
% sotto i 30 anni	0%	0%	0%
% tra i 30 e 50 anni	14%	3%	0%
% oltre i 50 anni	86%	97%	100%

■ Tabella 9: Composizione CdA per età e genere

**2.2.1 Comitati e organismi di governo**

ITAS Mutua ha individuato, all'interno del Consiglio, comitati con funzioni consultive e propositive.

Nome	Funzioni	Componenti al 31 dicembre 2019	Ruolo
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	Giancarlo Bortoli	Presidente
		Luciano Rova	Vicepresidente
		Giuseppe Detomas	Consigliere
		Gerhart Gostner	Consigliere
		Anton Seebacher	Presidente
Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami	Analizza le relazioni redatte dal Responsabile dell'Internal Audit ed effettua verifiche per individuare eventuali carenze organizzative, operative, normative	Giovanni Carraro	Consiglieri
		Maria Emanuela de Abbondi	
		Alexander von Egen	Presidente
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	Giuseppe Consoli	Consiglieri
		Mario Domenico Ramonda	

■ Tabella 10: Composizione dei Comitati in carica al 31 dicembre 2019 di ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A.

Le controllate assicurative ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno rispettivamente nominato un membro dell'organo amministrativo (il consigliere Marco Fusciani per ITAS Vita S.p.A. e la consigliera Laura Franceschi per Assicuratrice Val Piave S.p.A.), adeguatamente competente in materia e privo di deleghe, incaricato di monitorare le attività, l'adeguatezza ed il corretto funzionamento del sistema di gestione dei rischi, al fine di riferire le relative risultanze all'organo stesso che ne è responsabile ultimo.

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.

È stato inoltre istituito il **Comitato Investimenti di Gruppo** avente lo scopo di valutare e definire gli investimenti finanziari e immobiliari in coerenza con le linee strategiche adottate in ragione delle situazioni di mercato e dei fabbisogni del Gruppo, in conformità con le linee etiche di condotta in ambito di investimenti sostenibili e responsabili.

**2.3 L'Organismo di Vigilanza**

L'**Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua** è una struttura collegiale composta da tre membri, di cui uno appartenente al personale dipendente. Il suo compito principale è quello di vigilare sull'adeguatezza ed efficacia del Modello di Organizzazione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 e del Codice Etico (cfr. par. 4.2) e sulla loro osservanza da parte dei destinatari, segnalando agli organi competenti le eventuali necessità di aggiornamento del Modello in relazione a mutate condizioni

aziendali o normative.

Per consentire la segnalazione, da parte dei destinatari del Modello 231, di eventuali notizie relative alla commissione o al tentativo di commissione dei reati, oltre che di violazione delle regole previste dal Modello stesso, sono garantiti idonei canali di comunicazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza, anche tramite lo specifico indirizzo di posta elettronica [odv231-ITASMUTUA@gruppoITAS.it](mailto:odv231-ITASMUTUA@gruppoITAS.it).

Anche le altre società assicurative del Gruppo, nonché ITAS Patrimonio Spa, si sono dotate di un Organismo di Vigilanza che ha i medesimi compiti di quello della capogruppo ITAS Mutua. Parimenti sono previsti dei canali di comunicazione dedicati: [odv231-itasvitaspa@gruppaitas.it](mailto:odv231-itasvitaspa@gruppaitas.it), [odv231-assicuratricevalpiavespa@gruppaitas.it](mailto:odv231-assicuratricevalpiavespa@gruppaitas.it), [odv231-itaspatrimoniospa@gruppaitas.it](mailto:odv231-itaspatrimoniospa@gruppaitas.it).

Composizione degli OdV delle Società del Gruppo al 31 dicembre 2019	
ITAS Mutua	Alessandro Trevisan (presidente), Alberto Guareschi, Eleonora Vanzo
ITAS Vita S.p.A.	Alessandro Trevisan
Assicuratrice Val Piave S.p.A.	Stefano Angheben
ITAS Patrimonio S.p.A.	Michele Grampa (presidente), Gino Glisenti, Pierluigi Carollo

Tabella 11: Composizione degli Organismi di Vigilanza in carica al 31 dicembre 2019

## 2.4 Il Collegio Sindacale

In ciascuna Società del Gruppo (ad eccezione di ITAS Holding S.r.l. che si è dotata, a norma di Statuto, di un Sindaco Unico), 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 viene nominato dall'Assemblea Generale e ha il compito di vigilare 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.



I principali organi di gestione e controllo del Gruppo

Composizione dei Collegi Sindacali delle Società del Gruppo al 31 dicembre 2019				
CARICA	ITAS Mutua	ITAS Vita	Assicuratrice Val Piave	ITAS Patrimonio
PRESIDENTE	Maurizio Postal	Michele Grampa	Stefano Angheben	Michele Grampa
SINDACI EFFETTIVI	Dario Ghidoni	Dario Ghidoni	Sergio Almici	Pierluigi Carollo
	Pietro Manzonetto	Alessandro Trevisan	Fabio Marega	Gino Glisenti
SINDACI SUPPLEMENTI	Giovanni Rossi	Stefano Angheben	Michele Grampa	Stefano Angheben
	Cristina Zarpellon	Fabio Marega	Alessandro Trevisan	Alessandro Trevisan

Tabella 12: Composizione dei Collegi Sindacali in carica al 31/12/2019

## 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 Gruppo sono inoltre iscritte ad **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.

ITAS Vita ha aderito alle disposizioni contenute nel Codice di Autoregolamentazione di ANIA in materia di processo di liquidazione delle prestazioni caso morte nei contratti di assicurazione sulla vita. Il documento, condiviso con le associazioni dei consumatori, disciplina il comportamento da adottare nell'attività di *claim assessment* e nel processo di liquidazione nonché le modifiche da apportare, ove necessario, alle clausole contrattuali.



Gestione e prevenzione  
dei rischi al centro del  
nostro operare

“ **IL RISCHIO È IL NOSTRO MESTIERE.**  
*La gestione prudente di tutti i rischi è ciò che fa la differenza e ci qualifica come interlocutore solido e affidabile. Specialmente in un contesto sempre più incerto e mutevole.* ”

### 3. Un approccio sistematico alla Gestione dei Rischi

Per ITAS essere vicini ai propri assicurati significa anche adottare una gestione prudente del rischio, qualificandosi come interlocutore solido e affidabile. Caratteristiche, queste, che contribuiscono a fare la differenza e che si possono apprezzare ancor di più in un contesto come quello del mercato attuale, sempre più incerto e competitivo.

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) è di fatto essenziale per garantire la salvaguardia e la stabilità delle Compagnie del Gruppo e cautelarsi da imprevisti.

#### 3.1 Il Sistema dei Controlli Interni e Gestione dei Rischi

Per gestire in maniera sistematica e strutturata i rischi, ITAS si è dotata di un Sistema di **Controlli Interni** e di **Gestione dei Rischi** costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte ad assicurare il corretto funzionamento e il buon andamento dell'impresa nonché un efficace presidio dei rischi, attuali e prospettici, derivanti dallo svolgimento della propria attività.

Il Sistema permette di misurare, monitorare e riportare i rischi nei diversi segmenti cogliendone, in una logica integrata, anche le interrelazioni. La sua attuazione prevede attività di controllo diffuse a ogni segmento operativo e livello gerarchico, per garantire che le anomalie siano riportate immediatamente e si attivino tempestivamente gli interventi correttivi necessari.

Il Sistema è conforme alla normativa vigente e al modello organizzativo adottato dalle Compagnie del Gruppo, basato su tre principali linee di difesa:

- **un primo livello** - in capo ai **responsabili delle strutture operative** - assicura il corretto svolgimento delle operazioni e l'assenza di errori che ne possano compromettere l'efficienza, l'efficacia o la conformità rispetto alla normativa applicabile esterna e interna. Nella struttura dei controlli aziendale è stato individuato anche un primo livello "specialistico", svolto da unità organizzative dedicate e specializzate ovvero

funzioni la cui attività "core" consiste nel presidio di specifici processi di business. Esse svolgono quindi una funzione di controllo settorializzata, con l'obiettivo di presidiare i rischi su alcuni processi, comunicare in modo organico con le unità organizzative e riportare alle Funzioni di Controllo per ambito di competenza

- **il secondo livello**, spettante alle **Funzioni di Risk Management, Funzione Attuariale, Compliance e Antiriciclaggio**, definisce le metodologie di misurazione del rischio e controlla la coerenza dell'operatività rispetto agli obiettivi aziendali e di regolamentazione, individuando, valutando e contribuendo a mitigare i rischi nei rispettivi ambiti
- **il terzo livello** è invece condotto dalla **Funzione di Internal Auditing**, a cui compete la valutazione e il controllo sulla completezza, adeguatezza ed efficacia del Sistema nel suo complesso.

Un Sistema dei **Controlli Interni** distribuito su più livelli e con più funzioni preposte al controllo, come descritto in Figura 12, ha il vantaggio di determinare un intervento puntuale, efficace e tempestivo sui processi operativi nonché una diffusione concreta della cultura del controllo e della gestione dei rischi, oltre che un'armonizzazione dei comportamenti. Viene altresì garantita l'uniformità metodologica e la continuità dei processi di controllo e una condivisione delle informazioni funzionali all'aggiornamento e al miglioramento del sistema stesso.



Per una trattazione esaustiva e completa del Sistema di Controlli e Gestione dei Rischi e del profilo di rischio del Gruppo si rimanda alla Relazione Unica sulla Solvibilità e sulla Condizione Finanziaria (Solvency and Financial Condition Report - SFCR) redatta ai sensi delle disposizioni in materia di informativa al pubblico e pubblicata alla pagina [www.gruppoitas.it/bilanci](http://www.gruppoitas.it/bilanci).

Dato il ruolo che ricoprono nella governance aziendale e nel Sistema di Controlli e Gestione dei Rischi, le funzioni Internal Auditing, Risk Management, Attuariale, Compliance e Antiriciclaggio sono definite come Funzioni Fondamentali e sono istituite in modo proporzionato alla natura, alla portata e alla complessità dei rischi inerenti all'attività dell'impresa. Gli esiti delle verifiche svolte dalle Funzioni Fondamentali sono comunicati ai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, al Comitato per il Controllo Interno e i Rischi e al Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione resta il responsabile ultimo del Sistema di cui deve assicurare la costante completezza, funzionalità ed efficacia.

La **Funzione Risk Management**, coadiuvata dalle altre Funzioni preposte, identifica, valuta e monitora i rischi - attuali e prospettici - delle Compagnie del Gruppo. Suo compito fondamentale è la valutazione di solvibilità delle imprese del Gruppo, sia a livello individuale che consolidato, oltre al presidio e al monitoraggio dei rischi coerentemente ai requisiti posti dalle Autorità di Vigilanza ed alle

policy del Gruppo. A questo scopo, la Funzione attiva un confronto diretto e costante con le diverse aree operative aziendali, volto a definire opportuni strumenti di presidio e a identificare tempestivamente anche i rischi emergenti. Alle funzioni aziendali rimane poi la responsabilità della gestione operativa dei rischi inerenti la propria attività.

La **Funzione Attuariale** valuta l'adeguatezza della politica di riservazione, di sottoscrizione dei rischi e degli accordi di riassicurazione.

La **Funzione Compliance** ha invece 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.

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.

Nel 2019 è stata avviata un'estensione dell'analisi e della valutazione ai rischi di natura socio-ambientale volta a fornire una visione comprensiva anche dei temi introdotti dal Regolamento IVASS 38/2018 e in linea con i rischi emergenti nell'attuale contesto di riferimento.

### 3.2 I rischi connessi ai temi della sostenibilità

Il processo di analisi e valutazione dei rischi di sostenibilità è svolto dalla **Funzione Risk Management**, con il coinvolgimento della **Unità Sostenibilità di Gruppo**, della **Funzione Compliance** e delle principali funzioni aziendali interessate dalle singole fonti di rischio. Nella definizione della tassonomia sono stati selezionati, all'interno del Catalogo, i rischi specialistici, operativi e di compliance maggiormente attinenti ai temi previsti dal D. Lgs. 254/2016 e ai temi materiali per ITAS. Tale lista è stata poi integrata con rischi di natura sociale e ambientale selezionati sulla base

di un'analisi di benchmark del settore assicurativo. Per ciascuno di questi rischi, è stato espresso, sulla base di un coinvolgimento delle funzioni aziendali maggiormente interessate, una valutazione di impatto e probabilità di accadimento che hanno portato alla individuazione di 7 rischi rilevanti attinenti le tematiche previste dal D. Lgs. 254/2016. Nella tabella seguente si descrivono sinteticamente i rischi e le azioni di prevenzione e mitigazione intraprese dal Gruppo, che sono trattate più estesamente nei capitoli del presente documento.

Temi D. Lgs. 254/2016	Temi rilevanti	Rischio	Tipologia (generato o subito)	Presidi e misure di mitigazione
Temati economici	Performance economiche e finanziarie	Rischi tecnici e finanziari (di mercato, di credito, di assunzione e riservazione distintamente Vita e Danni), incluso il rischio di impatti economici avversi dovuto all'aumento della frequenza di calamità naturali	Subito	Cfr. Relazione unica sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria 2019 del Gruppo ITAS, Capp. C e E
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Anti-corruzione	Rischio inerente la corruzione nell'area dell'attività immobiliare (appalti, cantieri, acquisti di arredi, servizi)	Generato	Codice Etico, Modello 231, formazione in materia di contrasto alla corruzione (cfr. Cap. 4)
Aspetti attinenti alla gestione del personale	Politiche per la gestione delle risorse umane, Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Potenziale insoddisfazione del personale dovuta all'aumento e alla maggiore complessità della dimensione organizzativa	Generato	Programmi di change management e attivazione dei change leader, offerta di benefit flessibili, iniziative di conciliazione lavoro-famiglia, Commissione per le pari opportunità (cfr. Cap. 7)
	Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro	Rischio riguardante qualsiasi responsabilità oggettiva dell'azienda per danni a persone o cose, e/o qualsiasi violazione degli obblighi normativi in materia di sicurezza sul lavoro	Generato	Valutazione e monitoraggio dei rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, presidi in conformità al D. Lgs. 81/2008, attività di informazione e formazione del personale in materia di sicurezza (Par. 7.7)
	Formazione del personale	Mancato sviluppo delle competenze del personale, con conseguente rischio di perdita di competitività	Generato	Piano di formazione annuale, collaborazione con Università, sistema di valutazione delle performance individuali (Par. 7.3-7.4)
Temati sociali	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi	Rischio di condotta, ovvero il rischio di arrecare pregiudizio alla clientela a fronte dell'inadeguatezza dei prodotti e dei relativi servizi offerti, nonché degli intermediari distributivi utilizzati	Generato	Progettazione e sviluppo di nuovi prodotti assicurativi (Cap. 5) Iniziativa di formazione e controlli periodici della rete di vendita (Cap. 8)
	Digitalizzazione e multicanalità, Tutela della privacy dei soci assicurati	Rischi operativi connessi alla gestione delle risorse informatiche e alla sicurezza dei dati, incluso il rischio di violazione della sicurezza delle informazioni	Generato /Subito	Information Security Policy, Disaster Recovery Plan, Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali conforme al Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) (Par. 4.5), Corsi di formazione specifica ai dipendenti e alla rete agenziale in tema di tutela della privacy (Par. 6.1)
Temati sociali e ambientali	Compliance	Rischio derivante da eventuali negligenze o errori nell'applicazione della normativa di legge e della normativa interna aziendale in materia socioeconomica e ambientale, inclusi gli obblighi di informativa nei confronti della clientela	Generato	Modello 231 (Par. 4.1), funzioni di controllo della Direzione Compliance (Par. 3.1)

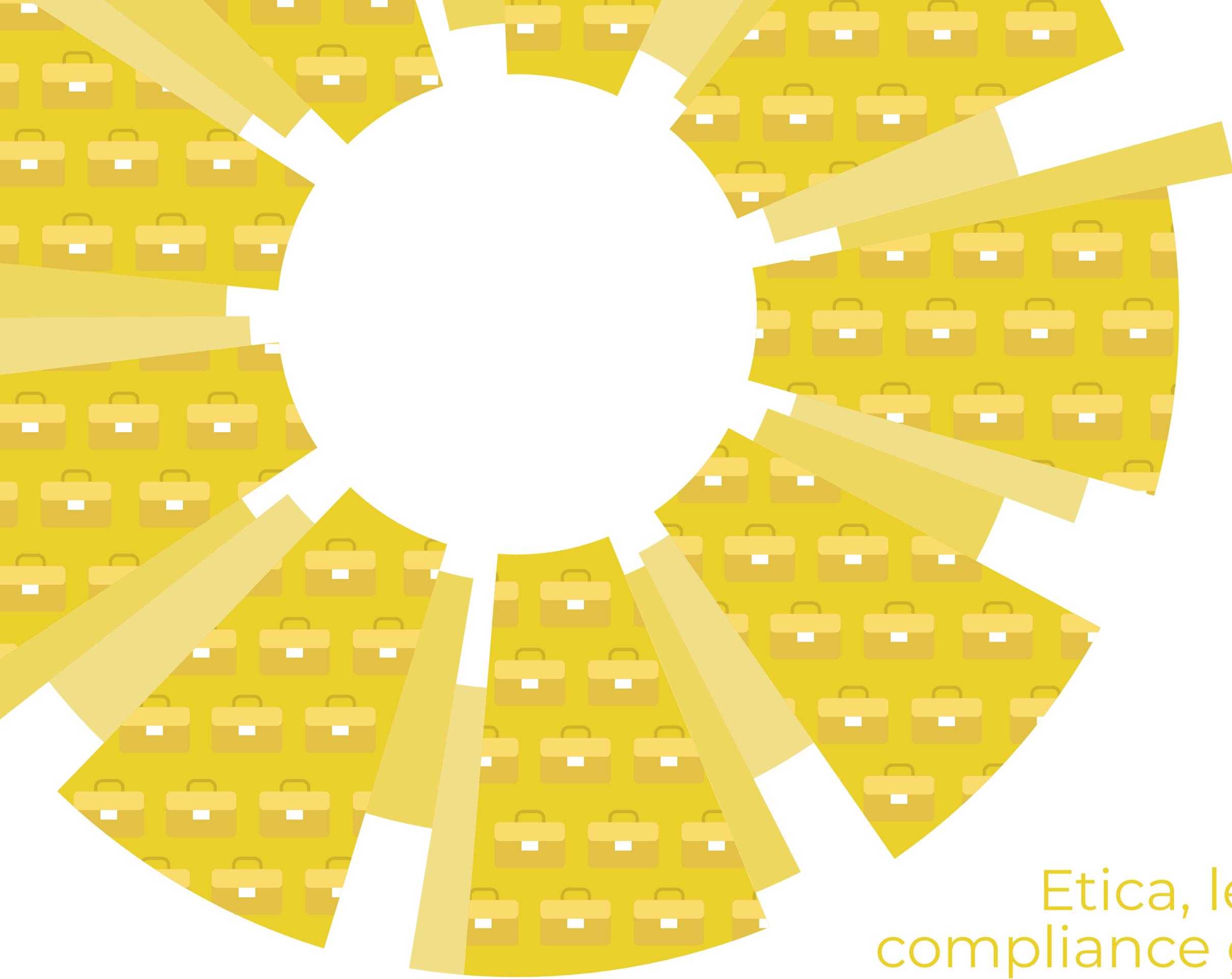
■ Rischi connessi alla sostenibilità individuati come rilevanti dal Gruppo ITAS.

### 3.3 La politica di riassicurazione

Il Gruppo ITAS adotta una prudente gestione del rischio assicurativo al fine di concretizzare una politica di equilibrio tecnico del portafoglio e di stabilità del fabbisogno di capitale mediante cessioni dei rischi a società di riassicurazione mondiali di alta affidabilità, con preferenza per quelle europee. La politica riassicurativa si fonda principalmente su coperture non proporzionali, volte a proteggere le società del Gruppo da eventi dannosi di particolare gravità.

Le coperture proporzionali vengono invece utilizzate per i rami Vita e limitatamente ad alcuni rami Danni. In particolare, nel corso dell'anno ITAS Mutua ha attivato un trattato Quota Pura clean-cut sul risultato tecnico netto di bilancio, che protegge quindi la ritenzione netta di tutti i rami ministeriali della Compagnia, ad eccezione di Malattia e Tutela Legale, in quanto il riassicuratore non è autorizzato al loro esercizio; gli obiettivi tecnici di questo trattato sono la riduzione proporzionale dell'impatto negativo di un'eventuale sinistralità di frequenza anomala sul Conto Economico e la diminuzione del Solvency Capital Requirement netto (pertanto un impatto positivo sul Solvency Ratio a seguito della riduzione del rischio di sottoscrizione). Il trattato ha seguito l'iter di approvazione previsto per le Parti correlate in quanto il riassicuratore VHV Allgemeine Versicherung AG risulta tale per Itas Mutua quale Socio Sovventore Partner.

Nel 2019 le Società del Gruppo sono ricorse, per il 100% del totale delle cessioni (salvo specifiche situazioni approvate dal CdA), a Compagnie di riassicurazione dotate di un rating almeno pari ad A-.



Etica, legalità e  
compliance guidano  
il nostro lavoro

“SIAMO TRASPARENTI, CORRETTI E RISPETTOSI DELLE NORME. PER DNA PRIMA CHE PER OBBLIGO. Oltre 200 anni di storia insegnano, molto. E costituiscono la base e la struttura per relazioni fiduciarie con assicurati, Enti Regolatori, Autorità di Vigilanza, Istituzioni”

## 4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia

L'operato di ITAS poggia le basi su solidi principi rafforzati in quasi 200 anni di storia. Trasparenza, correttezza e rispetto delle norme nei confronti di tutti gli stakeholder sono le basi per consolidare le relazioni fiduciarie con i propri assicurati, gli Enti Regolatori, le Autorità di Vigilanza e le Istituzioni.

L'approccio adottato è risk-based, con l'obiettivo di rispondere ai diversi obblighi normativi che disciplinano l'attività assicurativa, per prevenire il rischio di non conformità a leggi e regolamenti.

Le compagnie del Gruppo ITAS pongono particolare attenzione al **rispetto delle norme relative alla trasparenza e correttezza** dei comportamenti, all'informativa precontrattuale, alla corretta esecuzione dei contratti (con specifico riferimento alla gestione dei sinistri) e, più in generale, alla tutela degli aventi diritto a prestazioni assicurative.

Per presidiare il rischio di non conformità le compagnie del Gruppo ITAS hanno istituito al proprio interno la **Funzione Compliance**, che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione; l'organizzazione, il funzionamento e la gestione della Funzione stessa è regolata da un'apposita politica, che fornisce una disciplina di massima del sistema dei presidi aziendali in materia di conformità normativa.

Il Consiglio di Amministrazione delle singole Compagnie del Gruppo ITAS approva la politica della Funzione Compliance, con il supporto del Comitato per il Controllo Interno e i Rischi e ne rivede i contenuti almeno una volta all'anno, curandone l'adeguamento alla evoluzione dell'operatività aziendale e delle condizioni esterne. Nel 2019, la politica è stata aggiornata recependo il nuovo sistema di governo societario adottato dalle

Compagnie del Gruppo e la Funzione Compliance ha completato l'adozione e personalizzazione del sistema informatico a supporto delle attività di *compliance risk assessment*.

Un ruolo importante nell'ambito del sistema di governo societario è svolto dal **Comitato per il Controllo Interno e i Rischi**, che assiste il Consiglio della Capogruppo ITAS Mutua nella determinazione delle linee di indirizzo del sistema dei controlli interni e gestione dei rischi, nella verifica della sua adeguatezza e funzionamento, nell'identificazione e gestione dei principali rischi aziendali e su altre specifiche materie a ciò attinenti: tra queste, l'adozione e la revisione delle politiche di Gruppo previste dalla normativa di Vigilanza.

Nel 2019, a seguito delle indicazioni provenienti da quest'ultima, le compagnie del Gruppo hanno valutato e adottato le soluzioni organizzative più idonee e proporzionate al proprio modello di governo societario.

Il Gruppo dispone di un sistema organico e articolato di responsabilità e processi specifici 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 applicare il corretto trattamento dei dati sensibili. Tali ambiti sono presidiati dalla Funzione Antiterrorismo, Reati finanziari e Antifrode di Gruppo e dalla Funzione Antiriciclaggio istituita nella controllata ITAS Vita Spa, nonché dal DPO che si avvale della collaborazione del Servizio Privacy collocato nell'ambito del Servizio Legale, per il presidio e l'attuazione delle normative e degli obblighi di legge in materia di Privacy.

### 4.1 Due solidi pilastri: il Codice Etico e il Modello 231

Il **Codice Etico di Gruppo** è uno dei principali strumenti di governance e di prevenzione dei rischi connessi alla commissione di illeciti, che garantisce il rispetto dei valori e dei principi fondamentali di ITAS.

#### Le funzioni del Codice Etico

■ Onestà e legalità, pari opportunità e tutela della diversità. Sono i valori che connotano il nostro modo di vivere la mutualità e che, dal 2013, trovano espressione nel Codice Etico.

In particolare, i comportamenti di tutti i soggetti destinatari del Codice Etico devono conformarsi a principi di:

**ONESTÀ**, intesa come la dedizione a fare bene il proprio lavoro, gestendo tutte le relazioni ad ogni livello con equità e rispetto per la dignità di ogni persona e per le regole del mercato. Onestà significa anche creare, in un'ottica di lunga durata, rapporti trasparenti basati sulla fiducia e sulla reputazione con i portatori di interesse.

**LEGALITÀ**, intesa come l'impegno ad assicurare e promuovere il rispetto della legislazione nazionale e sovranazionale vigente, gli atti e i provvedimenti delle Autorità di controllo, di vigilanza e giudiziaria, nonché tutte le norme di autoregolamentazione emanate o recepite.

#### **TUTELA DELLE PARI OPPORTUNITÀ ED UGUAGLIANZA TRA I GENERI E DIVERSITÀ.**

Nell'ambiente di lavoro e nei rapporti reciproci non sono consentite discriminazioni di genere, stato civile, orientamento sessuale, fede religiosa, opinioni politiche e sindacali, colore della pelle, origine etnica, età e condizione di diversa abilità.

Il Codice svolge una molteplicità di funzioni, agendo come:

- ▶ una guida di comportamento a cui tutte le società del Gruppo e i relativi stakeholder devono far riferimento nelle rispettive funzioni e attività professionali e nelle reciproche relazioni;
- ▶ una carta di principio che indica le linee-guida per una gestione aziendale sostenibile e rispettosa di tutti gli stakeholder;
- ▶ uno strumento di governance che individua le condotte finalizzate a evitare, a qualunque livello, il rischio di commissione di illeciti, a presidio delle sulla responsabilità amministrativa delle imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti.

Il Codice si applica a coloro che hanno responsabilità direttive o di controllo: amministratori, sindaci, direttori, dirigenti e funzionari; il personale dipendente (inclusi i lavoratori a termine o a tempo parziale e i lavoratori a questi assimilati); gli intermediari, collaboratori, personale di agenzia; i fornitori di beni e servizi che agiscono in nome e per conto di ITAS. Il mancato rispetto delle disposizioni previste nel presente Codice e nelle altre disposizioni vigenti in materia di prevenzione degli illeciti comporta l'applicazione di sanzioni appositamente definite, anche se l'evento illecito non giunge a compimento.

Gli Organismi di Vigilanza delle diverse società del Gruppo istituiti ex D. Lgs. 231/2001 hanno il compito di verificare il rispetto delle disposizioni del Codice Etico e informare tempestivamente i Consigli d'Amministrazione delle società in merito ad eventuali violazioni.

Il **Codice Etico** è stato **aggiornato nel 2018** al fine di recepire le innovazioni normative intervenute nel periodo e assicurare la massima rispondenza ai principi di correttezza e trasparenza che guidano le attività del Gruppo.

Il Codice è pubblicato nella Intranet aziendale e sul sito di Gruppo: <https://www.gruppoitas.it/codice-etico>

Il sistema di controllo interno è inoltre rafforzato dal **Modello di organizzazione, gestione e controllo** previsto al Decreto legislativo 231/2001, comunemente noto come Modello 231. Esso definisce le misure di prevenzione e controllo adottate dalle singole società del Gruppo nei confronti dei

potenziali reati individuati dallo stesso decreto e commessi da parte di persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione delle società o sottoposte alla loro direzione o vigilanza.

### Le principali tipologie di reato considerate dal Modello 231

■ Conformemente al D. Lgs. 231/2001, i reati considerati nel Modello di organizzazione e gestione riguardano in particolare i seguenti macro-ambiti:

- ▶ reati contro la Pubblica Amministrazione
- ▶ delitti di falsità in monete, in carte di pubblico credito, in valori di bollo e in strumenti o segni di riconoscimento
- ▶ delitti contro l'industria e il commercio
- ▶ reati societari
- ▶ atti di terrorismo o eversivi
- ▶ reati contro la persona
- ▶ reati in materia di abusi di mercato
- ▶ reati transnazionali
- ▶ violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro
- ▶ ricettazione, riciclaggio e auto-riciclaggio
- ▶ reati informatici e trattamento illecito dei dati
- ▶ violazioni delle norme sulla tutela dell'ambiente
- ▶ reato di propaganda e istigazione a delinquere per motivi di discriminazione razziale etnica e religiosa.

Nel 2019, il Modello 231 di ITAS Mutua è stato aggiornato alle evoluzioni normative e al mutato contesto organizzativo, mentre i Modelli delle altre società del Gruppo saranno aggiornati nel corso del 2020. Durante l'anno è stato inoltre concluso l'aggiornamento del sistema di segnalazione anonima delle violazioni della normativa e del Codice Etico (**whistleblowing**) che permette ora di procedere anche con segnalazioni di violazioni, potenziali o effettive, delle disposizioni in materia di distribuzione assicurativa ovvero disciplinanti l'attività assicurativa.

I dipendenti e i clienti di ITAS sono informati sul Modello 231 e sugli aggiornamenti grazie rispettivamente alla pubblicazione dello stesso nella Intranet e nel sito di Gruppo (<https://www.gruppoitas.it/codice-etico>).

Anche gli agenti e i fornitori sono tenuti, tramite una specifica clausola inserita nei contratti di fornitura e nel mandato d'Agenzia, a prendere visione e rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico e nel Modello 231. Qualora per i contratti in corso venissero riscontrate violazioni, il Gruppo si avvale della possibilità di risolvere il contratto in virtù della Clausola risolutiva espressa inserita nei contratti.

## 4.2 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione

Data la natura del servizio offerto, ancora più che in altri ambiti, 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 reputazionale.

Il Codice Etico afferma l'impegno del Gruppo a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione nei rapporti con i propri stakeholder: assicurati, soci assicurati e clienti. I fornitori e i partner commerciali del Gruppo (es. periti, medici, legali, ecc.) sono tenuti a prendere visione e a rispettare le norme contenute nel Codice Etico.

Nel Codice Etico sono trattati, inoltre, in modo specifico alcuni aspetti legati in particolare alla **corruzione** di pubblico ufficiale, ai rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i fornitori.

Il punto 43 - *Norme di comportamento nei rapporti con la Pubblica Amministrazione* - sancisce il divieto di 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.

Nel Modello 231 sono individuati, tra le attività sensibili, i comportamenti corruttivi commessi nei confronti della Pubblica Amministrazione, in atti giudiziari e tra privati. Il Modello richiama esplicitamente le politiche e i protocolli aziendali a contrasto di tali fenomeni, prevedendo la predisposizione di flussi informativi adeguati e sistemi articolati di autorizzazione e controllo interno.

Le norme contenute nel Codice Etico e i presidi previsti dal Modello 231 in materia di corruzione sono oggetto di una formazione costante, volta a garantire l'informazione e la loro corretta applicazione da parte dei collaboratori e degli intermediari del Gruppo.

Il modulo di formazione e-learning specifico sul Modello 231 effettuato nel 2018 non è stato svolto nel 2019 e sarà rinnovato nel 2020.

	2019	2018	2017
Dirigenti	0	19	2
Quadri	0	125	51
Impiegati	0	555	237
Totale	0	699	290

■ Tabella 14: Numero di dipendenti formati in tema di lotta alla corruzione.

Nel 2019 è pervenuta all'Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua una segnalazione su possibili atti eseguiti in violazione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 e delle disposizioni del Codice Etico; dagli approfondimenti condotti non è emersa, tuttavia,

alcuna violazione effettiva. Conseguentemente, nel corso dell'anno non si sono registrati casi di risoluzione anticipata di contratti ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile per violazioni del Codice Etico o del Modello 231.

### 4.3 Il contrasto al riciclaggio

Il Gruppo ITAS si è dotato di politiche per gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. In linea con tali politiche, ITAS Vita S.p.A. ha istituito la **Funzione Antiriciclaggio** che rientra nel sistema di controllo interno.

Il Modello organizzativo della Compagnia attribuisce le attività di controllo di I livello alla struttura **Controlli Operativi Antiriciclaggio (COA)**, mentre quelli di II livello sono effettuati dalla Funzione Antiriciclaggio.

La valutazione del rischio comprende i rischi di riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo potenzialmente connessi a clienti, prodotti o servizi e canali di distribuzione.

Nel 2019 la **formazione in tema di antiriciclaggio**, focalizzata sugli aggiornamenti alla disciplina, è stata seguita da 27 dipendenti per un totale di 91 ore.

Sono state numerose e differenziate le proposte formative sul tema dedicate alla rete vendita: nel 2019 è stata erogata una sessione in aula generale sulle tematiche della privacy e dell'anti-riciclaggio della durata di 4 ore, seguita da una sessione di 4 ore sul Regolamento IVASS n. 44/2019 in materia di anti-riciclaggio, un modulo formativo in modalità e-learning sulla normativa anticorruzione e 6 moduli di approfondimento a distanza sulle procedure di segnalazione e controllo. A tali iniziative hanno preso parte più di 1.000 intermediari tra agenti e collaboratori.

Dipendenti e intermediari che hanno frequentato corsi in materia di anti-riciclaggio per categoria	2019	2018	2017
Dirigenti	5	21	-
Impiegati	31	20	-
Quadri	55	4	-
Agenti e collaboratori	1.034	551	-

■ Tabella 15: Numero di dipendenti che hanno effettuato formazione in tema di anti-riciclaggio

### 4.4 Un costante rafforzamento dei presidi antifrode

Per ITAS Mutua la prevenzione e il contrasto alle frodi costituiscono obiettivi di primaria importanza, perseguiti tramite il servizio Antiterrorismo, Reati Finanziari e Antifrode di Gruppo che gode di piena autonomia e indipendenza.

Il servizio, che 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 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.

Il Gruppo ha adottato misure organizzative di prevenzione a frodi esterne ed interne, individuando strutture specializzate per la gestione delle frodi liquidative ed assuntive. Il processo di gestione delle frodi, che si avvale del supporto di un consulente esterno, ha individuato alcune aree di miglioramento negli strumenti informatici (*tool*) e nel motore antifrode di cui la Compagnia si sta dotando.

Nel 2019 sono stati 60.675 i sinistri RC Auto denunciati e gestiti direttamente da ITAS Mutua. Di questi, 10.172 sono i sinistri ritenuti esposti al rischio di frode, in quanto connessi a soggetti o mezzi con significative ricorrenze; sono stati 350, nel corso dell'anno, i sinistri oggetto di approfondimento in base alla raccolta di elementi tali da farli ritenere potenzialmente fraudolenti, con un aumento del 40% rispetto al 2018.

L'accertamento delle frodi ha comportato una riduzione degli oneri per i sinistri pari a 662.980 euro.

	2019	2018	2017
Sinistri gestiti da ITAS Mutua	60.675	71.227	61.622
Sinistri esposti al rischio frode	10.172	9.324	11.823
Sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode	350	249	382

■ Tabella 16: Sinistri esposti al rischio frode

### 4.5 La gestione dei reclami e delle sanzioni

#### 4.5.1 Reclami

La politica di Gruppo concernente la gestione dei reclami si ispira all'equo trattamento di soci assicurati, assicurati, danneggiati e beneficiari ed è finalizzata a garantire la corretta e tempestiva gestione delle istanze, valorizzando il dialogo e il confronto tra l'impresa e il reclamante, in piena conformità con la vigente normativa.

Come previsto dal Regolamento ISVAP 24/2008, la politica è sottoposta a revisione annuale. La relativa procedura interna è pubblicata sulla Intranet aziendale a beneficio di tutto lo staff, al fine di garantire la tempestiva e corretta canalizzazione dei reclami eventualmente ricevuti dalle funzioni di business.

Un report mensile sull'andamento dei reclami consente di cogliere tempestivamente le tendenze e individuare i settori dell'organizzazione aziendale maggiormente interessati.

Per tutte le Società del Gruppo, il **Servizio Reclami** fornisce i dati statistici necessari alla funzione di Internal Audit per la predisposizione della relazione semestrale sui reclami da trasmettere ad IVASS; vengono inoltre forniti, con cadenza trimestrale, i dati relativi ai reclami concernenti il Fondo Pensione Aperto Plurifonds e il Fondo Pensione dei dipendenti del Gruppo ITAS.

Nel corso del 2019 è stato ulteriormente rafforzato il confronto e il supporto rivolto alle funzioni di business, a cui il Servizio Reclami fornisce costanti informazioni sull'andamento delle doglianze e sui

settori maggiormente interessati, anche attraverso l'organizzazione di incontri/osservatori finalizzati alla tempestiva individuazione delle eventuali criticità e dei conseguenti interventi correttivi.

La reportistica mensile è stata ulteriormente affinata e dotata di maggiore dettaglio.

Al 31 dicembre 2019 il numero dei reclami pervenuti a ITAS Mutua era pari a 1.265, in lieve riduzione rispetto all'esercizio precedente (-1,2%). I reclami sono legati per l'80% ai sinistri e, di questi, 214, pari al 21,3% sono stati condotti a transazione, con una riduzione del 32% rispetto al 2018. A conferma delle relazioni positive con i soci assicurati, il numero dei reclami per milione di premi al primo semestre del 2019 nel ramo RC auto era di 3,37<sup>5</sup>, contro un valore medio di 3,52 per le compagnie italiane e di 4 per quelle estere; ancora più contenuto il rapporto per gli altri rami Danni (0,88 contro una media italiana di 2,09).

È assai contenuto, invece, il numero di reclami trattabili ricevuti da ITAS Vita (32) e Assicuratrice Val Piave (21), in diminuzione rispettivamente del 3% e del 19,2%. Nel primo semestre del 2019, Val Piave si è classificata in seconda posizione sul mercato assicurativo per il numero dei reclami ricevuti ogni milione di premi nel ramo RC auto, con un valore di 0,41.

<sup>5</sup> Fonte: IVASS, dati sui reclami, 1° semestre 2019, disponibili all'indirizzo <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/>

## 4.5.2 Sanzioni

Nel 2019, IVASS ha comminato a ITAS Mutua 14 sanzioni, 2 delle quali riconducibili a un unico sinistro, per un importo totale di pari a 133.193 euro. La maggior parte delle ordinanze (8) è dovuta alla tardiva trasmissione degli attestati di rischio alla banca dati SITA ATRC, 1 sanzione è dovuta all'erronea trasmissione di un attestato di rischio ad un assicurato;

5 sanzioni sono conseguenza del mancato rispetto dei termini previsti per la formulazione di un'offerta di risarcimento o per la comunicazione dei motivi impeditivi dell'offerta; o del mancato rispetto dei termini entro cui concludere il procedimento di accesso agli atti a seguito dell'istanza presentata dall'interessato.

Al 30 giugno 2019, ITAS Mutua si è collocata in 21ª posizione, sulle 56 compagnie italiane ed estere censite dall'istituto di vigilanza, per numero di sanzioni di ricevute ogni milione di premi.

L'aumento dell'importo monetario delle sanzioni rispetto al 2018, in cui si era attestato a 50.143,50 euro, non è legato al numero assoluto delle sanzioni ricevute (passate da 13 a 14), quanto alla crescita

dell'importo medio dovuta principalmente alla ricezione di due sanzioni collegate ad un unico sinistro per un importo complessivo di 60.449 euro. Nel corso del 2019, inoltre, ITAS Mutua ha ricevuto 2 sanzioni da altre autorità pubbliche: la prima da INAIL per il tardivo invio delle comunicazioni al casellario infortuni nel corso del 2018, per un valore di 2.465,68 euro; la seconda dal Ministero per lo Sviluppo Economico, dovuta alla mancata verbalizzazione delle operazioni riguardanti l'individuazione dei vincitori del concorso "Eccellenza" 2017/2018, per un importo di 14.400 euro, quantificato a seguito di conciliazione amministrativa<sup>6</sup>.

Come nell'anno precedente, nel corso del 2019 ITAS Vita non ha ricevuto sanzioni da parte di IVASS.

Nel corso del 2019 sono invece state comminate ad Assicuratrice Val Piave S.p.A. 6 sanzioni, per un importo complessivo pari a 25.980,32 euro, relative a ritardi nella trasmissione degli attestati di rischio alla banca dati SITA ATRC verificatisi nel periodo compreso tra gennaio 2017 e giugno 2018. Il dato è in aumento rispetto alle 2 sanzioni ricevute nel 2018 per un totale di 2.558 euro.

impostazioni di tutela della privacy siano inclusi nella fase di progettazione di ogni attività) e della *privacy by default* (secondo cui il titolare è tenuto a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati solo i dati necessari per ogni specifica finalità), svolgendo contestualmente la valutazione preventiva di impatto sulla protezione dei dati personali prevista dallo stesso GDPR.

Per mantenere alti i livelli di sicurezza sulle informazioni ITAS ha 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 reputazionali.

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; standard creati per dettagliare i temi particolarmente significativi per la sicurezza delle informazioni.

Il Gruppo dispone inoltre di un **Disaster Recovery Plan**, che definisce l'insieme di misure tecnologiche atte a minimizzare la perdita di informazioni e i tempi di ripristino in situazioni critiche, e di norme interne che disciplinano:

- ▶ la revisione periodica dei trattamenti al fine di assicurare il rispetto, da parte di responsabili e incaricati al trattamento, del principio di minimizzazione dei dati
- ▶ le misure ragionevoli per cancellare o rettificare tempestivamente i dati inesatti rispetto alle finalità del trattamento
- ▶ le tempistiche per la conservazione dei dati
- ▶ l'iter di riscontro alle richieste di esercizio dei propri diritti da parte degli interessati.

L'adeguatezza di tali strumenti è confermata dal fatto che nel 2019 non sono pervenute alle società del Gruppo denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy.

	2019	2018
ITAS Mutua	150.059	50.143
ITAS Vita S.p.A.	0	0
Assicuratrice Val Piave S.p.A.	25.980	2.558

■ Tabella 17: Importo delle sanzioni ricevute dalle compagnie assicurative del Gruppo

## 4.6 La massima protezione dei dati per la tutela della privacy

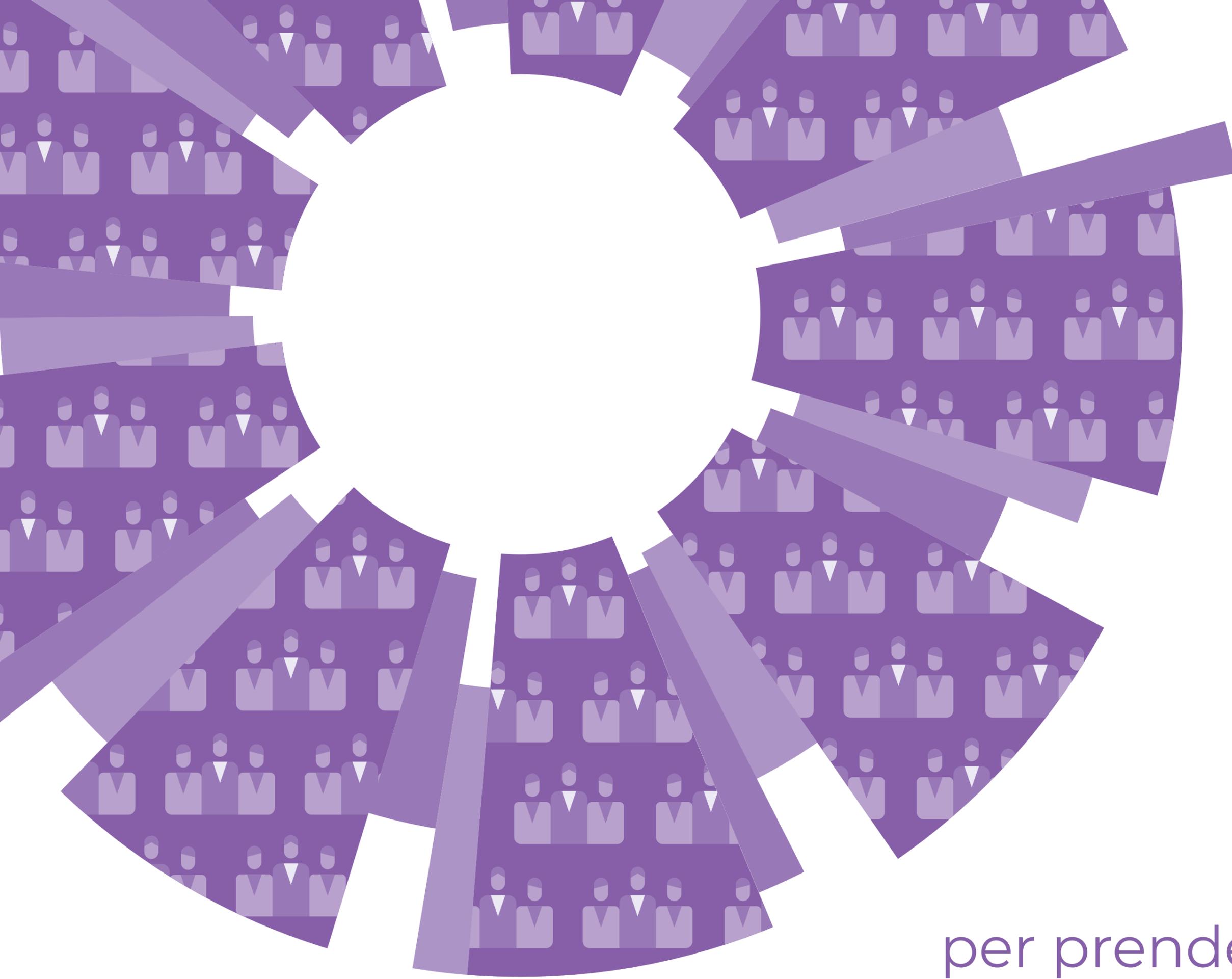
ITAS rivolge, da sempre, la massima attenzione alla tutela dei dati personali trattati direttamente dalle società del Gruppo o da terze parti operanti per conto del Gruppo. Questi provengono e da diverse categorie di soggetti quali contraenti e assicurati, beneficiari di polizze vita o infortuni, terzi danneggiati, amministratori, dipendenti, intermediari di assicurazione, collaboratori e consulenti, fornitori, nonché di altri soggetti con cui possono intrattenere rapporti.

Il Gruppo ITAS promuove, nello svolgimento delle proprie attività, i principi (liceità, correttezza

e trasparenza; limitazione delle finalità; minimizzazione dei dati; esattezza; limitazione della conservazione; sicurezza, integrità e riservatezza) che devono caratterizzare il trattamento dei **dati personali** e attua misure appropriate a **tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dei loro proprietari**.

Al fine di ridurre la possibilità che dal trattamento derivi un rischio di impatti negativi sulle libertà degli interessati, inoltre, ITAS applica i principi, introdotti dal Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR), della *privacy by design* (prevede che gli strumenti e le

<sup>6</sup> Il fornitore delegato per lo svolgimento delle operazioni a premio ha rimborsato ITAS di quanto versato al MISE.



5

Insieme  
per prendersi cura  
del bene comune

“ I PROTAGONISTI DELLA MUTUA SONO I SOCI ASSICURATI E LE COMUNITÀ LOCALI  
 È la nostra natura di Mutua a segnare la differenza.  
 Mentre gli altri distribuiscono dividendi, noi redistribuiamo  
 valore così i Soci possono beneficiare  
 di tariffe inferiori alla media. ”

## 5. I protagonisti della Mutua: soci assicurati e comunità locali

### 5.1 I vantaggi della Mutualità

La natura di Mutua segna una differenza essenziale tra ITAS e le altre compagnie assicurative: gli “azionisti” sono gli stessi soci assicurati. Non essendo vincolata all'erogazione di dividendi, ITAS si impegna perciò a redistribuire una parte del valore generato ai soci attraverso l'accesso ai prodotti con garanzie e tariffe convenienti.

Gli assicurati ITAS Mutua beneficiano di un premio medio calcolato su una tariffa inferiore rispetto a quello applicato da altre compagnie.

Nel 2019 questo si è concretamente tradotto in un beneficio complessivo per i soci assicurati pari a **21,8**

**milioni di euro**, che si aggiunge alla creazione di valore per tutti gli altri stakeholder pari a 312 milioni, per un valore aggiunto totale di 333,8 milioni di euro (cfr. Par. 9.2).

Nel 2020, ITAS Mutua intende approfondire ulteriormente gli impatti socio-economici generati dalle proprie attività attraverso uno studio di valutazione condotto in collaborazione con l'Università degli Studi di Trento e ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore e con il coinvolgimento attivo dei principali gruppi di stakeholder.

### 5.2 Un'assunzione dei rischi responsabile

ITAS applica rigorosamente i propri **principi di sostenibilità e responsabilità** anche all'**assunzione dei rischi nel ramo Danni**, al fine di assicurare che l'attività caratteristica del Gruppo non contribuisca a generare impatti negativi sulla società.

La localizzazione delle attività assicurate, limitata prevalentemente al territorio nazionale, offre un primo livello di garanzia, data la presenza di un sistema normativo avanzato in materia di diritti umani e responsabilità sociale e ambientale. Al fine di incrementare ulteriormente tali tutele, ITAS ha scelto di escludere dalla copertura le attività legate alla produzione di armi vietate dalle convenzioni ONU e alla pornografia.

Per quanto riguarda l'assicurazione delle attività di trasporto internazionale, i potenziali clienti sono sottoposti a uno screening volto a escludere le

spedizioni in Paesi considerati a rischio, in particolare quelli caratterizzati da un livello di instabilità geopolitica superiore a “molto alto” secondo la JCC Watchlist e quelli colpiti da sanzioni internazionali per la presenza di conflitti e attività terroristiche o per il mancato rispetto dei diritti civili.



■ Campagna ITAS Mia

### Programma ITAS MIA

ITAS, da sempre attenta alle esigenze dei propri Soci Assicurati, ha sviluppato nel tempo prodotti competitivi sia nella tariffa sia nel mix di garanzie prestate con particolare riferimento alle esigenze manifestate dalle persone, dalle famiglie, ma anche dalle piccole e medie imprese. Prodotti di punta si confermano quelli a copertura dei rischi relativi alle civili abitazioni, alle attività artigianali, agricole e turistiche.

ITAS all'interno del fabbisogno tariffario considera il **costo del capitale** nei caricamenti del premio significativamente più basso rispetto a quello di mercato. Il costo del capitale è infatti stimato in **2,19%** molto inferiore se confrontato sia a quello medio di mercato, che a quello utilizzato in standard formula in Solvency II (**6%**). Il **beneficio** quindi si traduce in concreto in un versamento di premio di tariffa più basso. Questo, ad esempio per i soci sottoscrittori di polizza R.C. Auto, nel 2019 è stato di circa **5 Milioni €**.

Prioritario è anche il sostegno del welfare in generale. Infatti, proprio in tale ambito, è stato sviluppato nel tempo il fondo pensione aperto Plurifonds, secondo un programma previdenziale all'avanguardia tanto nella gestione che nel collocamento. Oggi il fondo pensione si conferma tra i primi in Italia nella categoria dei fondi aperti sia per il numero di aderenti sia in termini di incidenza dei costi di gestione. Cogliendo così uno dei prodotti di punta del Gruppo, la Compagnia ha deliberato un importante progetto volto a rafforzare il valore dell'offerta proprio nell'ambito di particolare rilevanza sociale della popolazione italiana, ossia quello previdenziale:

ITAS Mutua ha lo scopo di favorire i propri Soci nelle loro esigenze e operazioni di carattere assicurativo, perseguendo nel contempo il miglioramento delle condizioni culturali, sociali ed economiche degli stessi e promuovendo lo sviluppo della mutualità. Tra gli altri, un vantaggio mutualistico è rappresentato dall'accesso facilitato a coperture assicurative di previdenza integrativa e tutela della persona e del patrimonio.

In questo contesto, è stato sviluppato il Programma ITAS Mia, che sostiene la previdenza complementare dei Soci Assicurati: il sistema, attraverso l'abbattimento indiretto dei costi, offre al Fondo Pensione Aperto di ITAS Vita S.p.A., Plurifonds, maggiori possibilità di accumulo ai fini pensionistici e si pone ai più alti livelli di performance nel mercato dei Fondi Pensione Aperti e dei Piani Pensionistici Individuali. Tutti i Soci Assicurati, con copertura attiva di ITAS Mutua, aderenti a Plurifonds beneficeranno annualmente della restituzione di parte dei costi applicati al contratto (le commissioni annue di gestione sulle Linee del Fondo), sotto forma di maggiori contributi da destinare alla posizione individuale del Fondo e ciò a totale carico del Bilancio di ITAS Mutua, fermo restando l'equilibrio economico e finanziario del Gruppo.

### 5.3 Prodotti per la protezione e la previdenza personale e familiare

In un contesto in cui il welfare pubblico fatica sempre più a rispondere in modo efficace ai bisogni delle persone e delle comunità, ITAS mette a disposizione dei suoi assicurati prodotti che consentono loro di programmare in serenità il proprio futuro, proteggendo sé e i propri cari da qualsiasi rischio.

L'offerta di ITAS in questo ambito comprende prodotti previdenziali e di protezione da eventi futuri.

### Per Me Domani

Il progressivo invecchiamento della popolazione e la conseguente inversione della "piramide demografica" - meno giovani a fronte di un numero crescente di anziani - sono tra le sfide più pressanti che attendono la società italiana, contribuendo ad accrescere lo squilibrio tra una crescente domanda di assistenza e risorse pubbliche sempre più scarse.



■ Prodotto ITAS Previdenza: Per Me Domani

La risposta di ITAS è Per Me Domani: il prodotto LTC (Long Term Care) che sostiene chi vuole garantirsi le risorse finanziarie necessarie a coprire eventuali spese assistenziali senza gravare sui propri familiari, grazie al pagamento di una rendita mensile vitalizia in caso di perdita dell'autosufficienza nel compimento delle azioni della vita quotidiana.

### Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds

Con la crescita delle pressioni finanziarie sul sistema previdenziale pubblico, oggi una pensione complementare rappresenta spesso una necessità per garantire a se stessi e ai propri cari un adeguato tenore di vita al termine dell'attività lavorativa. Plurifonds è il fondo pensione complementare di ITAS che, sotto forma di rendita o di capitale, garantisce

agli iscritti una somma integrativa della pensione maturata con il sistema previdenziale obbligatorio. Come fondo pensione aperto, Plurifonds può accogliere adesioni da tutte le categorie di lavoratori, da soggetti non titolari di redditi da lavoro e d'impresa e da persone fiscalmente a carico. L'efficacia dello strumento è dimostrata dalla costante crescita delle sottoscrizioni, che dal 2017 sono aumentate del 23,8% superando i **75mila aderenti nel 2019**.



■ Prodotto ITAS Naturalmente Protetti

### Credit Protection Insurance

La casa è un bene da tutelare nel tempo: per assicurarsi nel caso di eventi imprevisti che possano compromettere il pagamento delle rate di un mutuo o di un debito residuo, ITAS ha realizzato il prodotto CPI - Credit Protection Insurance. A seconda del tipo di evento, l'assicurato beneficia di un pagamento mensile o di una somma pari al debito residuo nei confronti dell'istituto di credito. Nel 2019 il valore monetario dei prodotti Vita a valenza sociale ha raggiunto i 115 milioni, con una crescita del 13% rispetto al 2018.

Premi emessi (mln euro)	2019	2018	2017
Totale	115,3	102,1	89,7
Valore % sui rami Vita corrispondenti	13,6%	18,6%	n.d.

■ Tabella 18: Valore in euro dei premi emessi al 31 dicembre per i prodotti per la protezione e la previdenza personale e familiare

## 5.4 Investimenti con impatti positivi

Nell'esercizio della sua attività assicurativa, il Gruppo ITAS contribuisce a generare un valore aggiunto non solo attraverso la progettazione di prodotti responsabili, ma anche attraverso una gestione attenta degli investimenti finanziari, volta a minimizzare i rischi di portafoglio ricercando un impatto positivo del suo operare sulla comunità e l'ambiente in cui opera.

Per dare ulteriore concretezza al nostro impegno, nel corso dell'anno abbiamo definito il nostro **approccio strategico e metodologico alla finanza sostenibile**, improntato **all'inclusione di criteri ESG (Environment, Social, Governance) nel processo di investimento e nella gestione del portafoglio finanziario**.

Nell'ambito della valutazione delle nuove opportunità di investimento, la Direzione Finanza di Gruppo effettua un'analisi dei titoli basata sulle condizioni di mercato e sulle evidenze disponibili

riguardo alle performance non solo economico-finanziarie, ma anche socio-ambientali. Tale attività di *screening* permette di individuare investimenti che siano esposti in misura minore ad impatti negativi sulla società e sull'ambiente, valorizzando invece quelli caratterizzati da elevati profili di sostenibilità. A livello gestionale, il carattere di sostenibilità del portafoglio è altresì oggetto di monitoraggio costante. Gli strumenti a disposizione dei gestori che possono essere messi in campo per garantire la sostenibilità di portafoglio sono svariati. Tra essi risaltano il ricorso a indici di mercato ponderati con fattori ESG e l'investimento in fondi a tema sociale e ambientale.

L'aggiornamento della Policy Investimenti di Gruppo previsto nel 2020 consentirà di standardizzare le procedure e le valutazioni relative agli investimenti sostenibili e di formalizzare una politica di investimento ad impatto (*impact investing*) volta a rafforzare e ampliare gli strumenti già attivi.

### ITAS e i PRI

Nel 2019 ITAS ha affermato il proprio impegno per la sostenibilità degli investimenti sottoscrivendo i Principi per l'investimento responsabile promossi e supportati dalle Nazioni Unite (**Principles for Responsible Investment - PRI**). Sottoscrivendo i Principi, il Gruppo ITAS si impegna a predisporre e pubblicare il reporting annuale accessibile al portale dell'UNPRI (<https://dataportal.unpri.org>), consentendo ai nostri stakeholder di monitorare e valutare costantemente i nostri progressi sul tema.

I **Principi per l'Investimento Responsabile** sono stati lanciati dalle Nazioni Unite nel 2006 con l'intento di favorire la diffusione dell'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali. I Principi rappresentano un insieme volontario di impegni che offrono al contempo una gamma di possibili azioni per l'integrazione dei fattori sociali, ambientali e di governance (ESG) nelle pratiche di investimento:

1. integrare parametri ESG nell'analisi finanziaria e nei processi di decisione riguardanti gli investimenti
2. essere azionisti attivi e incorporare parametri ESG nelle politiche e pratiche di azionariato
3. richiedere la rendicontazione su parametri ESG da parte delle aziende oggetto di investimento
4. promuovere l'accettazione e implementazione dei Principi nell'industria finanziaria
5. collaborare per migliorare l'applicazione dei Principi
6. rendicontare periodicamente sulle attività e progressi compiuti nell'applicazione dei Principi.

### 5.4.1 Investimenti etici a impatto sociale: il comparto AequITAS

Dal 2007, il **Fondo Pensione Aperto Plurifonds** include AequITAS, un comparto a contribuzione definita, che permette all'iscritto di determinare autonomamente la propria quota di versamento. Nato dalla collaborazione tra ITAS Vita, Banca Etica ed Etica SGR, AequITAS promuove una previdenza integrativa socialmente responsabile e ispirata a principi etici, offrendo risposte coerenti ai bisogni delle persone.

La selezione degli emittenti che vanno a comporre gli universi investibili è effettuata da Etica SGR sulla base di una metodologia di analisi certificata secondo lo standard ISO 9001:2015 e basata su un mix di criteri negativi e positivi: dopo aver eliminato dalle scelte di investimento le emittenti coinvolti in attività, pratiche o settori controversi, i potenziali

investimenti sono valutati in base a specifici criteri sociali, ambientali e di governance (ESG), selezionando solo i migliori da tale punto di vista (*best in class*).

In particolare, sono esclusi gli investimenti in Paesi che non rispettano le libertà politiche e i diritti civili e le imprese che producono armi, gestiscono o controllano centrali nucleari, effettuano test sugli animali per la produzione di cosmetici o sono coinvolte in pratiche lesive della dignità umana o dannose per l'ambiente. Tramite la quota del comparto investita nei fondi Valori Responsabili, inoltre, Etica SGR esercita attivamente il proprio diritto di voto nelle imprese oggetto di investimento, sollecitando la riflessione e l'azione sugli aspetti sociali, ambientali e di governance.

#### AIAB e Altromercato - il microcredito della linea AequITAS

■ Nel 2019, la collaborazione tra ITAS, Banca Etica e Fondazione Finanza Etica si è concretizzata con la diffusione nelle reti Altromercato e AIAB (Associazione Italiana per l'Agricoltura Biologica) della possibilità di accedere a un **fondo di solidarietà dedicato al microcredito** per progetti sociali ed eco-sostenibili. Ogni cooperativa o associazione legata a ciascuna di queste due realtà potrà, tramite di esse, fare richiesta per una sovvenzione fino a 7.000 Euro da utilizzare per la realizzazione di progetti con obiettivi di impatto sociale e in linea con i requisiti richiesti, selezionati da un'apposita Commissione. L'obiettivo comune di ITAS, Banca Etica e Fondazione Finanza Etica è di sostenere le iniziative produttive ed imprenditoriali delle fasce più deboli della popolazione e delle aree economiche più svantaggiate attraverso interventi diretti di microfinanza, bandi specifici di co-finanziamento a iniziative destinate allo sviluppo di nuove imprese, progetti innovativi o iniziative a sostegno delle comunità. Una delle prime realtà ad avere beneficiato delle risorse del fondo è stato il Consorzio Equo Punto e a Capo di Leinì, nel torinese, che si occupa di recupero e rigenerazione di materiali ferrosi e plastici. Nel corso degli anni, il consorzio ha finanziato diversi progetti in Piemonte, Lombardia, Toscana, Veneto ed Emilia-Romagna. Al 31 dicembre 2019, la Linea AequITAS ammonta a 112,8 milioni di euro, con un totale di oltre 11.300 aderenti. Pensato per le persone sensibili ai temi sociali ed eco sostenibili, il comparto promuove una previdenza integrativa socialmente responsabile e ispirata ai principi etici, offrendo risposte coerenti ai bisogni delle persone.

Linea AequITAS	2019	2018	2017
Controvalore (mln euro)	112,8	99,6	83,6
Valore % sugli asset gestiti	2,00%	2,12%	n.d.

■ Tabella 19: Controvalore economico degli investimenti a impatto sociale al 31 dicembre

### 5.5 Prodotti e servizi per il Terzo Settore

Per rimanere vitali, i valori Mutualistici devono essere alimentati costantemente dalle relazioni con i soggetti che li vivono e li perseguono nella propria attività quotidiana. Per questo motivo ITAS Mutua collabora con Enti di Terzo Settore dando vita a progetti, iniziative e partnership costruite insieme per realizzare le soluzioni più adeguate a cooperative e imprese sociali, associazioni e organizzazioni di volontariato, enti religiosi ed ecclesiastici, contribuendo al loro sviluppo in un'ottica di economia sociale.

Partendo dall'analisi dei 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

Infortunati, alla Responsabilità Civile e alla Tutela Legale. Sia le coperture che le tariffe proposte sono misurate sulle particolari realtà analizzate e sulle loro attività.

Avviata nel 2019, la collaborazione con **UICI (Unione italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ONLUS-APS)** di Trento mira a dare risposte specifiche alle esigenze di ciechi e ipovedenti. La relazione tra la Compagnia e l'associazione nasce quindi con lo scopo di creare e studiare alcune clausole che possano rispondere alle particolari esigenze di persone con necessità molto particolari. Non solo, le Compagnie hanno previsto la realizzazione di materiale informativo in braille in modo da essere facilmente fruibile da ciechi e ipovedenti oltre a fornire una consulenza assicurativa dedicata agli utenti appartenenti all'associazione.



■ Conferenza stampa UICI

## Il Testamento Solidale

■ 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 anche l'organizzazione cui si desidera che vada una parte della cifra.

Da qualche anno contribuiamo attivamente alla diffusione culturale della pratica del testamento solidale attraverso la partecipazione ad incontri dedicati e attraverso il materiale dedicato nelle nostre agenzie.

Noi di ITAS siamo impegnati in prima fila per la diffusione di questa buona pratica, al fianco di organizzazioni grandi e piccole, fornendo gratuitamente momenti di formazione dedicati e supporto professionale.



# Proteggiamo chi si prende cura degli altri

■ ITAS per la Pet Therapy - Lav for life

Il Gruppo ha firmato con il **Gruppo Cooperativo CGM**, uno dei principali network di cooperative sociali italiane per l'assistenza a l'aiuto allo sviluppo, un importante accordo di partnership finalizzato a promuovere congiuntamente la crescita della cultura e dell'economia sociale attraverso azioni mirate di comunicazione, sensibilizzazione ed

educazione, di promuovere la cultura assicurativa e quella dell'impresa sociale e di avviare una collaborazione tra le rispettive reti territoriali per sviluppare azioni di solidarietà nelle comunità, in modo particolare nei confronti dei giovani.

Nell'ambito della collaborazione con **LavForLife**,

cooperativa che si occupa di Pet Therapy, nel 2019 è stato assicurato un nuovo progetto dedicato agli animali: Tiergarten, un luogo di accoglienza degli animali domestici che offre un servizio di hosting e cura (care therapy) presso il centro e a domicilio.

Prosegue la collaborazione con **Agemoco Brescia**, nel cui ambito è stato prodotto un catalogo personalizzato di prodotti danni e vita rivolti alle

organizzazioni non profit. ITAS ha proposto inoltre corsi di cultura assicurativa per sensibilizzare l'utente alla tutela della persona e del suo patrimonio.

Un'altra partnership ormai consolidata è quella con **IRIFOR**, ente che si occupa di persone non vedenti e ipovedenti, per le quali sono state studiate delle supervalutazioni speciali dell'udito e della mano e la produzione del relativo materiale informativo in braille.



■ ITAS e IRIFOR: un partenariato consolidato

Prodotti per il Terzo Settore	2019	2018	2017
Premi emessi (in mln euro)	10,4	8,8	8,9
Valore % sui rami Danni corrispondenti	1,55%	1,22%	n.d.

■ Tabella 20: Valore monetario e percentuale dei prodotti assicurativi per il Terzo Settore

Per il 2020, è in corso di realizzazione un'offerta dedicata al "Dopo Di Noi", rivolta alle persone che desiderano garantire un futuro sereno ai propri famigliari con disabilità.

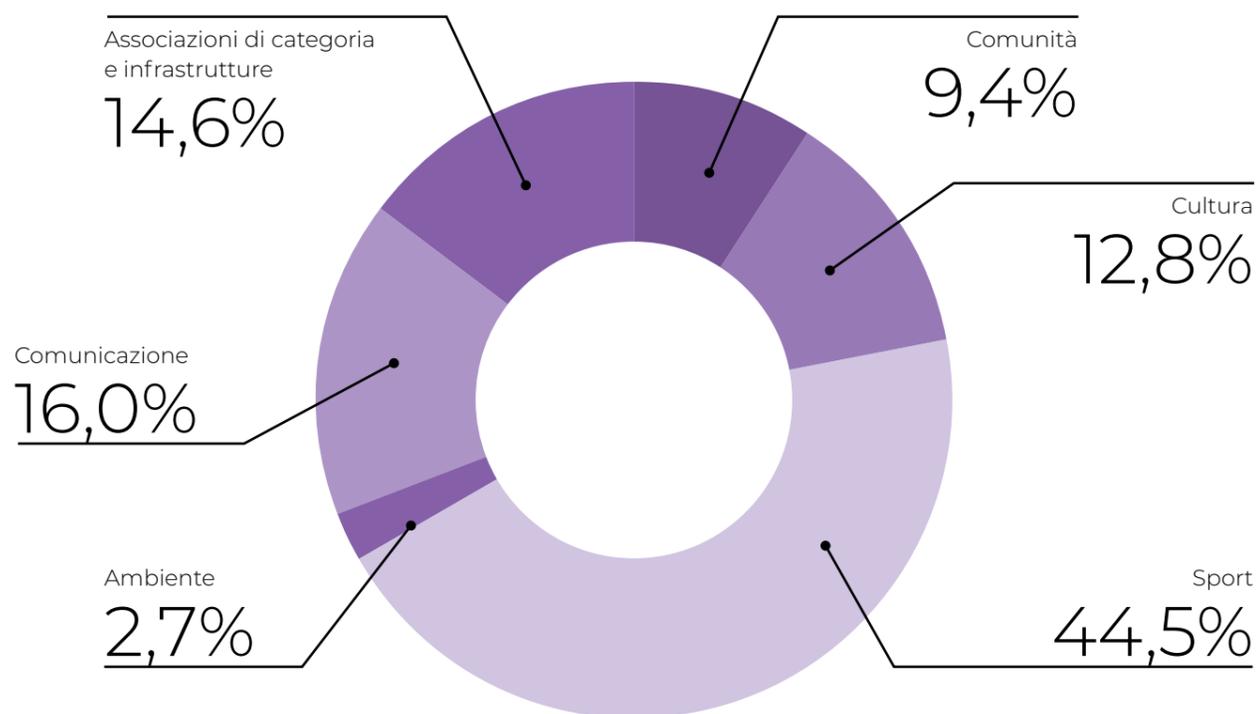
## 5.6 La Mutualità e i territori: dare e ricevere per crescere insieme

Per ITAS Mutua, la Mutualità verso i soci e le comunità in cui vivono non è solo un valore, è ciò che ne guida l'agire. Ecco perché **da quasi due secoli il Gruppo è presente, ogni giorno, a fianco di persone, famiglie e comunità.** Una presenza, quella della Compagnia, che si manifesta con un ascolto attivo e con la capacità di rispondere, in modo concreto ed efficace, ai bisogni di sviluppo delle comunità, oltre che a quelli assicurativi.

Da sempre ITAS Mutua svolge un ruolo istituzionale a supporto di iniziative e progetti in campo culturale,

educativo, sportivo, sociale e ambientale. Agire per il bene comune significa saper cogliere esperienze di valore per i territori e promuoverle in un'ottica generativa, a favore cioè delle generazioni future.

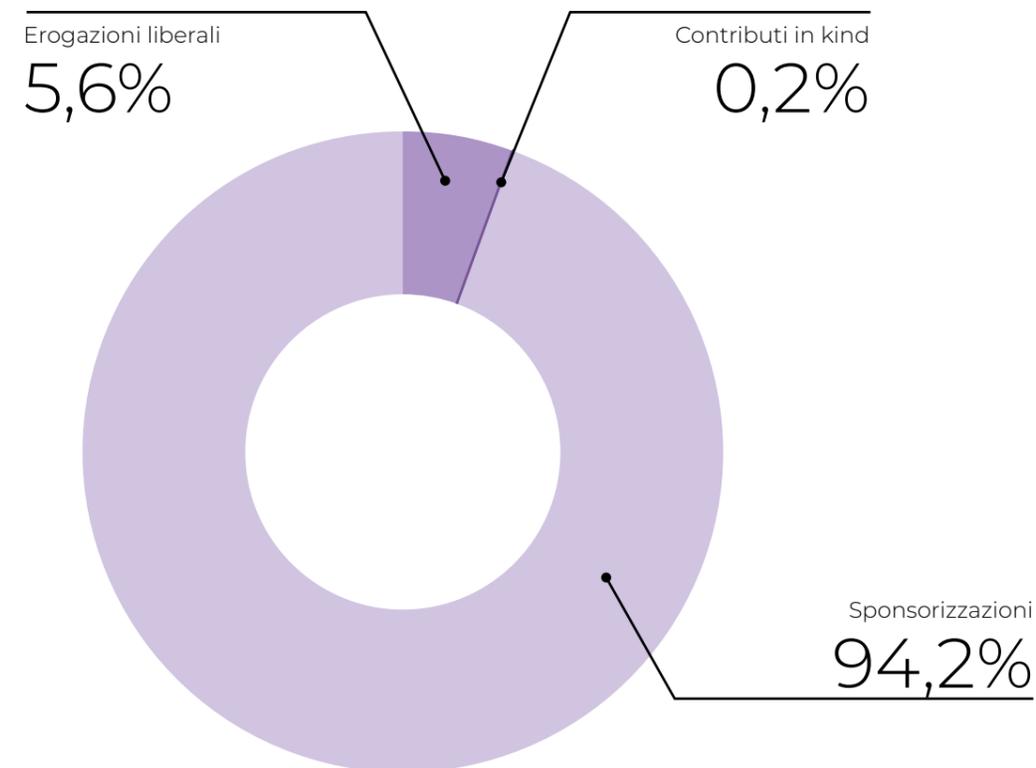
Alcuni dei progetti sostenuti da ITAS Mutua, contano sulla presenza costante della Compagnia, che anno dopo anno, garantisce il consolidamento delle buone pratiche a prova dell'interesse e del valore riconosciuto in termini di impatto su un territorio.



■ Ripartizione degli interventi a sostegno delle comunità locali per aree tematiche

**2,86 mln** di euro di contributi effettuati nei confronti della comunità (+24,6% rispetto al 2018)

Più di **250** organizzazioni sostenute nel 2019



■ Ripartizione degli interventi a favore della comunità per natura

### 5.6.1 Inclusion e educazione: assicurazioni e previdenza

Anche per il 2019 ITAS Mutua conferma il proprio impegno a favore di organizzazioni che operano per la **diffusione della cultura della sicurezza e della previdenza** in differenti ambiti.

#### Agricoltura

ITAS sostiene il Festival **"Agri Risk Management"** - alla sua seconda edizione - organizzato da Co.Di.Pr.A. (Condifesa di Trento) a Madonna di Campiglio e dedicato al mondo della gestione del rischio in agricoltura: un momento di condivisione, approfondimento e formazione sui temi "caldi" del settore che coinvolge tutti gli attori della filiera della gestione del rischio, evidenziando criticità e positività del settore in Trentino Alto Adige, dove il valore assicurato in agricoltura sfiora il miliardo di euro. La presenza di ITAS Mutua testimonia l'importanza dell'innovazione assicurativa per offrire coperture che siano in linea con le linee-guida dell'Unione Europea e del Ministero delle Politiche alimentari, agricole, forestali, che puntano soprattutto all'innalzamento della qualità della produzione agricola.



■ Co.Di.Pr.A. (Condifesa di Trento)

### Cultura assicurativa

ITAS ha contribuito come sponsor alla programmazione delle trasmissioni culturali di rete locale **Fiammiferi e Buonagricoltura**, programmi locali di divulgazione dell'economia turistica e agricola.

Prosegue anche la collaborazione di ITAS con il **mondo della cooperazione sociale** attraverso la consulenza diretta, l'organizzazione di seminari di informazione culturale assicurativa con esperti e consulenti assicurativi e la pubblicazione di un ciclo di articoli di cultura assicurativa dedicati ai operatori sociali, per aumentare la consapevolezza su temi che coinvolgono quotidianamente la vita delle persone.

Anche nel 2019 ITAS ha sostenuto il progetto **Academy dell'Associazione Italiana Consulenti Infortunistica Stradale** per garantire ai Soci Assicurati la preparazione ottimale dei propri tecnici

e la loro capacità di quantificare il danno in modo professionale e garantire un equo risarcimento.

### Cultura assicurativa per le Università

Nel 2019 si è svolto presso la Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Trento, nell'ambito del corso di diritto assicurativo (Cattedra ITAS), il seminario **"Mutualità e impresa assicurativa"**. Obiettivo del seminario è stato quello di attivare una riflessione sulle mutue assicuratrici in Italia e in Europa, con un focus sulle caratteristiche distintive di queste organizzazioni.

Un dato su tutti: l'assenza di una diffusa cultura Mutualistica costituisce un ostacolo per le potenzialità di questa forma giuridica alla cui base ci sono democraticità, responsabilità e spirito solidaristico. Un incontro stimolante, volto a portare studenti, esperti e professionisti del campo a rilanciare la necessità di lavorare sulla disciplina della Mutualità in campo assicurativo.



■ Seminario Mutualità e Impresa Assicurativa Cattedra ITAS

### Sicurezza in montagna

ITAS Mutua ha sostenuto un evento formativo nazionale del **Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico** che provvede al soccorso degli infortunati, dei pericolanti e al recupero dei caduti nel territorio montano, nell'ambiente ipogeo e nelle zone impervie.



■ Evento formativo nazionale del Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico

### Sicurezza sul lavoro

Anche nel 2019 ITAS Mutua partecipa alla quarta edizione del convegno formativo **dell'Ordine degli Architetti di Pesaro**. Oltre 150 gli ospiti che hanno partecipato a questo appuntamento in cui professionalità importanti si sono confrontate sul tema della responsabilità e della sicurezza e quindi sulle possibili contromisure in termini di coperture assicurative e prevenzione.

Prosegue inoltre la collaborazione con Atiqua-Schneider, dedicata alla formazione di tecnici e progettisti del settore elettrico trentini per migliorare la formazione professionale degli **operatori del settore** e contribuire alla **promozione della cultura della sicurezza** e della qualità negli impianti elettrici civili ed industriali. Nel 2019 la formazione è stata dedicata al tema dell'illuminotecnica.

### 5.6.2 ITAS Mutua per il sociale

#### Progetti con enti del Terzo Settore

ITAS crede fermamente nel valore e nella capacità delle organizzazioni del Terzo Settore di generare un impatto reale e positivo orientato al bene comune. Per questo ne sostiene l'operato e partecipa in prima linea ad attività organizzate da enti di volontariato, cooperative sociali, associazioni, fondazioni e imprese sociali che, operando tra Stato e mercato bilanciano finanza e etica, valori imprenditoriali e cooperativi per fini solidaristici e di sussidiarietà.

sviluppo più giusto e sostenibile attraverso iniziative culturali ed educative è al cuore dell'attività di questa organizzazione che dimostra, non solo attraverso i propri prodotti, che un'economia diversa è possibile. A fronte del sostegno, Altromercato premia i soci assicurati attraverso un'offerta dedicata all'interno dell'Area Socio.

Anche nel 2019 la Mutua ha operato per e con numerose organizzazioni attraverso iniziative e progetti specifici nell'area della cooperazione sociale e del volontariato.

Le iniziative promosse e sostenute hanno un impatto sociale ed economico significativo sulle comunità locali di riferimento: ad esempio, le visite oculistiche gratuite realizzate nel 2018 tramite l'unità oftalmica di IRIFOR a favore di 400 soci assicurati e 300 dipendenti hanno generato un risparmio di oltre 66.500 euro.

#### Cooperazione e impresa sociale

Prosegue la collaborazione di ITAS con il mondo della cooperazione e dell'imprenditoria sociale confermando collaborazioni che proseguono da qualche anno come **Familydea, ABC IRIFOR, Agemoco**.

#### Altromercato: ITAS Mutua per l'economia equa e sostenibile

Prosegue la relazione con **Altromercato**, la principale organizzazione di fair trade presente in Italia e tra le maggiori a livello mondiale. Promuovere uno



■ La collaborazione con Altromercato, reti di valore (Alberto Rossi ITAS e Cristiano Calvi ALTROMERCATO)

### ITASolidale: il Comitato per la solidarietà d'impresa

■ ITASolidale è il comitato per il volontariato d'impresa di ITAS. Dal 2006 favorisce la crescita e la diffusione della cultura della solidarietà e sostiene economicamente progetti di solidarietà sociale attraverso un contributo volontario da parte di lavoratori e agenti e dalla Compagnia ad un fondo "pro solidarietà". Per valutare come utilizzare i fondi raccolti ITASolidale è dotato di un Comitato, composto da rappresentanti di dipendenti, agenti, direzione e C.R.ITAS, che si riunisce periodicamente per valutare le richieste di sostegno e progetti umanitari, in accordo alle linee guida indicate nello statuto. Nel 2020 ITASolidale diventerà un ente filantropico di terzo settore per ampliare lo spettro delle attività e aumentare l'impegno, anche a nome di ITAS, a favore della solidarietà.



**Nel 2019** sono stati finanziati 15 progetti per un importo totale di 30.000€. Tra questi citiamo:

il contributo alla costruzione de **"la Casa della Montagna"**, un centro polifunzionale pensato per la ripresa sociale del territorio. L'edificio, realizzato con criteri antisismici e con tecniche di bioarchitettura, ha richiesto il dispiegamento di una fitta rete di sostegno e solidarietà avviata dal Club alpino italiano e Anpas ed anche ITASolidale che ha partecipato a questo importante opera con una raccolta fondi straordinaria sottolineando ancora

una volta l'obiettivo da parte della Compagnia, dei dipendenti e degli agenti ITAS di operare per il bene comune.

ITASolidale ha inoltre contribuito all'acquisto degli arredi per appartamenti messi a disposizione delle famiglie dei bambini malati in cura al **Centro di Protonterapia** di Trento, una struttura d'eccellenza a livello europeo. Accompagnare un familiare in questo delicato percorso terapeutico non è facile e spesso alle difficoltà emotive si affiancano necessità logistiche non sempre sostenibili economicamente. Il progetto *Famiglie e Protonterapia* tenta di rispondere proprio a queste difficoltà offrendo alloggi e aiuti concreti a intere famiglie che provengono da tutta Italia.



ITASolidale ha rinnovato il proprio impegno nel sostegno dell'adozione a distanza di una classe di bimbi nepalesi tramite **Action Aid**: i piccoli vivono nell'area di Sankhuwasabha, nella valle Barun, zone in cui la povertà ha ripercussioni drammatiche sull'istruzione e la qualità della vita delle famiglie. Ecco quindi che il nostro contributo può fare la differenza nella vita di questi bambini e della loro comunità.

### Trentino Cura - servizi alla persona

Trentino Cura è una Rete di Imprese cooperative trentine che nasce da un'esperienza trentennale nell'ambito dei servizi **socio-assistenziali e socio-sanitari**, offrendo soluzioni sostenibili alle persone e alle famiglie che devono assumersi compiti di cura su tutto il territorio provinciale. L'obiettivo della collaborazione è fornire ai soci assicurati particolari vantaggi nell'accesso ai servizi offerti. Nel 2019 è stata lanciata la convenzione con Trentino Cura a favore dei soci assicurati della Compagnia, per lo sconto sull'acquisto di una tessera annuale di accesso al circuito Trentino Cura e poter usufruire così del servizio di consulenza e orientamento gratuito con la possibilità di acquistare i servizi erogati a costi agevolati.

### ITAS Mutua a sostegno dell'età evolutiva

Nel 2019 ITAS Mutua ha sostenuto l'**Associazione Franca Martini** nello sviluppo di un progetto dedicato all'area educativa presso il Settore per l'Età Evolutiva. Obiettivo del progetto è il potenziamento e ampliamento degli strumenti socio-riabilitativi del Centro per migliorare la salute e il benessere di bambini e ragazzi, specialmente se affetti da ADHD (Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività).

Grazie al supporto di ITAS, nel 2019 si sono gettate le basi progettuali e operative dell'implementazione dell'area educativa del settore, attivando due elementi fondamentali del progetto:

- ▶ un operatore dedicato alla progettazione e alla start-up del progetto
- ▶ un percorso di formazione che ha coinvolto tutta l'equipe dell'area educativa.

Queste due azioni hanno permesso anche l'attivazione dei primi gruppi con i bambini, l'impostazione metodologica del servizio e la ricerca di materiali per la diffusione.

### CGM - ITAS Mutua per il Gruppo Cooperativo Gino Mattarelli

Nel 2019 la Mutua rafforza la propria relazione con il **Consorzio CGM** attraverso due particolari iniziative. La prima ha visto il sostegno e la partecipazione di ITAS alla 14<sup>a</sup> Convention nazionale CGM dal titolo "Sharing Future" di Matera, anche tramite un intervento dedicato al tema "Impatto sociale: orientarsi tra modelli e metodologie diverse per valorizzare le proprie peculiarità"



■ Alessandro Molinari a Sharing Future Matera, XIV Convention del Gruppo CGM

### Wirun - ITAS Mutua dice no alla violenza sulle donne

Anche ITAS corre al fianco del comitato organizzatore della **WIRun Trento 2019**. Una gara non competitiva per sostenere e ricordare le donne vittime di violenza. Rispetto, coraggio, fiducia. Queste le parole che hanno sostituito i numeri sui pettorali di gara a memoria dell'obiettivo della manifestazione. La corsa è partita e arrivata in Piazza delle Donne Lavoratrici, davanti a Casa ITAS.

### Oasi del Sorriso - un parco giochi inclusivo

Offrire a tutti i bambini, aventi ogni tipo di abilità e con età e generi diversi, la possibilità di giocare insieme in un'area verde inclusiva, bella, curata e sicura. È con questo obiettivo che ITAS ha scelto di

sostenere il progetto del Comitato Oasi Inclusiva Onlus nel Comune di Borgo San Lorenzo (Firenze). L'area giochi inclusiva "L'Oasi" - inaugurata nel 2019 all'interno del Parco della Misericordia - ha una pavimentazione anti-trauma in gomma colorata e morbida per muoversi in sicurezza, altalene, girelli, combinazioni gioco, fiori parlanti, attrezzi fitness, una fontana per bere con diverse altezze, cestini e panchine appositamente posizionati. Tutte le attrezzature sono pensate per le diverse abilità dei ragazzi. Un progetto innovativo, tra i primi della provincia di Firenze, che va a inserirsi in un'area verde già fortemente vocata agli spazi gioco e all'aggregazione dei bambini.



■ Parco Giochi Inclusivo l'Oasi del Sorriso - Borgo S. Lorenzo. Ph Video Production

## QUESTO EVENTO È A SPRECO ZERO

Tutto il cibo servito nel corso della giornata è stato preparato con cura e con materie prime di qualità.

Ti invitiamo a gustarlo sapendo che quanto non consumato verrà recuperato e ridistribuito in collaborazione con Banco Alimentare per dargli nuovo valore.

#### ITAS Mutua e Banco Alimentare: eventi a spreco zero per donare a chi ha bisogno

Fare la nostra parte per ridurre lo spreco alimentare, aiutare chi ha bisogno e sensibilizzare su un tema che ogni giorno diventa sempre più rilevante. Ecco perché nel 2019 ogni evento interno ITAS ha visto la collaborazione con Banco Alimentare, per dare nuova vita al cibo non consumato.

Sono questi gli obiettivi che ci siamo posti nel decidere di rendere a spreco zero tutti gli eventi dedicati ai colleghi. Per farlo abbiamo scelto di collaborare con Banco Alimentare che, al termine di ogni incontro, ha raccolto le pietanze non consumate ma ancora commestibili per poi donarle a strutture caritative convenzionate della zona in cui si è svolto l'evento. Grazie a questo impegno, nel 2019 abbiamo potuto donare 257 pasti a chi ne ha più bisogno. Continueremo a sostenere l'Associazione Banco Alimentare anche col nuovo anno, cercando sempre di ridurre al minimo gli sprechi e dando nuova vita a quanto eventualmente non verrà consumato.

#### Vicino ai Corpi Volontari dei Vigili del Fuoco

Nel 2019, la Compagnia ha donato 49 assegni come contributo economico per sostenere l'attività dei Corpi Volontari dei Vigili del Fuoco del Trentino, che permetteranno di portare avanti l'attività di centinaia di volontari.

Si tratta di un'iniziativa nella quale ITAS ha creduto molto: il Corpo dei VVF infatti costituisce una delle testimonianze più evidenti dei calori di solidarietà e tutela del bene comune che guidano da sempre l'azione della Compagnia.

Dal Tesino alla Valsugana, dalla Val di Sole a Fiemme, Fassa e Primiero, per citarne alcune, decine di comunità potranno contare su un contributo voluto per rafforzare l'attività di quelle persone che, su base volontaria, contribuiscono ogni giorno alla sicurezza di tutti noi.



■ Corpo Volontari Vigili del Fuoco del Trentino

### Sostegno ad altre associazioni

Nel corso dell'anno ITAS ha sostenuto numerose iniziative di piccole associazioni locali: dal contributo a strumenti di fundraising all'organizzazione di eventi, ITAS si attesta sempre a fianco di iniziative di valore.

#### CSVnet e ITAS Mutua insieme per la cultura assicurativa nel Terzo Settore



■ ITAS Mutua collabora da diversi anni con il Centro Servizi Volontariato di Trento, condividendo la missione orientata bene comune, nel segno di un forte legame con il territorio e con tutte le realtà che operano quotidianamente secondo principi di solidarietà e Mutualità.

Anche nel 2019 il legame si rinnova, confermato non solo dalla continua attività di ITAS Mutua per la diffusione della cultura assicurativa alle organizzazioni del Terzo Settore, ma anche dal sostegno convinto all'incontro nazionale tra i centri di servizio per il volontariato dal titolo **“La follia dei volontari”**: i volontari sono apparentemente una contraddizione vivente della società fondata sul tornaconto materiale, il dono gratuito del proprio tempo, delle proprie capacità, delle proprie idee costituisce un'eccezione alla regola? Oppure è da considerare parte costitutiva del nostro modello di cittadinanza?

In tre giorni di lavori si sono alternati oltre quaranta relatori tra cui il presidente ITAS Mutua Fabrizio Lorenz che ha introdotto i lavori con i saluti istituzionali, sottolineando come la Mutua condivida gli stessi valori del mondo del volontariato che mette al centro la persona per uno sviluppo sociale sostenibile nel lungo periodo.

### 5.6.3 ITAS Mutua per la cultura e l'educazione

Il continuo sostegno alle iniziative culturali da parte di ITAS è testimonianza dell'importanza riconosciuta nei valori legati alla tradizione e alla storia, nonché all'educazione e alla diffusione dei

saperi. È anche in questa presenza che ITAS Mutua vive tradizione, etica, lealtà, coerenza, indipendenza che caratterizzano la sua presenza sul territorio dal 1821.

#### L'impatto economico del sostegno alla cultura

##### ■ Con la cultura si mangia!

L'impatto economico, diretto e indiretto, generato sul territorio dalle iniziative che sosteniamo è uno dei criteri guida nella selezione e nella valutazione dei risultati generati.

Nel caso delle attività e degli eventi culturali, l'impatto economico si suddivide in:

- ▶ impatti diretti, legati alle spese dirette sostenute per l'organizzazione (costi del personale, acquisto di beni e servizi)
- ▶ impatti indiretti o indotto, rappresentati dalle imposte versate e dalle spese sostenute sul territorio dai visitatori o partecipanti (acquisto di biglietti, pernottamento, ristorazione ecc.).

La stima dell'impatto si basa, pertanto, sull'individuazione di un moltiplicatore numerico capace di sintetizzare le ricadute complessive di tali spese su un determinato ambito territoriale, grazie all'effettuazione di appositi studi di valutazione.

Uno studio condotto dall'Università Bocconi nel 2015 attesta che per ogni euro investito nel **Festival Pordenonelegge.it**, ne sono ritornati nel territorio della provincia di Pordenone **7,27 euro**, uno dei valori più alti tra i festival italiani. In questo senso, l'impatto del sostegno di ITAS nel 2019 ha un valore



**di 88.694 euro**. Gli effetti dell'evento sono stati confermati da un nuovo studio commissionato nel 2017 da Pordenone Turismo, secondo cui ben il 40,3% delle imprese presenti nel territorio comunale ha registrato un aumento dei ricavi grazie al Festival.

Nel 2018 il **MUSE** di Trento, che ITAS sostiene dalla sua nascita, ha generato un impatto economico complessivo sul territorio pari a 26.635.000 euro<sup>7</sup>. Applicando il moltiplicatore così individuato, il contributo di ITAS risulta generare un impatto di **39.546 euro**.



<sup>7</sup> Fonte: MUSE, Bilancio Sociale 2018, p. 43, [https://www.muse.it/it/il-muse/Amministrazione-trasparente/Bilanci/Documents/Anno\\_2018/Bilancio\\_sostenibilita\\_MUSE\\_2018\\_vers\\_web.pdf](https://www.muse.it/it/il-muse/Amministrazione-trasparente/Bilanci/Documents/Anno_2018/Bilancio_sostenibilita_MUSE_2018_vers_web.pdf).



### ITAS Mutua per la Musica

ITAS promuove la cultura musicale e l'attività di educazione musicale nei confronti dei giovani e sostiene concerti, stagioni musicali e cori contribuendo anche a creare concrete opportunità di lavoro nel settore.

### Suona un'opera d'arte

L'iniziativa di animazione musicale delle vie cittadine dell'Associazione Il Vagabondo *"Non importa se sei Mozart in persona o se hai preso una sola lezione... siediti e divertiti!"* allietta da un paio d'anni le vie della città di Trento: decine di pianoforti sono messi a disposizione di tutti i passanti che possono utilizzarli liberamente riempiendo di note la città. Per la prima volta, gli strumenti sono stati distribuiti anche nel quartiere Le Albere dal 20 al 29 maggio per poi spostarsi nelle vie del centro storico dal 30 maggio al 9 giugno. L'obiettivo è quello di stimolare e diffondere una musicalità attiva e partecipata, ammiccando alle performance delle grandi metropoli europee e stimolando con un'idea semplice la creatività e la collaborazione tra diverse realtà artistiche, imprese locali e istituzioni.

### Filarmonica di Trento

Anche per il 2019 ITAS Mutua sostiene delle attività della Filarmonica di Trento, che nel corso dell'anno ha organizzato una serie di iniziative, tra cui concerti e matinée, dedicate alle scuole e mirate ai giovani e alle scuole per diffondere la cultura musicale nelle nuove generazioni.

### Premio Pordenone Musica

ITAS conferma la propria presenza come Main Partner del **Premio Pordenone Musica**, istituito nel 2015 dal Teatro Comunale Giuseppe Verdi in collaborazione con il Comune di Pordenone. Un riconoscimento rivolto a musicisti, didatti e musicologi che con la loro arte e la loro attività hanno contribuito ad accrescere la passione per la musica fra i giovani talenti e favorito il passaggio generazionale.

### La tradizione corale

Montagna, comunità e folklore sono gli ingredienti principali alla base della **tradizione corale**. Anche nel 2019 ITAS Mutua ha voluto valorizzare questo patrimonio sostenendo e organizzando eventi e concerti per diverse associazioni di cantori come il Coro Dolomiti, il Coro Voci Trentine e i Musici Cantori.

## Il Premio Masi ITAS Mutua



■ Salvaguardare i masi storici sudtirolesi. Questo l'obiettivo del Bauern[h]auszeichnung che, con la collaborazione del Premio Masi ITAS Mutua intende conservare e promuovere lo stile di vita degli antichi masi altoatesini.

Nato dalla volontà condivisa di ITAS Mutua, Unione Agricoltori, Fondazione Architettura Alto Adige, IDM Alto Adige, Ripartizioni provinciali Beni culturali e Natura e Fondazione Cassa di Risparmio, il Bauern[h]auszeichnung punta a preservare e salvaguardare il paesaggio tipico, tenendo in vita le storie delle famiglie locali. Anche nel 2019 prosegue

l'attività di ITAS Mutua a sostegno delle due iniziative: Bauern[h]auszeichnung e Ideenwerkstatt Planen, destinato agli architetti che presentano una bozza di progetto per il risanamento di un maso storico. Per questa edizione, la famiglia Franz Rastner di Luson e l'architetto Simon Wellenzohn hanno ottenuto il premio per la sensibile e competente ristrutturazione del maso Kochhof. Il maso, che sorge all'ingresso del paese di Luson e risulta menzionato per la prima volta nel 1597, è oggi posto sotto la tutela dei beni architettonici.

Il riconoscimento degli agenti ITAS Mutua è stato assegnato alla famiglia Christian Baur del maso Trackledererhof di Villandro dal Vicepresidente ITAS Avv. Gostner. Le idee per la ristrutturazione del maso, menzionato per la prima volta nel XVII secolo, sono state suggerite dal progettista Mark Pichler. Anche il Trackledererhof costituisce un valido esempio di come si possibile vivere in modo contemporaneo dentro mura storiche.

### ITAS Mutua per l'arte e i musei

ITAS Mutua sostiene l'arte in diverse forme: mettendo a disposizione della comunità la ricca documentazione della propria collezione di quadri, prestando gratuitamente le opere per mostre ed esposizioni, collaborando attivamente con musei e organizzazioni per la valorizzazione del patrimonio artistico e culturale, e affiancando manifestazioni popolari e rivolte alle famiglie come il tradizionale **Premio Pittura - Alpe Cimbra**, giunto alla 47° edizione.



### Castello del Buonconsiglio

Prosegue la collaborazione con il **Castello del Buonconsiglio** di Trento, che ospita la collezione Grezler per assicurarne la fruibilità da parte di tutta la comunità. Le opere in mostra al Castello, raccolte con passione e amore nell'arco di quarant'anni da Claudio Grezler, già presidente di ITAS Mutua, appartengono principalmente all'ambito pittorico veneto del XV e XVI secolo, con qualificate presenze fiamminghe. Nel 2019, il sostegno di ITAS Mutua si è concretizzato in special modo nella mostra "Fili d'oro e dipinti di seta" che, a partire da luglio, ha accompagnato i visitatori del Castello attraverso un incredibile percorso tra i tessuti sacri e preziosi velluti e ricami rinascimentali.



### MuSe

Un rapporto particolare lega ITAS Mutua al **MuSe** di Trento: non semplici "vicini di casa" nel quartiere Le Albero, ma enti attivi nell'obiettivo comune di offrire opportunità, conoscenza e servizi, per il bene comune delle persone e delle famiglie. Un impegno per la diffusione della cultura a partire dai più piccini. Tra le diverse iniziative sostenute nel 2019, si può segnalare la mostra "Cosmo Cartoons. L'esplorazione dell'universo tra scienza e cultura pop", particolarmente apprezzata dal pubblico realizzata in occasione del cinquantesimo anniversario dell'allunaggio e che ha proposto un percorso nell'esplorazione scientifica dello spazio con approfondimenti sul fumetto, cinema, romanzo di fantascienza e videogiochi.



■ Collezione Grezler



■ Castello del Buonconsiglio di Trento

## ITAS Mutua per la letteratura

### Premio ITAS del Libro di Montagna

È stata celebrata nel 2019 la 45a edizione, nella quale sono stati premiati i migliori libri di montagna delle tre sezioni del concorso: Narrativa, Non Narrativa e Narrativa per ragazzi. Guidata per molti anni da Mario Rigoni Stern, la giuria è ora presieduta da Enrico Brizzi. Fiore all'occhiello tra gli investimenti che ITAS sviluppa in ambito culturale, il Premio ITAS

ha selezionato e premiato libri che sono poi entrati tra i classici della letteratura di montagna, di autori quali Messner, Diemberger, Krakauer, Camanni. Nel 2017 ha avuto il merito di aver per primo fatto conoscere al pubblico il libro "Le otto montagne" e il suo autore Paolo Cognetti, poi vincitore del Premio Strega 2017. Da due anni Cognetti è diventato membro della giuria del Premio ITAS.



■ Premio ITAS del libro di montagna

### Montagnavventura

È il premio annuale per i migliori racconti di montagna scritti da giovani autori tra gli 11 e i 25 anni. Montagnavventura è anche un vero e proprio progetto culturale, con iniziative formative dedicate agli insegnanti e incontri di lettura destinati agli studenti, tenuti da attori e docenti professionisti non solo presso le scuole ma anche in biblioteche, librerie, rifugi e sedi di associazioni. Dal 2019 sono state create 4 sezioni del concorso: scuola media, biennio delle superiori, triennio delle superiori e

giovani dai 20 ai 25 anni. Inoltre è stata riservata una menzione speciale ad uno studente compreso nella fascia d'età 11-19 anni per il quale l'italiano è la seconda lingua (italiano L2).

### Aquila Studens

Premia le migliori tesi di laurea triennale e magistrale che abbiano come oggetto principale di studio la montagna e l'ambiente alpino in ogni aspetto naturale, umano, storico e letterario.

## Trento Film Festival

Il Premio ITAS trova ospitalità anche all'interno del Trento Film Festival, uno dei più antichi festival cinematografici italiani che dal 1952 valorizza tematiche di montagna. Il connubio naturale tra il Festival e il Premio ITAS si concretizza ogni anno non solo nella serata di premiazione ufficiale ma anche nella realizzazione di eventi dedicati ai temi della cultura di montagna all'interno dello spazio Montagnalibri.

### Pordenone Legge

Il Premio ITAS trova, ormai da diversi anni, uno spazio significativo anche all'interno di [Pordenonelegge.it](http://Pordenonelegge.it), con momenti di lettura e confronto con gli autori. Durante l'edizione 2019, lo spazio ITAS Incontra ha ospitato 20 eventi con autori di livello nazionale e internazionale, tra cui Vittorino Andreoli, Alan Friedman, Enrico Brizzi, Luigi Maieron e Arturo Pérez-Reverte.

## ITAS Mutua per l'educazione

### La partnership con l'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 ITAS e la Facoltà di Giurisprudenza dell'Ateneo trentino, partita con l'inizio dell'anno accademico 2016.

La partnership prosegue con l'assegnazione di **borse di studio**, finanziate dalla Compagnia assicurativa, per permettere ai giovani laureandi di trascorrere periodi di studio all'estero e con premi per le tesi che si distinguono per originalità scientifica. Inoltre, per favorire il dialogo università-imprese del territorio, sono stati attivati percorsi di stage presso le società del Gruppo.

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 e il tessuto produttivo locale.

Prosegue inoltre la collaborazione per lo studio sulla Mutualità che si incentra sulla realizzazione di due obiettivi primari:

- 1) valutare se e come siano percepite le differenze di governance caratterizzanti ITAS rispetto alle altre Imprese assicuratrici;
- 2) l'implementazione da parte di 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.

## Mutualità e sostenibilità come elementi fondativi di sviluppo

Due gli incontri accademici che la Mutua ha scelto di dedicare alla sostenibilità in collaborazione rispettivamente con all'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano e ALTIS e l'Università di Trento per dialogare, assieme agli studenti, sul tema della

## Mutualità e sostenibilità

**Giovedì 5 dicembre 2019**  
Università degli Studi di Trento  
Sala conferenze - Via Inama 5, Trento

ITAS è la Mutua assicuratrice più antica d'Italia. Nata nel 1821 in Trentino Alto Adige è attualmente tra le prime 10 compagnie italiane per ramo danni. Per ITAS essere Mutua significa agire in modo responsabile verso i propri soci e rendere conto del proprio operato di cui l'importanza del Bilancio di sostenibilità e dell'integrazione delle politiche di sostenibilità nella governance e nella strategia della Compagnia.

**17.30 SALUTI ISTITUZIONALI**  
Prof. Flavio Bazzano - Direttore Dipartimento di Economia e Management, Università degli Studi di Trento  
Raffaele Agrusti - Amministratore delegato e Direttore generale ITAS MUTUA

**17.40 ITAS: SOSTENIBILITÀ E RESPONSABILITÀ NEL DNA**  
Alessandro Molinari - CFO e Vice Direttore Generale ITAS MUTUA

**18.00 I PILASTRI DELLA SOSTENIBILITÀ**  
Prof. Michele Andreas - Professore ordinario di Economia Aziendale, Università degli Studi di Trento

**18.20 TAVOLA ROTONDA: RESPONSABILITÀ SOCIALE E MUTUALITÀ PER GLI STAKEHOLDER**  
Intervengono:  
Alberto Rossi - Responsabile Direzione Assicurativa e Canali Commerciali ITAS MUTUA  
Alberto Trenti - Direttore MelecoTrentino  
Ferdinando Ceccato - Direttore ABC Infor cooperativa sociale  
Francesca Genari - Presidente La Coccinella cooperativa sociale  
Moderata:  
Angelo Conte - Giornalista L'Adige

**19.00 MISURAZIONI D'IMPATTO SOCIALE**  
Caterina Pesci - Ricercatore in Economia Aziendale, Università degli Studi di Trento

A SEGUIRE APERITIVO NELLA HALL CENTRALE  
Sarà presente il desk HR di ITAS Mutua

in collaborazione con  
JETN  
REGISTRATI QUI

■ Il Seminario Mutualità e sostenibilità a Trento

sostenibilità e di come quest'ultima si concilia ed enfatizza i valori della Mutualità in una compagnia assicurativa come ITAS. Al centro del dibattito il Bilancio di sostenibilità 2018 del Gruppo.

Più di 100 gli studenti provenienti da percorsi di economia, management e finanza che, a cavallo delle due sedi, hanno preso parte agli eventi ascoltando e dialogando con esponenti del top management di ITAS ma anche di organizzazioni partner che, ogni giorno, collaborano con la Mutua per mettere in pratica iniziative di responsabilità sociale economica ed ambientale a favore dei soci assicurati e delle comunità su cui insiste la Compagnia.

ITAS Mutua sostiene attivamente anche alcune tra le più significative iniziative culturali e di divulgazione promosse dall'Ateneo.

#### Festival della Famiglia 2019

Si è svolto a Trento nel 2019 il **Festival della Famiglia**, promosso da Provincia e Università di Trento dal titolo **“Denatalità: emergenza demografica, culturale ed economica”**. Viviamo in un Paese che fa sempre meno figli: in soli dieci anni infatti, dal 2008 al 2018, le nascite si sono ridotte del 22% e i modelli statistici previsionali prospettano per gli anni a venire scenari negativi. Si tratta di una vera e propria emergenza demografica che inevitabilmente trascina con sé un'emergenza sociale ed economica. Il ricco cartellone di eventi ha coinvolto anche ITAS che ha ospitato, nella sua sede, la tavola rotonda “La sfida del cambiamento per generare benessere nelle organizzazioni e nella società”.

#### POPLAR: Festival e formazione

Per il terzo anno consecutivo, ITAS sostiene Poplar Festival, una due giorni di dibattiti, appuntamenti e concerti organizzati dagli studenti dell'Università di Trento durante la quale le nuove generazioni (ma non solo) si incontrano per scambiare opinioni, prospettive e aspettative. La Compagnia ha voluto essere parte attiva dell'evento, curando un momento formativo dedicato al tema dell'errore costruttivo dal titolo provocatorio “L'elogio del Fallimento: perché sbagliare fa bene”.



■ Il Presidente Fabrizio Lorenz al Festival della Famiglia

## 5.6.4 Itas Mutua per lo sport

ITAS MUTUA è da sempre punto di riferimento per il mondo dello sport e per le associazioni che promuovono lo sport come strumento di crescita sociale ed educazione. L'impegno della Compagnia è infatti concentrato sul settore dello sport giovanile. L'obiettivo è incentivare la crescita di nuove generazioni con i valori dello sport.

### Basket

Nel 2019 sono proseguite e si sono ampliate le partnership con alcune delle realtà più rappresentative della pallacanestro nei territori di presenza del Gruppo, con una particolare attenzione al tema dell'educazione.

Top Sponsor bianconero della squadra **Dolomiti Energia Trentino** ITAS sostiene la Fondazione **Aquila Basket** che, attraverso il progetto "Trentino Basketball Academy". Con 20 settori giovanili nelle province di Trento, Bolzano e Vicenza, 3000 giovani praticanti almeno 1.500 dei quali di età compresa tra i 5 e gli 11 anni, 100 istruttori FIP, 150 Allenatori FIP ha come mission l'educazione e la formazione allo sport per la diffusione tra i giovani di uno stile di vita sano ed equilibrato, stimolando lo sviluppo di competenze come la leadership e il lavoro in team.

Confermato l'impegno come sponsor della **Pallacanestro Bolzano**, con le **Bolzano Sister**: una squadra di A2 composta da giovani atlete, talenti di riferimento per il movimento della pallacanestro femminile in tutta la regione.

Rinnovato il sostegno anche al settore giovanile dell'**ASD Latina Basket**, con più di 10 squadre e una squadra in A2, supportando in particolare le "Jump in English" o il "Progetto Scuola" che ha visto la partecipazione di 30 istituti scolastici e 3500 alunni, con lo scopo di facilitare e migliorare l'uso della lingua inglese associandola al gioco del basket e al rispetto dei valori dello sport e delle regole.

ITAS affianca infine il Torneo Città di Trento, nato con l'intento di promuovere sul territorio lo sport della pallacanestro, intensificando e coordinando l'impegno rivolto al settore giovanile dal minibasket fino ai vari campionati di categoria.

### Pallavolo

ITAS da sempre manifesta la propria vicinanza al mondo della pallavolo sostenendo in modo particolare i settori giovanili.

Confermato nel 2019 il proprio ruolo di Golden sponsor di **Trentino Rosa**, il progetto sportivo e sociale rivolto alle giovani pallavoliste del territorio trentino, e della sua iniziativa **Paideia Volley**, che dal 2015 coinvolge ben 13 società sportive territoriali con attività per le atlete di diverse fasce di età. Trentino Rosa pone, come principio regolatore della propria attività, un'aperta accoglienza nella diversità di valori e credenze delle persone che la circondano, indipendentemente da distinzioni di lingua, razza, religione e convinzioni politiche.

Convinta dell'importanza di far crescere lo sport giovanile femminile a livello locale, il Gruppo affianca anche la Libertas Martignacco di Udine, squadra di A2 femminile dell'ITAS Città Fiera nel 2019.

### Corsa e maratona

Promuovere il vivere sano ed i valori dello sport: per questo motivo ITAS sostiene da tempo alcune tra le principali manifestazioni podistiche nel Nord-Est.

Tra queste, **Marcialonga Running Coop**, la corsa competitiva attraverso la Valle di Fiemme e Fassa. Giunta ormai alla 117ª edizione, la gara podistica di Marcialonga è un appuntamento fisso per runner ed appassionati. Grazie inoltre alla versione a staffetta l'evento è stato reso accessibile a tutti, facendo registrare un incremento costante di concorrenti, arrivato a quasi 2.000.

L'appuntamento storico di **Trento Running** trova le sue radici nel lontano 1907 ed è cresciuto di anno in anno assieme al livello agonistico dei concorrenti, che annovera campioni mondiali, olimpici e primatisti mondiali nei 5.000m e nei 10.000m.

Nell'ambito della **Maratonina Città di Udine**, giunta con 1.400 partecipanti alla 19ª edizione, ITAS è main sponsor della Staffetta Scuole, la competizione dedicata agli studenti della provincia di Udine. La gara ha previsto la e degli istituti scolastici di primo e secondo grado su un percorso di 1000 metri circa.



I giovani atleti dell'Aquila Basket



I Campioni della Trentino Volley



■ Una giovane atleta della Marcialonga

#### Atletica

ITAS ha sostenuto il 55esimo meeting internazionale di atletica leggera, il più antico d'Italia per quanto riguarda queste discipline. Molti i campioni internazionali che hanno onorato l'appuntamento che ha visto gareggiare, tra gli altri, anche Filippo Tortu primatista italiano dei 100 metri. ITAS accompagna il Palio ormai da svariate edizioni e anche per il 2019 ha voluto fortemente affiancare, con un contributo tangibile, il lavoro di decine di volontari impegnati nell'organizzazione di un appuntamento molto atteso da tutti gli appassionati. È proprio l'entusiasmo e la forza del volontariato la base su cui si fonda da sempre l'organizzazione del Palio ed è proprio questo il principale motivo per cui la collaborazione si è protratta nel tempo in modo fruttuoso e costruttivo.

#### Ciclismo e mountain bike

Nell'ambito del sostegno alle iniziative di **Marcialonga**, ITAS MUTUA ha sponsorizzato **Marcialonga Cycling**, manifestazione ciclistica che ogni anno richiama amatori da tutto il mondo. Tre i passi dolomiti da scalare (Lavazé, San Pellegrino e Valles) e le province da attraversare (Trento, Bolzano e Belluno), per un'appassionante gara su strada fra salite mitiche e discese veloci d'impareggiabile bellezza. Iniziativa nata nel 2007 conta oggi 1.800 granfondisti nelle ultime edizioni. Organizzazione, servizi e panorami hanno portato la manifestazione ad essere annoverata fra le "Classiche" delle Granfondo italiane.

Dal 2004, **Prosecco Cycling** promuove, attraverso lo sport del ciclismo, il territorio delle colline del Trevigiano. 2.200 appassionati da 21 nazioni e quattro continenti hanno preso parte all'edizione del 2019 che ha visto anche il lancio di un'iniziativa solidale che coinvolge la Cooperativa Sociale Vita Down di San Polo di Piave che ha preparato pre tutti i partecipanti prodotti a km 0 di alta qualità coltivati e confezionati direttamente dai ragazzi della Cooperativa Sociale Vita Down.

#### Sport invernali

7.498 partecipanti nel 2019 che sommati a quelli delle 45 edizioni precedenti porta la partecipazione

storica alla **Marcialonga** a 249.566 partecipanti, da oltre 50 diverse nazioni. D anni oramai ITAS sostiene questo importante evento sportivo, un evento il cui impatto sul territorio in termini economici, sociali e di sviluppo sta aumentando nel tempo.

Tradizione, sport e divertimento in compagnia: questi gli ingredienti de **La Ciaspolada**, corsa non competitiva sulla neve con le racchette che dal 1973 anima gli inverni della Valle di Non. Nel 2019 ITAS ha sostenuto l'evento, che si fregia del **marchio Eco-Eventi Trentino** e che ha isto partecipare più di 2000 appassionati.

#### Altri sport

Negli ultimi anni, ITAS ha ampliato il proprio impegno a favore degli sport spesso a torto considerati "minori" in Italia, anche in questo caso con una forte attenzione nei confronti dello sport giovanile e dell'educazione sportiva.

Da anni main sponsor per la sezione cadetti ragazzi allievi della **Federazione Baseball e Softball Rovigo** società storica, con alle spalle più di 45 anni di attività, oltre 300 gare organizzate, 10 squadre, due titoli italiani indoor giovanili, una semifinale scudetto, due coppe Veneto e una finale di Coppa Italia con la serie B. nel 2019 ha inoltre preso vita il progetto del Baseball Softball Club Rovigo dedicato ai non vedenti **"Clutch BXC. Il suono del baseball"**, progetto ideato dalla società rodigina con la collaborazione con AIBXC (Associazione italiana baseball per ciechi) e cofinanziato da ITAS, che non ha esitato a diventare sostenitore di una iniziativa di grande spessore sportivo ma anche sociale e culturale.

Il Gruppo promuove infine azioni a favore di piccole società sportive dei territori, che si occupano di nuoto, pattinaggio, arrampicata, tennis, vela e surf.



6

L'ambiente  
è da sempre  
nel nostro DNA

“ LA CURA DELL'AMBIENTE È NEL NOSTRO DNA  
Siamo radicati in un territorio che fa  
della tutela dell'ambiente un obiettivo  
irrinunciabile e un fattore di eccellenza ”

## 6. L'ambiente nel DNA

### 6.1 Prodotti assicurativi a protezione dell'ambiente

La responsabilità nei confronti dell'ambiente è alla base dell'attività di ITAS come operatore assicurativo.

A un primo livello, le Compagnie sono attente a non favorire, tramite la propria attività di copertura dei rischi, attività dannose per l'ambiente e per la salute delle persone: **l'assunzione di rischi** relativi ad attività di estrazione e trasporto di combustibili fossili solidi e alla coltivazione e lavorazione del tabacco è infatti residuale e destinata a ridursi ulteriormente, grazie all'impegno a non assicurare nuovi clienti a partire dal 2020.

A un livello attivo, il Gruppo è in prima linea nella **progettazione di prodotti** dedicati ad attività caratterizzate da un **impatto positivo** sull'ambiente naturale e capaci di contribuire al benessere della propria comunità, come la bioedilizia, l'agricoltura e le energie rinnovabili.

#### Per l'abitare sostenibile: la bioedilizia.

Coerentemente con la propria attenzione alla sostenibilità dei territori, ITAS è stata tra le prime compagnie assicurative in Italia a proporre **polizze adattabili alle costruzioni in legno e a quelle in bioedilizia** in generale. La polizza **HABITAS Green**, in particolare, è pensata per proteggere la casa certificata CasaClima o costruita secondo i canoni della bioedilizia con una formulazione all-risks che assicura tutte le tipologie di danno (incendio, furto, acqua e tutela legale dei danni).

Prosegue anche la **partnership tra ITAS Mutua e Habitech, il Distretto Tecnologico Trentino per l'Energia e l'Ambiente**, nel cui ambito la Compagnia offre, attraverso la propria rete agenziale, coperture assicurative a condizioni agevolate per i costruttori, proprietari e appaltatori di **immobili certificati ARCA** - ARchitettura Comfort Ambiente - il primo marchio ideato da Habitech in Italia appositamente

per attestare la qualità e la sostenibilità dell'edilizia in legno.

#### Protezione dagli eventi catastrofici

I **rischi catastrofici** sono tutti quelli legati agli eventi che hanno come conseguenza quella di colpire e recare danno contemporaneamente a più enti o a più persone. A causa del cambiamento climatico, la loro frequenza aumenta ed è sempre più urgente adottare adeguate misure di prevenzione e protezione. A questo scopo, nel 2019 ITAS ha lanciato la polizza **Naturalmente protetti**, che difende la casa e i suoi contenuti in caso di eventi naturali incontrollabili con un risarcimento fino al 100%: tramite un semplice gesto e una piccola spesa è possibile proteggere il frutto dei sacrifici di una vita dalla potenza della natura.

#### Energie che non finiscono mai

ITAS guarda con un'attenzione particolare a **chi sceglie di vivere green**, assicurando le aziende e i privati che scelgono di produrre energia in modo alternativo offrendo 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 15.000 impianti in Italia installati da aziende e privati, posizionandosi tra i leader di mercato grazie alla polizza **Sinergy**.

#### A sostegno dell'agricoltura

I nostri agricoltori sono in prima linea nella risposta alle sfide ambientali: da un lato, infatti, le attività agricole risentono direttamente dei danni provocati dal cambiamento climatico, mentre dall'altro esse giocano un ruolo fondamentale nella salvaguardia degli ambienti montani, nella prevenzione del rischio idrogeologico e nella transizione a un modello di coltivazione più sostenibile.

ITAS è concretamente al **fianco delle imprese**

**agricole** coprendo i rischi derivanti da avversità atmosferiche (Grandine - Vento - Eccesso Pioggia - Eccesso Neve - Gelo - Siccità - Alluvione - colpo di sole - Sbalzo termico) che possono pregiudicare la sostenibilità economica delle loro attività e sviluppando coperture per rischi e attività specifiche come:

- ▶ Fitopatie
- ▶ Tossine del mais
- ▶ Polizze a garanzia dei fondi mutualistici degli agricoltori
- ▶ Polizze a copertura delle epizootie
- ▶ Coperture specifiche per gli agriturismi.

Nel 2019 ha preso il via un **progetto pilota per assicurare i danni da peronospora** a favore dei coltivatori che hanno ridotto l'utilizzo del rame nella coltura della vite per passare a una produzione sempre più orientata al biologico.

Nel corso dell'anno sono stati stipulati circa 175 contratti per un valore di 500.000€ circa.

#### Dolomiti Energia – energia pulita per i soci

Grazie alla collaborazione con **Dolomiti Energia**, dal 2017 ITAS mette a disposizione, attraverso la propria rete sul territorio nazionale, **offerte specifiche e sconti dedicati** per l'acquisto e la fruizione dei servizi assicurativi ai clienti domestici di Dolomiti Energia aderenti al circuito 'Club Vantaggi Dolomiti Energia'. Allo stesso modo, Dolomiti Energia riserva degli sconti aggiuntivi sulle proprie offerte per i soci assicurati ITAS e, su richiesta, fornisce un servizio di consulenza energetica per individuare la soluzione contrattuale più adatta alle esigenze del cliente. La collaborazione mette in sinergia due importanti attori economici con base in Trentino, che si sono reciprocamente riconosciuti come realtà in grado di soddisfare i bisogni di approvvigionamento



■ Un perito ITAS al lavoro per i nostri soci assicurati

energetico e di tutela assicurativa dei cittadini. Nel 2018 è stata ampliata l'offerta con servizi aggiuntivi, tra cui la **certificazione 100% energia pulita** che garantisce la provenienza dell'energia da fonti rinnovabili, l'offerta di buoni sconto per la visita Hydrotour agli impianti storici in cui viene prodotta l'energia green che il cliente utilizza a casa, uno sconto del 50% sul servizio Casa Virtuosa per ottimizzare l'efficienza della propria abitazione nonché un'offerta speciale per le colonnine elettriche domestiche.

Prodotti assicurativi per l'agricoltura e l'ambiente	2019	2018	2017
Premi emessi (mln euro)	55,5	59,3	28,8
Valore % sui rami Danni corrispondenti	19,55%	29,4%	n.d.

■ Tabella 21: Valore monetario e percentuale dei prodotti assicurativi per l'agricoltura e l'ambiente

## 6.2 Investimenti a impatto ambientale: Green Bond e fondi tematici

Al fine di incrementare il contributo del Gruppo alla svolta sostenibile in corso, nel 2019 ITAS ha scelto con convinzione di investire una parte rilevante delle proprie risorse nei principali **strumenti finanziari a impatto ambientale**: i Green Bond. Tra questi, spiccano per rilevanza le obbligazioni verdi emesse dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI), il bond governativo di emissione olandese e il corporate bond emesso da Assicurazioni Generali. La liquidità raccolta attraverso questi strumenti viene reinvestita secondo criteri di sostenibilità, destinandola a progetti che generano un impatto positivo sull'ambiente. ITAS possiede inoltre quote di **fondi immobiliari improntati a criteri di sostenibilità** ambientale e sociale nell'ambito dell'edilizia e nella produzione di energia da fonti rinnovabili.

- Il **Fondo Clesio** è proprietario dell'area urbana Le Albere in Trento, dove sorge l'attuale sede ITAS, progettata secondo i più avanzati criteri dell'edilizia sostenibile
- Il **Fondo Energheia** opera direttamente nel settore dell'energia rinnovabile, investendo in impianti fotovoltaici
- Il **Fondo Housing Sociale Trentino** è nato su volontà e promozione della Provincia Autonoma di Trento per soddisfare il fabbisogno abitativo di tutti coloro che non sono in grado di accedere con i propri mezzi a un'abitazione, in proprietà o

in affitto. L'obiettivo è quello di realizzare e gestire circa 500 alloggi da destinare interamente alla locazione calmierata, nei Comuni del territorio provinciale considerati ad alto fabbisogno abitativo (Trento, Rovereto, Cles, Levico Terme, Pergine Valsugana, Borgo Valsugana, Riva del Garda, Arco, Ala, Mori, Lavis, Mezzolombardo).

All'interno degli investimenti del Gruppo si aggiunge il fondo **Re Energy Capital**, una SICAR che investe in società operanti nel settore dell'energia rinnovabile e dell'ambiente. Similmente, il fondo di **Foresight Group**, investe in progetti infrastrutturali volti a valorizzare l'uso delle tecnologie per un'energia rinnovabile.

Da portare ad evidenza, risulta inoltre l'investimento nel fondo **THEAM Quant** per il Carbon Offset lanciato in primavera da BNP Paribas. Si tratta di un fondo a prevalenza equity con un elevato rating di sostenibilità. Il fondo, attraverso l'uso di certificati VER (Verified Emission Reductions certificates) mira all'annullamento delle emissioni di CO<sub>2</sub> delle società presenti del fondo. Il fondo investe inoltre nel progetto Kasigau Corridor REDD+, che produce carbon-credits proteggendo oltre 200 mila ettari di foresta nel sud-est del Kenya. Parallelamente all'impatto ambientale, il progetto è impegnato a creare nuovi posti di lavoro a livello locale.

Investimenti	Controvalore 2019 (mln euro)	% sugli asset gestiti 2019	Controvalore 2018 (mln euro)	% sugli asset gestiti 2018
Green Bond	150,0	2,65%	-	-
Fondi tematici	19,8	0,35%	10,6	0,23%
Totale	169,8	3,00%	10,6	0,23%

■ Tabella 22: controvalore economico degli investimenti a impatto ambientale al 31 dicembre.

## 6.3 ITAS Mutua per la cultura della sostenibilità ambientale

L'impegno di ITAS nei confronti dell'ambiente naturale non si limita all'intervento diretto della protezione dai rischi e nella progettazione di prodotti dedicati, ma si estende alla promozione attiva e alla diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, attraverso il sostegno a iniziative e progetti di informazione e formazione sul territorio trentino.

### Festivalmeteorologia

Dal 15 al 17 novembre 2019, il centro storico di Rovereto ha ospitato la quinta edizione del **Festivalmeteorologia**; un calendario fitto di appuntamenti incentrati quest'anno sul confronto della meteorologia in Italia tra le condizioni del passato, la situazione presente e le prospettive future. Presente anche quest'anno ITAS Mutua sia in qualità di sponsor che di relatore. Il tema del clima e dei suoi impatti nella società è naturalmente

uno dei temi "caldi" per le compagnie assicurative e ITAS Mutua, in questo senso vuole costituirsi come interlocutore affidabile per tutti coloro che, lavorando nel settore, necessitano di coperture specifiche. Sostenere questo tipo di eventi significa quindi contribuire attivamente all'innovazione e alla ricerca di nuove soluzioni nel campo dei rischi agricoli.



■ Festival della Meteorologia

### ITAS Mutua sostiene "Kids Go Green"

È stato presentato proprio a casa ITAS **Kids Go Green**, un progetto didattico innovativo indirizzato alle scuole primarie e realizzato da Fondazione Bruno Kessler che coinvolge l'intera comunità scolastica (insegnanti, bambini e famiglie) in un gioco collettivo alla scoperta del mondo e all'insegna di una mobilità casa-scuola più sostenibile. Inoltre la piattaforma Kids Go Green permette agli insegnanti di progettare percorsi didattici interdisciplinari alla scoperta di città, paesi e ambienti. I chilometri percorsi giornalmente con mezzi sostenibili dai bambini nel tragitto casa-scuola permettono al gruppo di avanzare nel percorso virtuale, sbloccando le diverse tappe e invogliando gli

studenti ad assumere comportamenti sempre più sostenibili. Ad ogni tappa, gli insegnanti associano materiali didattici multimediali che permettono di conoscere quel luogo da un punto di vista storico, geografico e culturale. Per la realizzazione del progetto provinciale è risultato fondamentale il sostegno di ITAS Mutua assieme ad altri partner, che hanno deciso di sostenere questa iniziativa, riconoscendone il valore in termini di attenzione al sociale, educazione delle nuove generazioni e salvaguardia dell'ambiente, oltre che di innovazione tecnologica e di coinvolgimento di tanti attori della Comunità.

## 6.4 Gli impatti ambientali diretti e indiretti

Salvaguardare l'ambiente è un impegno imprescindibile per qualsiasi società, in quanto significa contribuire al benessere delle comunità locali e dei territori in cui l'azienda opera. Per ITAS **l'attenzione ai propri impatti ambientali** è connaturata alla storia stessa del Gruppo. Nata in Trentino-Alto Adige, contesto da sempre attento alle bellezze naturali, il rispetto per l'ambiente è parte del DNA del Gruppo.

Pur non avendo individuato rischi rilevanti di impatto causati dalle attività del Gruppo, tenuto conto della natura del *core business* e dell'area geografica contenuta (prevalentemente il territorio nazionale) ITAS ha scelto di **impegnarsi attivamente** nel miglioramento delle proprie performance ambientali.

In tema di riduzione degli impatti ambientali,

il Gruppo agisce su tre fronti: **la gestione del patrimonio immobiliare, gli spostamenti infra-sede dei dipendenti e i consumi di materie prime.**

Questo significa, in concreto, mettere in campo azioni efficaci per ridurre i consumi di energia relativi alle sedi e le connesse emissioni indirette, limitando le emissioni legate agli spostamenti dei collaboratori e il consumo di materie prime per la realizzazione e commercializzazione dei prodotti grazie ai processi di dematerializzazione e digitalizzazione.

Nell'implementazione di tali obiettivi, ITAS persegue la massima conformità alla normativa ambientale. A conferma della correttezza dei sistemi di gestione adottati, nel 2019, in linea con i precedenti anni di rendicontazione, non sono state comminate alle società del Gruppo multe significative o sanzioni per la violazione della normativa in materia ambientale.

### 6.4.1 Rispettare l'ambiente valorizzando il contesto urbano e architettonico

ITAS possiede un patrimonio costituito da oltre **1.000 unità immobiliari** localizzate 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.

L'edificio più rappresentativo di tale patrimonio è **Casa ITAS**, la nuova sede principale del Gruppo alle Albere, quartiere di Trento progettato da Renzo Piano secondo i più moderni criteri di sostenibilità ambientale, accanto alla nuova sede del MUSE, Museo di Scienze Naturali. La progettazione della sede 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 garantire la massima funzionalità e minimizzare il consumo di risorse. L'intero complesso è servito da un'innovativa centrale di **trigenerazione a ciclo combinato**, 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 energia elettrica acquistata di circa 20.000 kWh<sup>8</sup>. 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.

Il miglioramento delle performance ambientali del patrimonio immobiliare non si ferma a Trento: da alcuni anni, i beni immobili di proprietà del Gruppo e gestiti da ITAS Patrimonio sono infatti al centro di un piano complessivo di riqualificazione energetica.



■ CASA ITAS - Sede di Trento

<sup>8</sup> Valore stimato in modo prudenziale sulla base dei parametri di produzione.

Gli **immobili** hanno visto radicali **interventi** di rinnovamento basati sull'impiego di **materiali ecocompatibili** e sul ripristino delle parti di maggior pregio e interesse storico. Anche grazie al coinvolgimento di professionisti e aziende dotate di competenze esperienze specialistiche nella riqualificazione energetico/ambientale, tali interventi hanno permesso di migliorare le prestazioni degli edifici, determinando il passaggio a classi energetiche più efficienti.

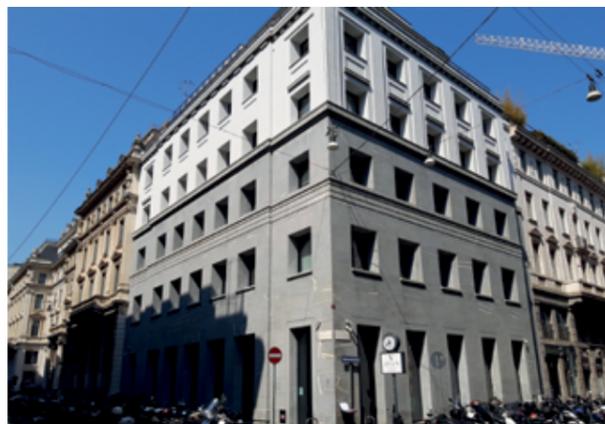
I benefici ottenuti dalle ristrutturazioni edilizie si riflettono anche sulla redditività economica degli immobili, tutti stabilmente occupati a canoni di locazione coerenti con le loro caratteristiche, tali da preservarne il valore.

Tra i principali interventi effettuati nel 2019 si segnala l'avvio della ristrutturazione integrale dell'immobile in **Piazza Silvio Pellico a Trento**, il più ampio tra i complessi di proprietà del Gruppo non adibiti a sede operativa.

L'intervento prevede la realizzazione di due spazi commerciali al piano terra, di uffici e abitazioni al piano primo e di abitazioni dal secondo al sesto piano. La distribuzione planimetrica degli spazi all'interno degli appartamenti è stata progettata tenendo in considerazione fattori sia fisici che ambientali, ponendo particolare attenzione a: ergonomia e fruibilità degli spazi interni; facilità nell'arredo; esposizione al sole e veduta; garanzia del massimo confort a livello di efficienza termica, impiantistica e isolamento acustico; utilizzo di materiali durevoli nel tempo e dai costi di manutenzione contenuti, sia per la parte esterna che interna. In ogni appartamento è previsto un impianto di riscaldamento e raffrescamento con un sistema a pavimento annegato nel massetto, attivabile e regolabile grazie alla presenza di termostati in ogni ambiente; tutte le nuove unità saranno dotate di impianto di ventilazione meccanica controllata al fine di garantire un ottimale salubrità degli ambienti. Il cantiere proseguirà nel 2020 e nel 2021 con interventi di riqualificazione delle facciate esterne e isolamento termico dei piani, da cui si attende un **miglioramento della classe energetica** da G a B+ e una riduzione stimata dei consumi energetici del 30%.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre portati avanti interventi di efficientamento energetico dell'edificio di **Piazza Cantore**, a Trento (16 appartamenti) con la sostituzione delle caldaie con sistemi a basso impatto ambientale.

Le prestazioni energetiche del patrimonio immobiliare di ITAS sono oggetto di un **costante monitoraggio**, conformemente alla normativa vigente. Per numero di dipendenti, il Gruppo rientra infatti negli obblighi individuati dal D. Lgs. 102/2014 in materia di efficienza energetica, che prevede la redazione di un audit energetico quadriennale su alcuni degli immobili in uso e la pubblicazione dei risultati sul portale ENEA a dicembre 2019. In base alle classi di consumo, sono state sottoposte a **valutazione le 3 principali sedi operative del Gruppo**: Casa ITAS a Trento, la sede di via Santa Maria Segreta a Milano, la cui ristrutturazione è stata completata nel 2018 nel rispetto dei massimi standard di efficienza energetica, e la sede di piazza Piccapietra di Genova.



■ ITAS Mutua - Sede di Milano

Tra gli interventi di miglioramento delle performance energetiche individuati per la sede di Trento, sono state avviate alla fine del 2019 la razionalizzazione dei gruppi di continuità energetica e l'installazione di nuove pellicole solari sulle facciate più esposte, il cui completamento è previsto nel 2020. In vista dell'ingresso nel perimetro dell'audit della sede milanese, è stato esteso a quest'ultima l'incarico professionale attribuito all'Esperto in Gestione dell'Energia.

## 6.4.2 I consumi energetici e le emissioni di CO<sub>2</sub>

Nel 2019, le società del Gruppo hanno consumato complessivamente 1.923.854 kWh di energia elettrica, in riduzione dell'11,9% rispetto al 2018.



Nel 2017, il Gruppo ha compiuto una scelta forte ed esplicita a favore dell'**energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili** (in particolare idroelettriche). È il caso di **Dolomiti Energia**, operatore trentino che si caratterizza da sempre per la propria attenzione all'ambiente e alla sostenibilità, e di **AIM Energia** (per la sede bellunese di Assicuratrice Val Piave), il cui mix energetico è composto al **100% da fonti rinnovabili**. Grazie a questa scelta, ITAS è stata in grado di ridurre a zero le emissioni dirette di CO<sub>2</sub> generate attraverso l'approvvigionamento di energia elettrica dall'esterno.

ENERGIA ELETTRICA E TERMICA	2019	2018	2017
Energia elettrica acquistata e consumata	1.923.854 kWh	2.183.548 kWh	1.968.103 kWh
Energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile (fotovoltaico) e consumata	20.000 kWh	20.000 kWh	20.000 kWh
Energia termica acquistata e consumata per riscaldamento	1.351.311 kWh	1.626.810 kWh	1.426.550 kWh
Energia termica acquistata e consumata per raffrescamento	820.400 kWh	1.107.300 kWh	933.700 kWh
Energia elettrica e termica consumata totale	4.115.565 kWh	4.937.658 kWh	4.348.353 kWh
	14.816 GJ	17.776 GJ	15.654 GJ
COMBUSTIBILI NON RINNOVABILI	2019	2018	2017
Gas metano per riscaldamento	14.129 m <sup>3</sup>	12.869 m <sup>3</sup>	14.378 m <sup>3</sup>
Gasolio per autotrazione	4.177 lt	n.d.	n.d.
Benzina per autotrazione	614 lt	n.d.	n.d.
Consumi totali di combustibili non rinnovabili	169 GJ		

■ Tabella 23: Consumi energetici del Gruppo ITAS al 31 dicembre.

La sede trentina di ITAS si approvvigiona inoltre di energia termica per il teleriscaldamento e teleraffrescamento, fornita da un innovativo ed efficiente impianto di trigenerazione che serve l'intero Quartiere Le Albere, consentendo di evitare complessivamente l'emissione in atmosfera di 1.700 tonnellate di anidride carbonica all'anno<sup>9</sup>. Nel 2019, il consumo totale si è attestato a 2.171.711 kWh, registrando un calo significativo (-20,6%) rispetto al 2018 grazie agli interventi di miglioramento delle prestazioni ambientali e delle azioni di efficientamento e razionalizzazione attuate nell'ambito dell'Energy Audit. Gli altri immobili del Gruppo utilizzano un quantitativo limitato di gas

metano per il riscaldamento, che nel 2019 è tornato in linea con i valori del 2017 (14.129 metri cubi, +9,8% rispetto al 2018) a causa delle temperature particolarmente elevate registrate nei mesi iniziali dell'anno<sup>10</sup>. Le emissioni di gas serra generati dal consumo di energia risultano assai limitate. Nel 2019, le emissioni dirette (Scope 1) di anidride carbonica derivanti dal consumo di gas metano<sup>11</sup> sono state di 28 tonnellate. Le emissioni indirette derivanti dall'approvvigionamento di energia termica<sup>12</sup> (Scope 2) calcolate secondo l'approccio location based sono state invece pari a 710,6 tonnellate di CO<sub>2</sub>, in forte riduzione rispetto al 2018 (-20,1%).

<sup>9</sup> Informazione fornita dal gestore Novareti, <https://www.novareti.eu/content/teleriscaldamento>.

<sup>10</sup> Fonte: Osservatorio per il Clima della Provincia Autonoma di Trento, Analisi climatica dell'inverno 2018-2019, [http://www.climatrentino.it/binary/pat\\_climaticamente/ct\\_dr\\_reports\\_climatici/Analisi\\_climatica\\_inverno\\_20191557123280.pdf](http://www.climatrentino.it/binary/pat_climaticamente/ct_dr_reports_climatici/Analisi_climatica_inverno_20191557123280.pdf).

<sup>11</sup> Dato calcolato sulla base di fattori emissivi pubblicati nella "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata da ISPRA per il 2017.

<sup>12</sup> Dato calcolato sulla base dei fattori emissivi pubblicati da: ISPRA, Fattori di emissione atmosferica di gas a effetto serra e altri gas a effetto serra, 2018; Dolomiti Energia "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas a effetto serra nel settore elettrico" del 2016 (si fa riferimento ai dati del mix energetico 2017 in quanto il mix 2018 non è ancora disponibile; AIM Energia, Condizioni economiche di fornitura del servizio energia elettrica).

### 6.4.3 Soluzioni innovative di trasporto sostenibile

La seconda fonte di emissioni, dopo la gestione degli immobili, riguarda le **trasferte effettuate dal personale** tra le sedi operative del Gruppo (Trento, Milano e Genova) e quelle periferiche e in occasione dei momenti di incontro aziendale.

Per limitare gli impatti degli spostamenti ITAS ha adottato soluzioni organizzative che permettono di collegarsi da remoto con la sede di Trento per videoconferenze o formazione via e-learning e ha incentivato, attraverso la **nuova Travel Policy** introdotta nel 2018, il ricorso a mezzi e modalità di trasporto meno inquinanti, come il treno e il *car pooling*. Nella direzione di una mobilità sempre più sostenibile, i collaboratori della sede di Trento hanno inoltre a disposizione un innovativo servizio di **prestito gratuito di biciclette**, anche a pedalata assistita, per spostamenti sul territorio cittadino al

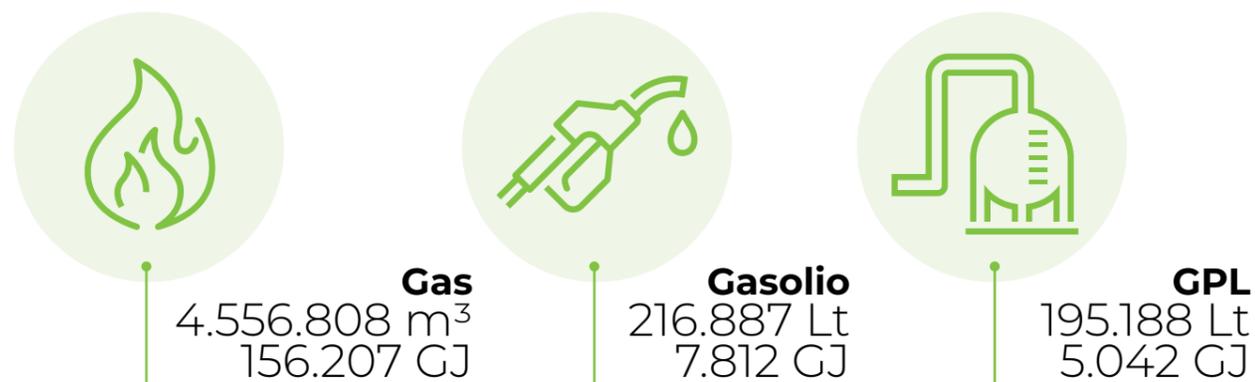
di fuori dell'orario di lavoro.

I dipendenti, nell'ambito dell'attività lavorativa, hanno percorso nell'arco dell'anno 1.639.547 km, in calo del 12,3% rispetto all'anno precedente; le distanze percorse in **treno** sono aumentate parallelamente a 1.084.994 km.

Nel 2019, è stato avviato un sistema di monitoraggio che consente di valutare le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalla mobilità aziendale.

Le **emissioni** generate dalla **flotta di auto aziendale**, composta di 8 auto in leasing o noleggio a lungo termine, sono pari a 11,6 tonnellate di CO<sub>2</sub>, che vanno ad alimentare le emissioni dirette (Scope 1). Le emissioni di gas serra generate dalle trasferte lavorative nell'arco dell'anno in auto e in treno sono invece quantificabili rispettivamente in 287,3 e 4848,5 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti.

#### Emissioni dirette (Scope 1) 9.980 t CO<sub>2</sub>eq



#### Emissioni da acquisto di energia (Scope 2) 38.668 t CO<sub>2</sub>eq



	2019	2018	2017
<b>Emissioni di tCO<sub>2</sub> Scope 1</b>	<b>39,6</b>	<b>25,4</b>	<b>28,4</b>
da consumo di gas metano	28,0	25,4	28,4
da consumo di carburanti per autotrazione	11,6	n.d.	n.d.
<b>Emissioni di tCO<sub>2</sub> Scope 2</b>	<b>710,6</b>	<b>889,1</b>	<b>767,6</b>
<b>Emissioni di tCO<sub>2</sub> Scope 3</b>	<b>335,9</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>

■ Tabella 24: Emissioni di gas serra del Gruppo ITAS al 31 dicembre.

### 6.4.4 Una riduzione costante dei consumi di materie prime

Il prodotto assicurativo presenta per sua natura un impatto contenuto in termini ambientali. Le principali **"materie prime"** per la sua produzione sono quindi la carta e il toner delle stampanti, a cui si aggiungono i materiali necessari all'allestimento, gestione e manutenzione degli uffici.

Nel corso degli ultimi anni, ITAS ha proseguito il proprio percorso di riduzione dei consumi mettendo in campo una molteplicità di interventi che stanno generando risultati significativi, rendendo la nostra attività assicurativa **sempre più sostenibile per l'ambiente naturale**.

#### 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.

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 che devono essere prodotti obbligatoriamente 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 di cui è prevista la digitalizzazione sono le fatture passive e i documenti consegnati all'Ufficio Spedizioni e altra

documentazione d'ufficio.

A partire dal 2020, molti documenti che ora vengono scannerizzati in agenzia potranno essere archiviati attraverso fotografie scattate direttamente da smartphone e tablet, anche attraverso sistemi di OCR (Optical Character Recognition) favorendo un'ulteriore semplificazione e velocizzazione dei processi e del servizio.

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.

#### 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. Al fine di ridurre ulteriormente il consumo di carta e inchiostro, la modalità di stampa preimpostata è in fronte/retro, bianco/nero.

Anche l'utilizzo del fax digitale permette di visionare e archiviare i documenti direttamente sul computer, riducendo ulteriormente il consumo di carta e toner. È stata inoltre portata avanti una campagna di sensibilizzazione nei confronti dei dipendenti sul corretto utilizzo della stampa e della carta.

Nelle sedi di ITAS viene utilizzata esclusivamente carta dotata di certificazioni ecologiche Ecolabel, ECF, PFEC e FSC.

Grazie a tali iniziative, nel **2019 il consumo di carta ha visto una riduzione significativa (-25,9%)**, attestandosi a 3.650 risme, pari a 9,6 tonnellate<sup>13</sup>. Anche il consumo annuo di toner<sup>14</sup> si è ridotto del 13,5% rispetto al 2018: dal 2017, l'utilizzo di inchiostro risulta più che dimezzato (-52%), confermando l'efficacia delle iniziative di efficientamento adottate negli ultimi anni.



	Unità di misura	2019	2018	2017
Carta	Risme	3.650	4.913	5.017
	Kg	9.103	12.282	12.542
Toner	Pezzi	173	200	364

■ Tabella 25: Consumi di materie prime

#### Acquisti eco-compatibili per la gestione degli uffici

Al fine di limitare ulteriormente i propri impatti ambientali diretti, ITAS applica rigorosi criteri di sostenibilità anche **nell'acquisto dei materiali** per l'allestimento e la gestione degli uffici e per la manutenzione e pulizia dei locali.

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 provenienti 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.

Nell'ambito della gara per le attività di pulizia della sede e degli uffici periferici è stata chiesta particolare attenzione alla certificazione dei prodotti impiegati dai fornitori e in particolare:

- ▶ GEA per la struttura di Trento, uffici periferici di Trento, Bolzano, Pordenone, Padova, Verona,

Bologna, Roma, Prato, Roma, Pescara (ISO 14001 e OHSAS 18001)

- ▶ TAMA per la struttura di Milano e i punti periferici di Torino e Bergamo (ISO 14001, Ecolabel)
- ▶ Miorelli Service per la struttura di Genova (ISO 14001 ed EMAS).

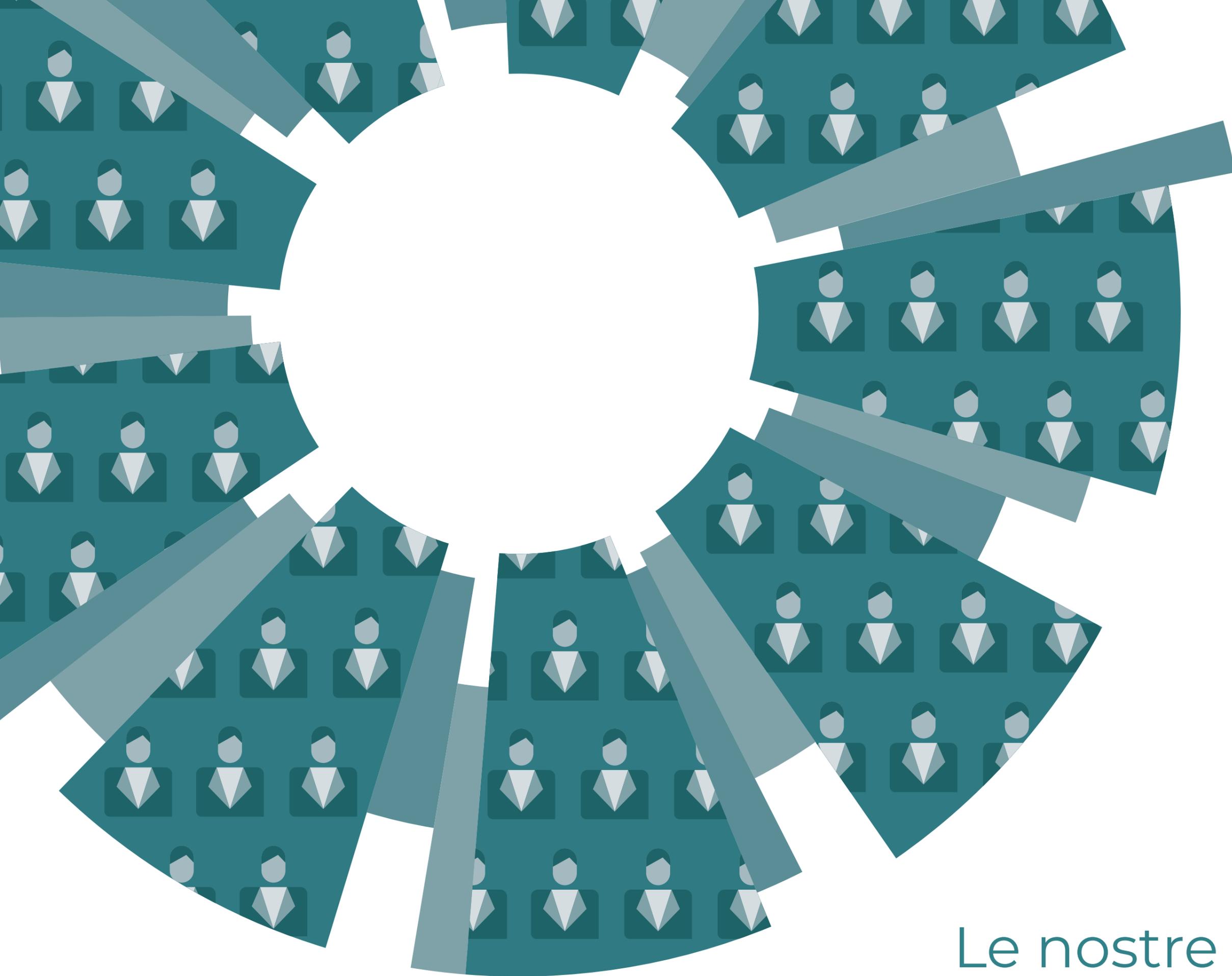
Nell'ambito delle attività verranno eseguite verifiche specifiche per il rispetto dei prodotti impiegati.



<sup>13</sup> Il dato include anche i consumi di Assicuratrice Val Piave, non considerati negli anni precedenti di rendicontazione.

<sup>14</sup> Assicuratrice Val Piave non effettua consumi diretti di toner, in quanto le stampanti sono affidate in manutenzione a un'impresa terza.





7

Le nostre persone  
sono la nostra forza

“ **NATI DALLE PERSONE PER LE PERSONE**  
 È dall'unione delle persone che è nata la nostra mutua ed è sulle persone che fonda il proprio operare. Amministratori, dipendenti, agenti, collaboratori e fornitori ogni giorno mettono a disposizione la propria professionalità per garantire il miglior servizio possibile. ”

## 7. Nati dalle persone, per le persone

ITAS è nata da una comunità di persone unite dal desiderio di rispondere insieme a bisogni comuni di protezione.

A distanza di quasi due secoli, le persone che lavorano in e per ITAS - amministratori, dipendenti, collaboratori e agenti - continuano a rappresentare un fattore essenziale e strategico per lo sviluppo, il successo e la stessa esistenza del Gruppo. Una posizione centrale che trova riconoscimento e tutela anche nel Codice Etico.

Per promuovere il valore del singolo e per migliorare e accrescere il patrimonio di capacità e competenze di ciascun collaboratore, ITAS si impegna a creare un ambiente di lavoro sicuro e che garantisca il benessere di tutti, favorendo la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra nel rispetto della personalità di ciascuno, contro qualsiasi pregiudizio,

intimidazione o illecito condizionamento.

Al 31 dicembre 2019, il Gruppo conta **738 dipendenti**, in leggero aumento rispetto al 2018 (+1,8%). La quasi totalità (**99,1%**) possiede un **contratto a tempo indeterminato**, a conferma della fiducia che ITAS ripone nei propri collaboratori. Tra i dipendenti a tempo indeterminato, l'87,8% ha un impiego full-time, a fronte di una componente comunque significativa di contratti part-time (89): un'opzione scelta per il 92,1% da donne come opportunità di conciliazione tra i tempi del lavoro e quelli della famiglia. La totalità dei dipendenti è coperta da accordi collettivi di contrattazione.

Ai dipendenti si aggiungono 14 collaboratori in stage e a progetto, che portano l'organico complessivo a **752 unità**.

### 7.1 Persone al centro

ITAS segue politiche di selezione e assunzione delle persone finalizzate a valorizzare la centralità dei dipendenti, le cui necessità devono essere soddisfatte dal servizio. Merito e competenza sono i criteri in base ai quali ITAS si impegna a selezionare, assumere, retribuire e far crescere i propri collaboratori e dipendenti.

Le assunzioni riguardano tanto personale a tempo indeterminato quanto dipendenti a tempo determinato, contratti di somministrazione e apprendistato professionalizzante, sempre in base a principi di imparzialità, economicità e rapidità di attuazione.

Un ruolo importante nelle politiche di inserimento è svolto dalle **relazioni con le Università** dei territori in cui sono presenti le sedi operative del Gruppo:

in questo ambito vengono attivati regolarmente tirocini curriculari e postlaurea, per cui è previsto un rimborso nel caso di una durata minima di 6 mesi. Per quanto riguarda l'area trentina, il Gruppo mette a disposizione dell'Università degli Studi di Trento dell'Ateneo e dei suoi studenti le competenze dei propri collaboratori nei corsi universitari, per stage, tirocini e progetti di ricerca in ambito assicurativo.

Nel 2019 sono stati assunti 47 dipendenti, selezionati per il 61,1% tra i giovani under 30. Le uscite sono state 34, in calo del 42,4% rispetto al 2018 e legate per la maggior parte a dipendenti tra i 30 e i 50 anni (61,8%).

In ragione del bilancio positivo tra assunzioni e uscite, nel 2019 il **tasso di turnover complessivo è sceso dal 13,1% all'11%**.

### Ascolto e coinvolgimento per migliorare il clima lavorativo

■ La crescita del Gruppo comporta sfide complesse che stiamo affrontando in modo efficace e che costituiscono un'opportunità di continuo miglioramento dell'ambiente di lavoro. Nel 2019 abbiamo implementato un importante programma di cambiamento dei comportamenti finalizzato a migliorare il modo di lavorare insieme, allo scopo di creare al nostro interno un ambiente sempre più stimolante e abilitante. Per proseguire al meglio il percorso avviato, abbiamo deciso di metterci di nuovo in ascolto delle nostre persone, al fine di raccogliere elementi e spunti per la definizione un programma che porti ad attivare una nuova mentalità e nuovi comportamenti aziendali, migliorando il clima interno e supportando la realizzazione del Piano Strategico Aziendale. Grazie ad attività di team, gruppi di lavoro focalizzati, piani di formazione specifici, oltre all'individuazione di persone chiave di riferimento per la guida e il supporto al cambiamento (**Change Agent**), è stato rinforzato lo spirito di squadra e il senso di appartenenza all'azienda. Un focus particolare è posto sull'ampliamento della comunicazione interna allo scopo di renderla più chiara, capillare e coinvolgente.

Sono molteplici i risultati che intendiamo ottenere dal programma:

- ▶ nuove opportunità di sviluppo in particolare per i giovani, grazie alla definizione di un piano di valorizzazione dei talenti personali e la creazione di "tandem" di lavoro intergenerazionali tra dirigenti e neoassunti che "si allenino" a collaborare, dando vita a opportunità di innovazione da una parte e di sviluppo professionale dall'altra
- ▶ la diffusione di nuovi modi di lavorare insieme e collaborare, attraverso la creazione di gruppi di lavoro trasversali dedicati alla soluzione di tematiche specifiche e alla progettazione di nuovi prodotti grazie alla metodologia del *design thinking*
- ▶ l'allineamento dei processi della Funzione Risorse Umane al nuovo profilo identitario del Gruppo, contribuendo alla diffusione di una cultura aziendale condivisa capace di incentivare la partecipazione di ciascuno ai processi di gestione, formazione, sviluppo e crescita.

### 7.2 La crescita del Gruppo è la crescita delle persone

Lo sviluppo di ITAS coincide in larga parte con il percorso di **crescita delle persone** che la compongono.

Il percorso di cambiamento culturale e organizzativo avviato nel 2018 è proseguito nel 2019 attraverso un progetto specifico finalizzato a supportare la **professionalizzazione e il potenziamento delle competenze**, in linea con gli obiettivi strategici del Gruppo.

Il progetto ha preso avvio da un censimento delle professionalità presenti in azienda, per ciascuna delle quali sono stati individuati contenuti, responsabilità e interfacce interne ed esterne, esplicitando così il contributo che ciascun ruolo fornisce alla creazione del valore aziendale. Parallelamente è stato definito

un **modello di competenze condiviso** per l'intero Gruppo, grazie al quale le diverse società potranno costruire nel tempo strumenti di gestione del proprio capitale umano coerenti e integrati, garantendo un costante allineamento tra gli obiettivi strategici, la cultura organizzativa e le competenze tecniche e comportamentali presidiate da ogni persona.

Questo patrimonio informativo consentirà una reale condivisione delle conoscenze sul contenuto, sulle responsabilità e sul valore dei singoli ruoli aziendali, contribuendo a facilitare i processi di ricerca e selezione del personale, ad allineare le competenze nella mobilità interna e a definire percorsi di formazione e di sviluppo in linea con le esigenze delle aree aziendali.

Per il progetto è stata scelta come area pilota la Direzione Assicurativa. Al suo interno è stata svolta una **mappatura dei ruoli aziendali**, a ognuno dei quali è stato attribuito un nome (*job title*) e un contenuto (*job description*) e sono state associate specifiche competenze tecniche e comportamentali; su questa base è stato creato un modello per la gestione della valutazione delle competenze e sono state individuate le aree di crescita e sviluppo prioritarie delle singole persone.

### Incontrarsi per favorire le relazioni e il senso di appartenenza

■ Nel corso dell'anno sono stati svolti diversi eventi interni il cui obiettivo è sempre stato non solo quello di formare e informare, ma anche far crescere l'impegno professionale, garantire trasparenza, aggregare e motivare.

La **Convention Liquidatori** è stato il primo appuntamento del 2019, un importante momento di incontro e confronto per tutti i colleghi dell'area sinistri che ogni giorno operano sul territorio nazionale.

Ai **Leader** sono state invece dedicate le due edizioni della Leaders Conference (maggio e novembre). In entrambi i casi si è trattato di giornate dedicate a un aggiornamento sui numeri e sulle strategie aziendali, ma anche di un'occasione di approfondimento, condivisione e confronto sulle tematiche della leadership e sul ruolo che ogni Leader può e deve avere all'interno di ITAS come protagonista del processo di evoluzione e cambiamento culturale avviato a fine 2018.

A luglio i colleghi di **ITAS Vita** si sono incontrati per condividere gli ultimi aggiornamenti su mercato e prodotti, ma anche per confrontarsi su come lavorare sempre meglio insieme.

L'evento **Technical Community**, dedicato ai 430 colleghi dell'area tecnica danni (sinistri e assunzione), si è invece svolto a settembre. Una giornata intensa incentrata sulla condivisione dei risultati raggiunti grazie alla collaborazione e alle sinergie messe in atto. È stata inoltre l'occasione per presentare alcune novità di servizio, dare uno sguardo al mondo dell'innovazione e ai futuri scenari di mercato.

Tra le iniziative interne, una in particolare ci consente ogni anno di andare oltre l'ambito lavorativo coinvolgendo le famiglie dei colleghi e i bambini come ospiti speciali. Si tratta della festa di Santa Lucia e Natale che si tiene a dicembre, una tradizione per Trento che da tre anni viene organizzata anche a Genova e che da quest'anno è stata estesa alla sede di Milano.

## 7.3 Una formazione continua per sviluppare le competenze

Lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali e trasversali dei collaboratori di ITAS ha sempre rappresentato un punto fermo per far fronte alle sfide provenienti dal contesto e dal mercato.

Il **Piano Formativo** è lo strumento con cui ITAS attua i propositi strategici in tema di formazione, supportando il raggiungimento degli **obiettivi previsti nel Piano Industriale 2018-2020** per quanto riguarda l'offerta di nuovi prodotti, l'innovazione organizzativa, il rafforzamento del sistema dei controlli e il miglioramento delle performance tecniche. In questo senso, la formazione offerta nel 2019 ha voluto essere da un lato «strategica», a supporto delle politiche direzionali volte a ristrutturare e rivitalizzare l'azienda, dall'altro «continua», per mantenere efficace ed efficiente l'operatività quotidiana e

per adeguare le competenze dei dipendenti alle esigenze dell'evoluzione del business e a quanto richiesto dalle norme e dal mercato del lavoro.

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. Attraverso l'applicativo inoltre vengono inviati ai partecipanti i questionari di soddisfazione dei corsi: le relative reportistiche permettono di rielaborare i risultati e di analizzarli in vari modi.

Il Piano approfondisce inoltre alcuni dei moduli realizzati l'anno precedente. Questi incontri permettono, a distanza di circa un anno, sia di verificare il livello dei risultati raggiunti dai corsi, sia di evidenziare (con appositi strumenti e lavori di gruppo) esempi di comportamenti ascrivibili proprio agli interventi formativi.

**L'offerta formativa** contenuta nel Piano per l'anno 2019 è stata **erogata in tre modalità**:

- ▶ catalogo formativo, aperto a tutti i settori aziendali, con corsi ad iscrizione libera, previa approvazione da parte del Responsabile
- ▶ corsi specifici, riservati ai singoli settori aziendali, progettati nei contenuti e nell'individuazione dei partecipanti assieme ai Dirigenti ed ai Responsabili di funzione
- ▶ corsi interaziendali individuali e Master, dove il partecipante è individuato dal Responsabile o da ITASforum in accordo con la funzione Sviluppo Risorse Umane.

Il Piano ha visto la realizzazione di **243 corsi aziendali e 91 corsi interaziendali, suddivisi in 9 aree tematiche**:

- ▶ "Aggiornamento assicurativo", per approfondire tematiche specifiche di alcuni settori
- ▶ "Cultura assicurativa", per sostenere la diffusione della cultura assicurativa e della mutualità
- ▶ "Aggiornamento tecnico professionale" per

rafforzare le competenze tecnico-professionali delle risorse

- ▶ "Soft skills per la relazione", per sostenere le competenze trasversali e comportamentali e favorire l'integrazione e la condivisione di informazioni all'interno dei team e tra Direzioni
- ▶ "Aggiornamento linguistico", per arricchire il patrimonio linguistico personale ed aziendale
- ▶ "Aggiornamento informatico", per approfondire le conoscenze del pacchetto Office e degli applicativi informatici aziendali
- ▶ "Percorso Nuovi Assunti", per offrire alle nuove risorse ed ai dipendenti junior un panel di contenuti formativi per conoscere la realtà aziendale di cui sono entrati a far parte
- ▶ "Protagonisti del Futuro", il nuovo percorso introdotto a supporto del processo di Change Management intrapreso dal Gruppo per guidare il cambiamento, far crescere le persone, migliorare il clima aziendale e sostenere la performance
- ▶ "Sicurezza", per tutelare la salute e sicurezza delle persone, il business e l'ambiente.

Nel **2019** si è puntato in particolar modo sulla diffusione della cultura assicurativa, sul consolidamento delle **competenze assicurative e competenze tecnico-professionali** del personale, attraverso corsi specifici su argomenti e novità di particolare rilievo e tavole rotonde su tematiche finanziarie, di gestione dei rischi, Solvency e principi contabili.

Si è approfondito e valorizzato il percorso dedicato ai **Nuovi Assunti**, con approfondimenti tecnico-assicurativi, il percorso di aggiornamento linguistico (inglese e tedesco) – non necessariamente funzionali al lavoro ma più dedicati alla cultura generale del dipendente. Di particolare valore sono stati i percorsi dedicati alle soft skill che si sviluppano nell'apprendimento di competenze comportamentali e relazionali, i percorsi di aggiornamento informatico volti al rafforzamento delle competenze necessarie per rispondere in maniera tempestiva alle diverse esigenze (estrazione dati, statistiche, previsioni ecc.) del cliente interno e dei soci assicurati.

Per quanto riguarda i corsi interaziendali, i dipendenti hanno avuto occasione di frequentare moduli professionalizzanti sulla Previdenza Complementare di MEFOP e corsi sul Capital Management e controllo rischi presso la SDA Bocconi School of Management.

Tra i Master frequentati dai collaboratori si segnalano:

- ▶ “Executive in Marketing Management” del Politecnico di Milano MIP
- ▶ “EMIF Executive MBA Insurance Master” del MIB Trieste School of Management
- ▶ “Professione Sostenibilità e CSR, il Corso di Alta Formazione di ALTIS, Alta Scuola Impresa e Società dell’Università Cattolica del Sacro Cuore, cui ha partecipato la Referente Sostenibilità in una formula che coinvolge le principali figure interessate dalle attività di sostenibilità all’interno della Compagnia.

Il Gruppo è inoltre aderente al CeTIF, Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell’Università Cattolica di Milano, in ambito assicurativo, finanziario ed organizzativo ed i dipendenti partecipano agli Hub formativi organizzati dal centro.

Come approfondimento rispetto alle attività di

e-learning svolte nel 2018, nel 2019 è stata realizzata anche una formazione in aula per approfondire alcuni aspetti della mutualità, in modo specifico alla realtà di ITAS. Come proseguimento dell’attività iniziata nel 2018, è stato inoltre promosso – ai fini della diffusione della cultura mutualistica - un percorso dedicato al tema dell’economia sociale, ambito entro il quale ricade l’operato di una Mutua come ITAS.

### Il Piano formativo 2019

**334 moduli**

**25.352 ore di formazione erogate**

**84% dei dipendenti coinvolti su tutte le sedi.**

Nel 2019 sono state erogate complessivamente **25.352 ore di formazione**, quasi il triplo (+174%) rispetto a quelle del 2018<sup>15</sup>, e hanno coinvolto l’84% dei dipendenti su tutte le sedi operative, con un aumento del 31%.

Anche nel 2019, le attività formative hanno coinvolto con particolare intensità la componente femminile, confermando l’impegno del Gruppo a offrire pari opportunità di sviluppo e crescita professionale.

A partire dall’anno appena concluso, le tematiche della sostenibilità giocheranno un ruolo centrale nelle attività formative del Gruppo. Nel 2019, a seguito dell’approvazione da parte dei CdA del Piano Strategico di Sostenibilità, sono stati avviati i tavoli di lavoro che coinvolgono tutti i dirigenti dell’azienda e i relativi referenti d’ufficio: così facendo, è partito un percorso di formazione informale, a cura dell’Ufficio Sostenibilità e di ALTIS.

Tali attività saranno formalizzate nel 2020 tramite l’attivazione di un percorso di *e-learning* dedicato alla sostenibilità e alla stimolazione delle buone

prassi che ciascuno può sviluppare nel proprio piccolo, per diffondere una cultura aziendale sempre più responsabile e sostenibile. Il percorso sarà integrato da un ciclo di incontri formativi sulle tematiche della sostenibilità, rivolte a una duplice finalità: da un lato, quella di diffondere la cultura della sostenibilità presso i colleghi, sensibilizzandoli ai temi e concetti dell’economia circolare; dall’altro, quella di illustrare le caratteristiche dei documenti di rendicontazione non finanziaria e del Piano Strategico di Sostenibilità, affinché ognuno possa portare consapevolmente il proprio contributo alla sua implementazione.

## 7.4 La valutazione come strumento di crescita

Le competenze sviluppate dai collaboratori nell’ambito delle attività lavorative e grazie alle iniziative di formazione sono un elemento centrale del sistema di valutazione delle **performance** di ITAS, 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 fine di perseguire una più piena valorizzazione delle competenze e dei talenti dei dipendenti, anche nel 2019 è stato proposto ai responsabili di unità organizzative e a specifici ruoli dell’Area Sinistri il **sistema di valutazione delle performance a livello individuale e di team**, già utilizzato in via sperimentale nel 2018.

Il sistema si basa su **obiettivi quantitativi e qualitativi**: i primi sono assegnati dal dirigente di riferimento e devono essere smart, specifici, misurabili, attuabili, rilevanti e con un orizzonte temporale preciso.

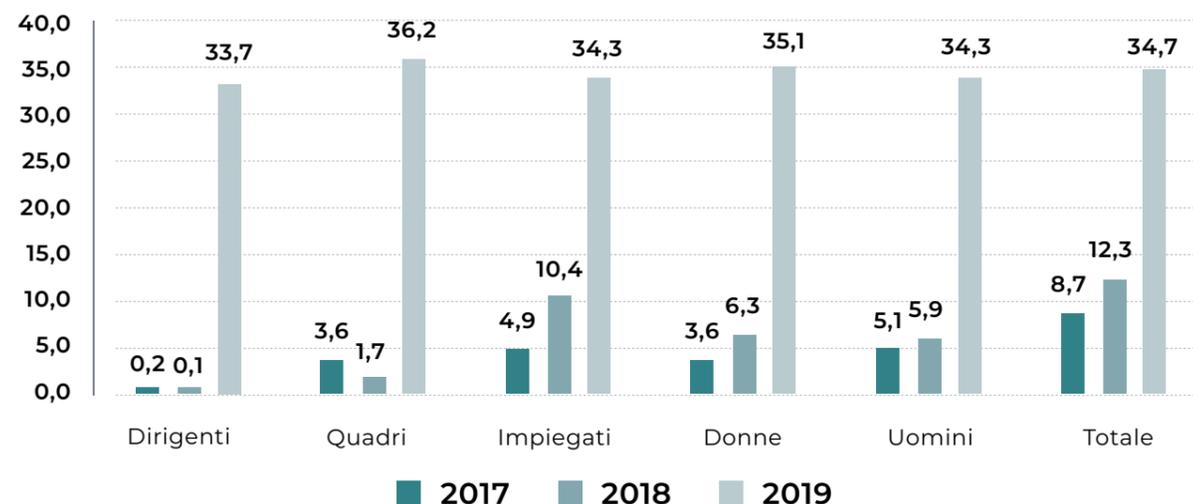
La componente qualitativa consiste nel **contributo positivo e collaborativo alla gestione delle relazioni personali** all’interno e all’esterno del team, verso gli intermediari e gli stakeholder più in generale, oltre che nella condivisione delle competenze ed esperienze acquisite.

Gli obiettivi sono definiti grazie a un momento di condivisione tra il singolo dipendente e il suo responsabile, in cui il primo ha la possibilità di proporre obiettivi, azioni e supporti per il proprio piano di crescita e quello del Team. Il responsabile, a sua volta, è chiamato a supportare con feedback la prestazione del singolo dipendente e del Team e a segnalare le opportunità di crescita e di sviluppo.

Con l’introduzione nel 2019 del nuovo sistema di **Valori, della Vision e della Mission del Gruppo**, l’assegnazione degli obiettivi qualitativi è stata ridefinita per tutti i sistemi di valutazione, al fine di allineare la componente comportamentale al nuovo sistema identitario.

Al 31 dicembre 2019, il 93,2% dei dipendenti è stato sottoposto alla valutazione delle performance e dei piani di carriera, in crescita del 5,9% rispetto al 2018.

### Ore medie annue di formazione



■ Ore di formazione medie per genere e per qualifica del personale a tempo indeterminato al 31 dicembre

<sup>15</sup> L’aumento è alimentato in parte dall’inserimento del registro annuale della formazione di attività precedentemente svolte ma non registrate in forma ufficiale.

## 7.5 Valorizzare le diversità

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.

Nel corso del 2019, alla Commissione per le pari opportunità non è giunta alcuna segnalazione in

merito a episodi di discriminazione.

Per quanto riguarda la rappresentanza di genere, sul totale dei dipendenti prevale leggermente la componente maschile (56,6%), più consistente nella fascia dei quadri e dei dirigenti. Rispetto al 2018, si registra tuttavia un aumento del 200% dei manager donna, che rappresentano il 20,7% del totale. Non si rilevano invece particolari disparità a livello retributivo all'interno delle categorie tra uomini e donne, considerando che lo stipendio base previsto dal CCNL è uguale.

Per quanto riguarda le fasce di età, quella compresa tra i 30 e i 50 anni rappresenta il 63,4% della popolazione aziendale, seguita da quella oltre i 50 (29,8%).

In conformità con la normativa vigente, in organico sono presenti 15 dipendenti appartenenti a categorie protette e 36 portatori di disabilità, sostanzialmente stabili rispetto al 2018.

## 7.6 Vivere meglio, lavorare meglio

Consapevole del ruolo sempre più rilevante del welfare aziendale nella risposta a bisogni che non sempre lo Stato è in grado di soddisfare in maniera adeguata, ITAS offre ai propri collaboratori un **sistema di vantaggi e tutele** che rispondono a esigenze puntuali e **ampliano le previsioni contrattuali**, ad esempio legate ai permessi per i figli, favorendo il benessere dei collaboratori e la conciliazione famiglia-lavoro.

Con la sola eccezione **dell'assistenza sanitaria**, prevista soltanto per i contratti a tempo indeterminato e di apprendistato, gli strumenti sono estesi indistintamente a tutti i collaboratori, senza distinzioni su base geografica.

### Assicurazioni sulla vita

È una garanzia accessoria del Fondo Pensione. Per funzionari e dirigenti il premio è a carico dell'azienda,

per gli impiegati è una garanzia facoltativa attivabile attraverso un contributo. Il totale dei dipendenti che nel 2018 hanno avuto la polizza attiva sono 377, pari al 52% del totale dei dipendenti a fine anno.

### 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 dalla contrattazione nazionale una garanzia Long Term Care che copre il lavoratore in servizio ed anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro in caso di uscita per quiescenza.

### 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 familiari, non voluttuarie o speculative. Rimborso con trattenuta sullo stipendio a un tasso annuo di interesse con uno spread pari, nel 2018, allo 0,25%.

### Buoni pasto e flessibilità pausa pranzo

Il personale beneficia del buono pasto utilizzabile negli esercizi convenzionati e in prossimità della sede di lavoro. Nel 2018 è stata introdotta la fascia pranzo flessibile con possibilità di effettuare la pausa obbligatoria di 45 minuti all'interno nella fascia oraria 12.15-14.15.

### 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 C.R.ITAS (cfr. box).

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

#### Premio aziendale di produttività variabile

Il premio è correlato al conseguimento di obiettivi di incremento di produttività e di redditività e può essere destinato al finanziamento della previdenza integrativa aziendale.

#### Assistenza sanitaria

Contributi relativi a una polizza malattia che garantisce a tutti i dipendenti a tempo indeterminato aderenti al Fondo Cassa Assistenza e relativi familiari un'integrazione sanitaria per le cure dentarie e il rimborso parziale delle spese per visite mediche specialistiche e prestazioni in regime di SSN.

#### Polizza infortuni professionali ed extra-professionali

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

#### Rimborso quota parcheggio

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 della sede, per ogni mese di durata del servizio.

#### Banca ore e uscita anticipata

Prestiti per esigenze personali o familiari, non voluttuarie o speculative. Rimborso con trattenuta sullo stipendio a un tasso annuo di interesse BCE maggiorato di uno 0,25%.

## Un punto di riferimento: il Circolo Ricreativo C.R.ITAS

■ Il Circolo Ricreativo ITAS (C.R.ITAS) è una libera associazione senza scopo di lucro che punta a favorire la socializzazione dei dipendenti attraverso la promozione di iniziative culturali, sportive e ricreative di ogni genere. Il patrimonio del circolo è costituito dai contributi ricevuti dalle società del Gruppo ITAS e dalle quote sociali dei singoli iscritti, il cui ammontare e le cui modalità di versamento vengono stabilite dall'assemblea dei soci.

Nel 2019 il circolo conta 409 iscritti, 369 dipendenti (pari al 52% di tutti i dipendenti del Gruppo), e 40 dipendenti pensionati. Le proposte del circolo ITAS sono piuttosto diversificate e sempre nuove, al fine di incontrare il favore e l'apprezzamento di tutti. Tra le 22 attività organizzate nel 2019 ci sono state diverse giornate dedicate alla creatività e alla manualità, come il corso per imparare a realizzare gustosi biscotti di Natale e la lezione per creare delle allegre pochette tutte rigorosamente fatte a mano.

Non sono mancati i viaggi e le gite enogastronomiche come il suggestivo tour alla scoperta del Myanmar e la gita ad Asolo, uno dei borghi più belli d'Italia. Particolarmente apprezzate tra le attività di quest'anno la giornata di rafting sul Noce per contribuire alla ripresa delle zone colpite dalla tempesta Vaia e la "cena con delitto" organizzata in collaborazione con LILT Trentino. A chiudere l'anno la cena sociale, un momento conviviale per scambiarsi gli auguri di Natale, tra giochi, musica e prelibati piatti trentini.



### 7.6.1 La conciliazione dei tempi del lavoro e tempi della famiglia

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. Per questo motivo, **ITAS favorisce le esigenze familiari dei dipendenti di genere femminile e maschile**, impegnandosi a introdurre misure di conciliazione famiglia-lavoro aggiuntive rispetto a quanto previsto dalla legislazione nazionale vigente e dalla contrattazione collettiva in materia di astensione obbligatoria e facoltativa per maternità e congedi parentali.

Dal 2018 è attivo il **congedo parentale a ore**, che

può essere fruito su base oraria da tutto il personale per periodi minimi di 1 ora e successive frazioni d'ora (30 minuti). Oltre alle iniziative e agevolazioni di welfare aziendale, che spaziano dall'orario flessibile e a tempo parziale, ai turni e all'assistenza sanitaria, il Gruppo mette inoltre a disposizione dei propri collaboratori un'ampia gamma di servizi e opportunità nell'ambito del progetto Family Audit. Un concreto passo in avanti in questa direzione è stato compiuto nel 2019 con l'inaugurazione, a settembre, dell'asilo nido aziendale **"Il Nido degli Aquilotti"**, messo a disposizione gratuitamente dei

genitori dipendenti del Gruppo. La struttura, che trova posto nel quartiere Le Albere, a **pochi metri dalla sede della Compagnia**, comprende anche

uno spazio verde esterno che si affaccia sul parco che, oltre ad uno spazio giochi, ospiterà anche un piccolo orto.

## Il Family Audit: un progetto in costante crescita



■ ITAS è la Compagnia assicurativa in Italia che per prima ha aderito al processo di certificazione Family Audit che la Provincia Autonoma di Trento sta sviluppando sull'intero territorio nazionale a favore di enti e aziende pubbliche e private.

La certificazione avviene attraverso la predisposizione di un piano di azioni triennale che l'azienda si impegna a sviluppare con l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale e di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al soddisfacimento dei bisogni in materia di conciliazione del tempo lavoro e familiare. Il gruppo di lavoro interno Family Audit, composto da dipendenti delle tre diverse sedi e degli uffici periferici, ha in questi primi tre anni individuato una serie di aree di intervento e di bisogni dei dipendenti che, con l'appoggio della Direzione hanno portato all'attivazione di numerose azioni tra cui:

- ▶ l'introduzione della flessibilità della pausa pranzo e della flessibilità per le neomamme in allattamento;
- ▶ l'attivazione di convenzioni per servizi di cura e benessere, per il tempo libero e le spese per la gestione della casa e della famiglia;
- ▶ la possibilità di effettuare una visita oculistica oftalmica gratuita;
- ▶ l'assegnazione di alcuni parcheggi riservati a colleghi con particolari necessità temporanee;
- ▶ la presenza di professionisti per l'assistenza fiscale in azienda;
- ▶ la creazione di uno sportello di consegna e ritiro pacchi presso la sede di lavoro
- ▶ la creazione di una sezione dedicata nella biblioteca aziendale con titoli inerenti la sfera della parità di genere, della conciliazione e delle pari opportunità.

Oltre alle iniziative dedicate ai dipendenti, il percorso di certificazione prevede l'attivazione di iniziative rivolte al territorio in cui l'azienda opera, come la partecipazione agli incontri con le realtà del quartiere per la discussione di tematiche di interesse comune e la messa a disposizione delle sale riunioni aziendali per associazioni, enti, società o privati cittadini per attività di rilevanza sociale e culturale.

Le iniziative inserite nel piano di azioni Family Audit si integrano con le iniziative di welfare aziendale proposte dalla Direzione, per consentire ai dipendenti di disporre di soluzioni alternative per l'utilizzo del premio di produttività o di disporre di aiuti supplementari per servizi di cura, assistenza ed istruzione dei propri familiari: nel 2019, il gruppo di lavoro 'Family Audit' ha fornito un importante contributo nella progettazione ed attivazione del Nido Aziendale ITAS "Il Nido degli Aquilotti", prima importante iniziativa di sostegno alla genitorialità dedicata ai colleghi di Trento con figli di età inferiore ai tre anni.

Con il 2019 si è chiusa la prima fase certificazione ed in febbraio 2020 è previsto l'incontro di valutazione di quanto fatto da parte dell'ente certificatore incaricato dalla Provincia. A seguire, verrà definito un nuovo piano di azioni che consentirà il mantenimento ed il miglioramento dei servizi attivati e lo sviluppo di nuove iniziative di conciliazione del tempo (in fase di studio servizi per la spesa alimentare e la lavanderia).





■ Inaugurazione asilo aziendale "Il Nido degli Aquilotti".

La realizzazione del nido si è basata su una specifica attività di ricerca condotta dall'Università di Trento, finalizzata alla definizione del progetto pedagogico-educativo e alla connessa progettazione degli spazi con l'obiettivo di offrire un servizio di eccellenza, ispirato ai modelli più avanzati. La realtà è stata studiata in modo flessibile per potersi adattare nel tempo alle esigenze dei genitori lavoratori, che potrebbero richiedere delle modifiche al servizio anche nel corso dell'anno didattico.

L'efficacia delle misure di conciliazione introdotte da ITAS è confermata dai dati relativi ai congedi parentali. Tra i 56 dipendenti che hanno usufruito

del periodo di astensione nel 2019, l'85,7% è rientrato al lavoro al suo termine; un segnale particolarmente positivo è il forte aumento del tasso di rientro delle lavoratrici (+12,5% rispetto al 2018). Anche il tasso di *retention* si mantiene su livelli superiori al 100%: a un anno di distanza dal rientro al lavoro, la totalità dei dipendenti che hanno usufruito del congedo risulta ancora impiegata presso il Gruppo.

## 7.7 Salute e sicurezza al centro

La sicurezza e la salute dei lavoratori costituiscono un fondamento imprescindibile della nostra attività.

Il Gruppo opera nel **rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute**, effettuando una costante valutazione dei rischi in relazione alle attività svolte, ai luoghi e le attrezzature di lavoro utilizzati, e avvalendosi di tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie per evitare infortuni e malattie professionali.

Sebbene l'attività assicurativa non presenti particolari rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori, ci impegniamo ad aggiornare periodicamente la loro valutazione in occasione di modifiche al processo produttivo, agli ambienti di lavoro, agli impianti e attrezzature di lavoro, nuove disposizioni normative, infortuni o malattie professionali. Le misure di prevenzione e protezione individuate vengono inserite nei contenuti del piano formativo obbligatorio, o nelle note informative.

Per quanto riguarda i rischi professionali, abbiamo condotto una valutazione che ha considerato, oltre alle tipiche attività di ufficio, anche quelle svolte fuori sede, in viaggio e presso luoghi di lavoro di terzi come 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.

I dipendenti sono invitati a **segnalare eventuali fonti di rischio** ai funzionari o dirigenti preposti, ai Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) oppure direttamente al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP). Nel 2019 è stato aggiornato il Piano di Emergenza, con l'introduzione della procedura per la gestione delle emergenze da calamità naturali (alluvione, tromba d'aria). Nel 2020 proseguirà il processo di valutazione per l'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (SGSS) secondo la normativa UNI ISO 45001.

### 7.7.1 Un servizio interno efficiente per la prevenzione e la protezione

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è un sistema interno di gestione della sicurezza e della salute a cui partecipano regolarmente il RSPP, i 6 RLS, 3 Addetti del Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP) e il Medico Competente, come previsto dal CCNL.

Le **attività svolte dal Servizio Prevenzione e Protezione** sono ampie e comprendono:

- ▶ l'individuazione dei fattori di rischio, la valutazione dei rischi e la definizione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, nel rispetto della normativa vigente e sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale
- ▶ l'elaborazione delle procedure di sicurezza e la proposta di programmi di informazione e formazione dei lavoratori
- ▶ la collaborazione con il datore di lavoro nell'elaborazione della documentazione

obbligatoria: documento di valutazione dei rischi (DVR), documento di valutazione dei rischi interferenziali (DUVRI), valutazione rischi incendio (VRI), piani di evacuazione (PDE), valutazione rischi ambienti di lavoro (VRAL)

- ▶ la partecipazione alle consultazioni e riunioni periodiche in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Il Servizio fornisce inoltre ai lavoratori le informazioni riguardanti i rischi, le misure e le attività di protezione e prevenzione adottate e le procedure di primo soccorso, anti-incendio e di evacuazione dei luoghi di lavoro.

Come da normativa, il SPP svolge una funzione di indirizzo e di proposta nei confronti del Datore di Lavoro e del suo Delegato, a cui spetta il potere decisionale. La sua attività è valutata regolarmente tramite l'effettuazione di sopralluoghi presso i luoghi

di lavoro e la verifica dell'andamento degli infortuni e delle malattie professionali.

Al fine di favorire l'accesso al Servizio da parte dei

dipendenti, questo è contattabile attraverso tutti i canali digitali e tradizionali (mail, telefono, colloquio, richiesta scritta).

### 7.7.2 Informazione e formazione per una maggiore 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 2019, una particolare attenzione è stata rivolta alla sicurezza dei dipendenti dell'Ufficio Gestione Sedi Operative, in particolare in relazione al rischio elettrico (corso PES, PAV, PEI); proseguono inoltre gli aggiornamenti in materia di sicurezza e per le varie figure presenti (lavoratori, preposti, addetti emergenza, abilitati all'uso dei defibrillatori).

### 7.7.3 Un approccio completo al benessere della persona

L'attenzione per la sicurezza dei dipendenti è solo parte del nostro impegno. Per garantire la massima serenità sui luoghi di lavoro, dedichiamo la stessa attenzione alla salute e al benessere psicofisico, attraverso la prevenzione dei rischi correlati al lavoro tra cui quelli da stress, la cui valutazione è stata aggiornata nel 2019.

La Compagnia inoltre mette a disposizione dei propri dipendenti un ampio spettro di benefit e opportunità: dall'assistenza sanitaria e dalla copertura assicurativa per disabilità e invalidità (cfr. Par. 7.6), alla promozione di iniziative e campagne di prevenzione in collaborazione con realtà di riferimento in ambito sanitario (cfr. Par. 5.5).

Al fine di fornire un **presidio sanitario efficace**, presso tutte le sedi centrali e locali delle società del Gruppo un Medico Competente è disponibile per l'effettuazione delle visite mediche obbligatorie al momento dell'assunzione e periodiche, oltre che per ulteriori visite di approfondimento su richiesta.

Anche la partecipazione di ITAS al progetto Family Audit, volto all'individuazione di politiche relative alla conciliazione casa-lavoro, contribuisce alla prevenzione dello stress correlato al lavoro.

### 7.7.4 Gli infortuni

Nel 2019, all'interno delle società del Gruppo sono stati registrati 4 casi di infortunio sul lavoro di lieve entità, avvenuti all'interno della sede o durante trasferte aziendali.

Il tasso di infortunio, inteso come numero totale di infortuni per ogni milione di ore lavorate, si è attestato a 3,5, in riduzione rispetto al 4,5 del 2018.

### In caso di incidente

■ In ITAS, gli infortuni sul lavoro sono infrequenti. In caso di incidente, il processo di accertamento prevede, di norma, un sopralluogo da parte del RSPP per la raccolta delle informazioni, l'ascolto dei testimoni o altre persone coinvolte negli eventi, un successivo confronto con il Medico Competente, gli RLS, e infine l'elaborazione di un verbale che viene inviato al Delegato del Datore di Lavoro per la sicurezza (DLSS).

Non sono invece stati rilevati infortuni tra i lavoratori delle ditte esterne che svolgono i servizi di guardiania, portierato e pulizie presso le sedi del Gruppo, a fronte di un impegno totale di 57.229 ore nel corso dell'anno.

## 7.8 Dati e indicatori

Dipendenti per contratto di lavoro	2019	2018	2017
<b>Totali</b>	<b>738</b>	<b>725</b>	<b>738</b>
Donne	320	319	325
Uomini	418	406	413
<b>tempo indeterminato</b>	<b>731</b>	<b>700</b>	<b>715</b>
Donne	316	310	318
Uomini	415	390	397
<b>tempo determinato</b>	<b>7</b>	<b>25</b>	<b>23</b>
Donne	4	9	7
Uomini	3	16	16

■ Tabella 26: Dipendenti per contratto di lavoro

Dipendenti per tipo di impiego	2019	2018	2017
<b>Totali</b>	<b>738</b>	<b>727</b>	<b>737</b>
Donne	320	319	325
Uomini	418	408	412
<b>full time</b>	<b>649</b>	<b>640</b>	<b>654</b>
Donne	238	240	249
Uomini	411	400	405
<b>part time</b>	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>83</b>
Donne	82	79	76
Uomini	7	8	7

■ Tabella 27: Dipendenti per tipo di impiego

Dipendenti a tempo indeterminato per genere e categoria	2019	2018	2017
<b>Totali</b>	<b>731</b>	<b>700</b>	<b>715</b>
Donne	316	310	318
Uomini	415	390	397
<b>Dirigenti</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>18</b>
Donne	6	2	1
Uomini	23	18	17
<b>Quadri</b>	<b>149</b>	<b>139</b>	<b>142</b>
Donne	33	30	31
Uomini	116	109	111
<b>Impiegati</b>	<b>553</b>	<b>541</b>	<b>555</b>
Donne	277	278	286
Uomini	276	263	269

■ Tabella 28: Dipendenti a tempo indeterminato per genere e categoria

Dipendenti per fasce di età	2019	2018	2017
<b>under 30</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>47</b>
Donne	25	25	23
Uomini	25	30	24
<b>compreso/uguale 30-50</b>	<b>468</b>	<b>473</b>	<b>500</b>
Donne	221	230	239
Uomini	247	243	261
<b>over 50</b>	<b>220</b>	<b>219</b>	<b>198</b>
Donne	74	74	67
Uomini	146	145	131

■ Tabella 29: Dipendenti per fasce di età

Dirigenti provenienti dalla comunità locale	2019	2018	2017
Dirigenti residenti nelle province di Trento, Milano e Genova	68,9%	60,0%	58,8%

■ Tabella 30: Dirigenti provenienti dalla comunità locale

Nuovo personale assunto per fasce di età e genere	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>39</b>	<b>35</b>
Totale donne	16	17	11
Totale uomini	31	22	24
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>15</b>
Donne	13	10	7
Uomini	16	8	8
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>14</b>
Donne	3	7	3
Uomini	14	12	11
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
Donne	0	0	1
Uomini	1	2	5

■ Tabella 31: Nuovo personale assunto per fasce d'età e genere

Personale che ha interrotto/terminato il rapporto di lavoro, per fasce di età e genere	2019	2018	2017
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>59</b>	<b>53</b>
Totale donne	15	23	20
Totale uomini	19	36	33
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>2</b>
Donne	3	6	2
Uomini	6	3	0
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
Donne	11	5	6
Uomini	10	11	10
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>4</b>	<b>34</b>	<b>35</b>
Donne	1	12	12
Uomini	3	22	23

■ Tabella 32: Personale che ha interrotto/terminato il rapporto di lavoro, per fasce di età e genere

Tasso di turnover per genere ed età	2019	2018	2017
<b>Tasso turnover complessivo</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,1%</b>	<b>11,7%</b>
<b>Tasso di turnover in entrata</b>	<b>6,4%</b>	<b>5,2%</b>	<b>4,6%</b>
Tasso di turnover in entrata - Donne	5,0%	5,2%	3,3%
Tasso di turnover in entrata - Uomini	7,5%	5,2%	5,7%
Tasso di turnover in entrata - Sotto i 30 anni	61,1%	7,6%	6,2%
Tasso di turnover in entrata - Tra i 30 e i 50 anni	3,6%	3,9%	2,8%
Tasso di turnover in entrata - Oltre i 50 anni	0,5%	0,9%	2,7%
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,0%</b>
Tasso di turnover in uscita - Donne	4,7%	7,1%	6,0%
Tasso di turnover in uscita - Uomini	4,6%	8,5%	7,8%
Tasso di turnover in uscita - Sotto i 30 anni	18,9%	29,0%	7,1%
Tasso di turnover in uscita - Tra i 30 e i 50 anni	4,4%	0,8%	3,2%
Tasso di turnover in uscita - Oltre i 50 anni	1,9%	14,8%	15,5%
<b>Tasso di compensazione del turnover</b>	<b>138,2%</b>	<b>66,1%</b>	<b>66,0%</b>

■ Tabella 33: Tasso di turnover per genere ed età

Congedi parentali	2019	2018	2017
<b>Dipendenti che avevano diritto al congedo parentale</b>	<b>254</b>	<b>264</b>	<b>240</b>
Donne	119	131	113
Uomini	135	133	127
<b>Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</b>	<b>56</b>	<b>59</b>	<b>55</b>
Donne	37	41	38
Uomini	19	18	17
<b>Dipendenti rientrati al lavoro alla fine del congedo</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>41</b>
Donne	29	27	24
Uomini	19	18	17
<b>Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>36</b>
Donne	26	33	24
Uomini	18	17	12
<b>Tasso di rientro al lavoro</b>	<b>85,7%</b>	<b>76,3%</b>	<b>74,5%</b>
Donne	78,4%	65,9%	63,2%
Uomini	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Tasso di permanenza al lavoro</b>	<b>107,3%</b>	<b>138,9%</b>	<b>87,8%</b>
Donne	108,3%	137,5%	100,0%
Uomini	105,9%	141,7%	70,6%

■ Tabella 34: Congedi parentali

Infortuni	2019	2018	2017
<b>Infortuni registrabili</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>
<i>di cui occorsi al personale ITAS</i>	4	4	1
<i>di cui occorsi al personale di ditte esterne</i>	0	1	n.d.
<b>Infortuni gravi</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>di cui occorsi al personale ITAS</i>	0	0	0
<i>di cui occorsi al personale di ditte esterne</i>	0	0	0
<b>Decessi sul lavoro</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<i>di cui occorsi al personale ITAS</i>	0	0	0
<i>di cui occorsi al personale di ditte esterne</i>	0	0	0
<b>Ore lavorate</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Ore lavorate dal personale interno	1.097.911	1.087.287	1.076.221
Ore lavorate dal personale esterno	57.229	13.639	n.d.
<b>Tasso di infortuni</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Tasso di infortuni (infortuni su 1.000.000 di ore lavorate)</b>	<b>3,5</b>	<b>4,5</b>	<b>0,9</b>
<i>personale ITAS</i>	3,6	3,7	0,9
<i>personale di ditte esterne</i>	0,0	73,3	n.d.
<b>Infortuni gravi (assenza &gt; 6 mesi)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>n.d.</b>
<i>personale ITAS</i>	0,0	0,0	n.d.
<i>personale di ditte esterne</i>	0,0	0,0	n.d.
<b>Decessi sul lavoro</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>n.d.</b>
<i>personale ITAS</i>	0,0	0,0	n.d.
<i>personale di ditte esterne</i>	0,0	0,0	n.d.

■ Tabella 35: Infortuni e ore lavorate

Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance	2019	2018	2017
<b>Dirigenti</b>	<b>93,1%</b>	<b>85,0%</b>	<b>55,6%</b>
Donne	100,0%	100,0%	-
Uomini	91,3%	83,3%	58,8%
<b>Quadri</b>	<b>95,2%</b>	<b>99,3%</b>	<b>81,0%</b>
Donne	93,9%	93,3%	77,4%
Uomini	95,6%	100%	82,0%
<b>Impiegati</b>	<b>97,5%</b>	<b>84,3%</b>	<b>87,6%</b>
Donne	98,9%	87,1%	87,1%
Uomini	96,0%	81,4%	88,1%
<b>Totale</b>	<b>93,2%</b>	<b>87,3%</b>	<b>85,5%</b>

■ Tabella 36: Dipendenti che hanno ricevuto una valutazione delle performance



Siamo presenti sul  
territorio e vicini  
ai soci e assicurati

“Siamo vicini, presenti di persona ma anche dotati di strumenti tecnologici all'avanguardia. Una rete a servizio delle persone, dal paesino più piccolo alla grande città.”

## 8. Relazioni umane e digitali a supporto dei soci e clienti

Il canale agenziale è l'asse portante di ITAS, cui si affiancano il canale broker e gli accordi di bancassicurazione con partner bancari.

Nel loro insieme, gli intermediari sono una risorsa fondamentale non solo per sviluppare il business assicurativo, ma anche per diffondere i valori mutualistici: essi infatti 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. Proprio al fine di radicare e diffondere tali caratteristiche, ITAS Mutua ha lanciato nel 2019 il progetto **Sviluppo impresa mutualistica**, volto a identificare e rafforzare i meccanismi più virtuosi di mutualità per migliorare ulteriormente il servizio ai Soci assicurati.

La Compagnia è in costante e **continua relazione** con la rete di intermediari attraverso la Direzione Commerciale.

Agli incontri istituzionali collegiali quali **convention agenti, convention collaboratori e zonali**, nei quali vengono presentati gli andamenti di mercato e le strategie di Gruppo, si aggiungono **gli incontri periodici** con i rappresentanti della rete (Giunte) al fine di condividere gli indirizzi strategici e quelli operativi per la modifica, l'implementazione e la correzione di tematiche collegate al business corrente.

I commerciali ITAS incaricati del supporto alla rete agenziale sono persone che provengono dallo stesso territorio e che ne conoscono da vicino le caratteristiche e i bisogni, in modo da poter offrire agli intermediari un accompagnamento realmente personalizzato.

ITAS continua ad accrescere nel tempo il proprio investimento nella **formazione** degli agenti, innovando costantemente i contenuti delle iniziative al fine di anticipare le evoluzioni del settore e verificando periodicamente la qualità dei corsi erogati.

Nell'arco del prossimo triennio, il Gruppo ITAS intende rafforzare ulteriormente la relazione e il rapporto con la rete di intermediari, proseguendo il percorso formativo, ormai affermato da qualche anno, finalizzato a indirizzare e accompagnare l'evoluzione del ruolo dell'intermediario all'interno di un contesto assicurativo in rapido cambiamento.

L'impegno di ITAS è rivolto anche a **facilitare le attività lavorative degli intermediari e semplificare le procedure interne**, consentendo loro una sempre maggiore prossimità ai soci assicurati, attraverso la messa a disposizione di soluzioni di interazione digitale, strumenti di firma elettronica innovativi e nuovi sistemi di emissione e di pagamento.

5.177 intermediari

349 ore di formazione erogate alla rete di vendita

12.691 controlli effettuati sulla rete

### In dialogo costante con i nostri agenti

■ Gli agenti sono la voce di ITAS sul territorio e per questo è importante per noi creare con loro una relazione diretta e personale. Gli eventi pensati per gli agenti non sono un'occasione solo per fare formazione, 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. Nel 2019 è stata innovata la formula organizzando una serie di eventi sul territorio, nei teatri, come in una tournée, per rendere concreto il concetto di vicinanza espresso nel titolo dell'evento **Solidi, Concreti, Vicini**.

Nel 2019 la Convention Agenti si è svolta il 19 febbraio a Verona nella splendida cornice del Teatro Nuovo, mentre gli appuntamenti per i collaboratori si sono svolti fra il 27 febbraio e il 12 marzo nei teatri di Bolzano, Milano, Vicenza e Roma. Nel corso degli incontri è stato presentato il Piano Industriale 2019-2021, è stato analizzato il contesto del mercato assicurativo italiano e le linee guida di intervento del Piano.

A settembre, come di consueto, sono stati organizzati gli incontri zonali (a Roma, Padova, Milano e Trento) per aggiornare gli agenti su temi tecnici, commerciali e relativi ai sinistri. Agli incontri istituzionali collegiali si aggiungono gli incontri periodici con i rappresentanti della rete (Giunte) e con i referenti operativi nominati dagli intermediari, rivolti a comunicare gli indirizzi strategici e quelli operativi per la modifica, l'implementazione e la correzione di tematiche collegate al business corrente.

Tra gli argomenti presentati nei momenti di confronto si segnalano le proposte di miglioramento relative agli strumenti a disposizione della rete, le modifiche alle coperture assicurative offerte in funzione delle mutate esigenze del socio assicurato e l'aumento delle competenze e delle conoscenze di tutta la rete con specifici momenti formativi. Grazie a tale confronto, sono già state applicate con successo iniziative mirate, da un lato, a snellire le procedure gestionali e, dall'altro, a fornire alla rete strumenti più semplici e organici.

Il rafforzamento della relazione tra le persone della rete agenziale e la Direzione ITAS passa anche attraverso iniziative ludico-ricreative. Al centro dei 3 appuntamenti del 2019 è stato posto lo sport: agenti e dipendenti ITAS si sono sfidati in gare di sci, match di pallavolo e calcio, con performance musicali della ITAS band e il coinvolgimento di associazioni ed enti locali come il Gruppo Alpini.

Lo sport è anche stato al centro del percorso di team building promosso dalla Direzione Commerciale, i cui componenti hanno partecipato ad una giornata dedicata al baseball assieme ai giovanissimi talenti di Rovigo Baseball e Softball.



## 8.1 Una capillare vicinanza agli assicurati

I **635 agenti**, in sostanziale stabilità rispetto al 2018, 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 **437 agenzie** (tra sedi principali e sedi secondarie) e le

**394 subagenzie**, gerarchicamente subordinate alle prime, che garantiscono la capillarità della presenza sul territorio e, quindi, un'ancora più approfondita conoscenza del contesto nel quale vivono i soci assicurati.

I numeri della rete	2019	2018	2017
<b>Agenti</b>	635	675	657
<b>Sub agenti</b>	1.158	1.187	1.165
<b>Collaboratori</b>	3.185	3.355	3.382
<b>Broker</b>	199	228	240

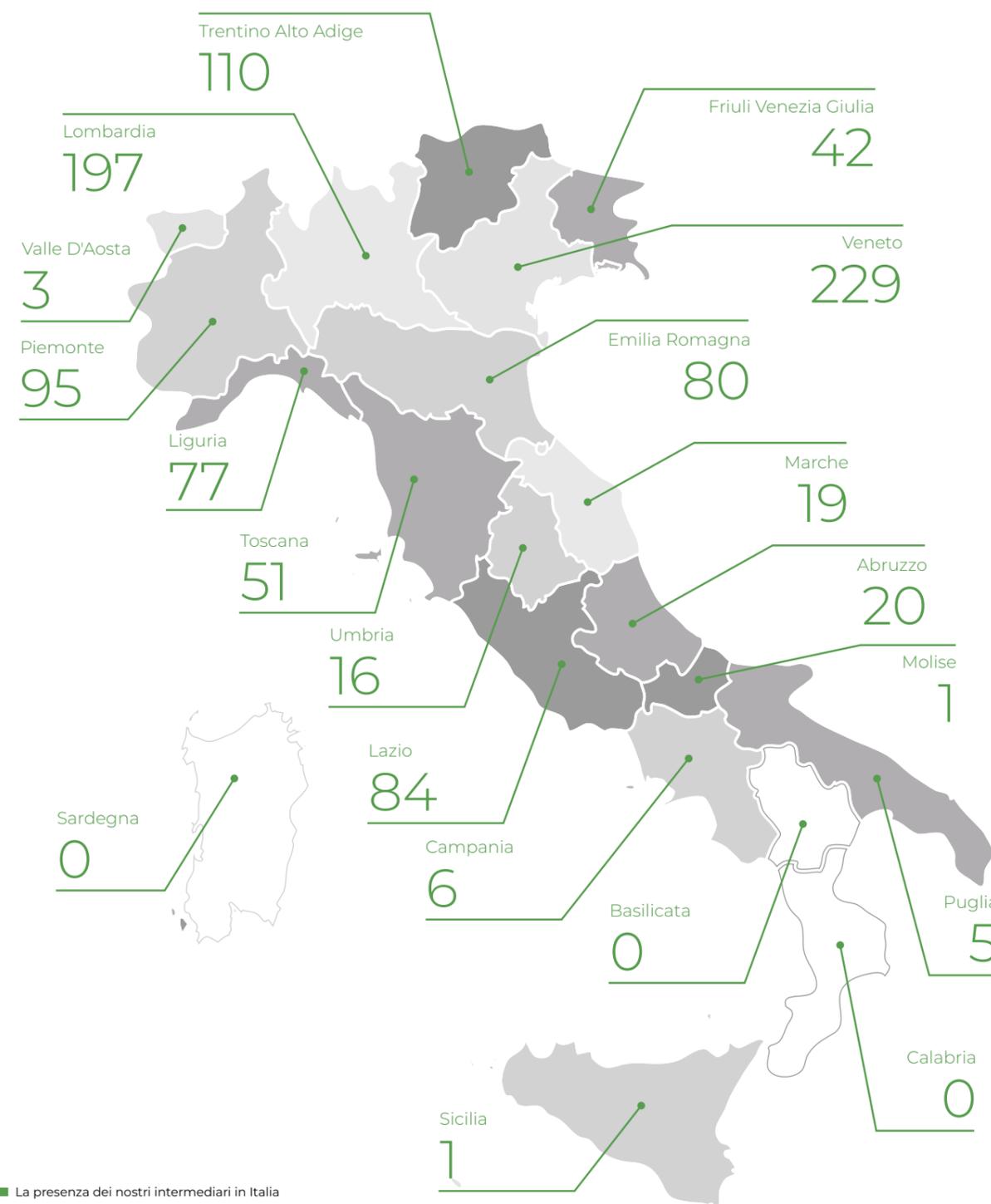
■ Tabella 37: Numero di intermediari del Gruppo ITAS al 31 dicembre

I **broker** rappresentano il secondo canale, utilizzato in modo diretto con 199 intermediari distribuiti soprattutto al Nord e Centro Italia, e in modo indiretto attraverso la rete agenziale.

Il terzo canale per raccolta premi, legati prevalentemente ai prodotti ITAS Vita S.p.A., sono le **banche**, perlopiù operanti nel Nord-Est. Il canale è articolato in 32 banche e 2 Intermediari Finanziari per 2.524 sportelli.

I numeri della rete	2019	2018	2017
<b>Agenzie</b>	437	452	458
<b>Sub agenzie</b>	394	338	323
<b>Banche</b>	34	31	47
<b>Sportelli bancari</b>	2.524	2.634	1.128

■ Tabella 38: Numero di agenzie, sub agenzie, banche e sportelli bancari del Gruppo ITAS al 31 dicembre



■ La presenza dei nostri intermediari in Italia

**Assicuratrice Val Piave S.p.A.** opera ad oggi esclusivamente attraverso il canale **agenziale** con punti vendita presenti nelle Regioni di Veneto e Friuli Venezia Giulia.

Tutti gli **strumenti di innovazione tecnologica** predisposti dal Gruppo sono implementati nella Compagnia, con lo scopo di migliorare il servizio all'assicurato della rete agenziale, mantenendo

sempre al centro della strategia di vendita la figura dell'intermediario.

Grazie alla stretta sinergia con ITAS Mutua, gli agenti di Assicuratrice Val Piave S.p.A. partecipano a incontri e tavoli di lavoro tecnici congiunti, mirati al miglioramento dell'offerta commerciale e degli strumenti a disposizione della rete.

## 8.2 Una rete in formazione continua

Valorizzare e motivare le persone attraverso la formazione della rete vendita rimane essenziale per la qualità del servizio e il rapporto con i soci 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.

Il progetto Sviluppo impresa mutualistica, nato

nel corso del 2019 (cfr. box), intende specificare il carattere identitario di un numero selezionato di agenzie, rafforzando il loro senso di appartenenza alla Mutua, approfondendo i concetti di mutualità ed economia sociale e presentando modelli pratici di analisi dei bisogni atti a offrire un concreto servizio di consulenza al socio assicurato. Le attività formative previste nel progetto hanno interessato un totale di 280 intermediari.

### Agenzie mutualistiche al servizio delle comunità

■ La relazione tra Compagnia e socio assicurato è un fattore fondamentale che ci distingue come Mutua: per questo ci impegniamo ad alimentare e praticare la mutualità, anche attraverso la formazione ed il coinvolgimento dei nostri intermediari sui territori, portavoce dei valori di ITAS a diretto contatto con i soci assicurati.

A maggio 2019, ITAS Mutua ha dato il via al progetto pilota **“Sviluppo Impresa Mutualistica”** che vede al centro il socio assicurato e coinvolge alcune storiche realtà agenziali con l'obiettivo di identificare e rafforzare i meccanismi più virtuosi di mutualità per rafforzare il servizio ai Soci assicurati e la percezione di ITAS su territori particolarmente vocati.

A tal fine vengono promosse iniziative di sostegno supporto a progetti avviati di attività promosse da realtà del terzo settore articolate sugli stessi valori che caratterizzano la Mutua: servizi e vicinanza alle persone, sostegno del territorio in chiave storica e culturale.

Le 16 agenzie pilota selezionate per la prima fase di implementazione sono chiamate a diventare veri e propri partner strategici per la Compagnia. Vengono perseguiti elevati standard di gestione tecnica ed amministrativa volti a snellire e velocizzare le operazioni, intraprese le azioni a sostegno del territorio, il tutto secondo linee guida aziendali.

Nella prima fase di implementazione sono stati privilegiati i territori “storici” di ITAS Mutua, che possono contare su un maggiore radicamento dei principi di mutualità; la rete delle Agenzie partecipanti sarà tuttavia estesa progressivamente a tutto il territorio nazionale di in cui è presente presenza della Compagnia, anche grazie alla dimostrazione dei benefici offerti dal modello ai soci assicurati.

Il 2019 è stato caratterizzato anche da altri progetti formativi di valenza strategica per la Compagnia quali:

- ▶ “Roll-out” formativo dedicato alla presentazione del nuovo applicativo **ITAS 360** che ha visto in aula 1.097 intermediari in

54 edizioni su tutto il territorio nazionale

- ▶ **“Progetto Consulenti Welfare”**, finalizzato all'inserimento in agenzia di una figura dedicata a questo tipo di tematica
- ▶ **“Sprint Vita” e “Vita e Finanza”**, due progetti rivolti ad accrescere la cultura finanziaria legata al ramo

Vita e a rafforzare le competenze consulenziali della rete agenziale in tale campo.

In ambito normativo, particolare attenzione è stata data a chiarimenti e approfondimenti sui recenti Regolamenti IVASS n° 40/2018 e 44/2019, nonché sul tema della Privacy a seguito delle novità introdotte dal Regolamento UE 679 (GDPR).

In ambito tecnico sono state approfondite le caratteristiche del nuovo prodotto Cyber Risk e le sue potenzialità commerciali. Come previsto

dalla normativa è stato inoltre presentato il nuovo prodotto **“ITAS naturalmente protetti”** dedicato alla copertura dei rischi legati alle catastrofi naturali. Per quanto riguarda l'ambito amministrativo/gestionale, sono state dedicate alcune giornate alla gestione dei Sinistri CARD e in ambito informatico altrettante giornate sono state dedicate all'utilizzo dell'applicativo ASIA per la gestione dei sinistri, oltre al consueto incontro annuale dedicato alla “Cyber Security”.

Area	Ore	Partecipanti
Normativa	72	425
Tecnica	8	167
Contrattuale e prodotti	44	512
Amministrativa e gestionale	164	1.737
Informatica	20	1.363

■ Tabella 39: Partecipanti e ore di formazione della rete di vendita

In complesso, le attività formative erogate nel 2019 hanno visto **umentare del 32% del monte-ore totale e del 25% il numero di partecipanti**, testimoniando l'impegno sempre crescente del Gruppo nello sviluppo della rete.

La valutazione dell'efficacia degli interventi formativi è effettuata tramite la somministrazione di un apposito questionario obbligatorio a tutti i partecipanti ai corsi. Inoltre, il confronto periodico con una rappresentanza della Giunta Agenti (**Osservatorio Formazione**) consente la verifica e la progettazione mirata delle politiche formative e di aggiornamento professionale.

Il 2020 sarà un anno dedicato soprattutto alla formazione della rete di secondo livello, ovvero ai subagenti e collaboratori. Tale obiettivo sarà realizzato principalmente attraverso tre strumenti:

- 1) **ITASLab**, l'Academy “Laboratorio” interna attualmente riservata a un numero limitato di collaboratori selezionati, che intende aprirsi anche a studenti universitari, laureandi o

neolaureati, attraverso accordi di Patrocinio da parte degli Atenei convenzionati. Tale progetto di apertura al mondo universitario mira all'individuazione di nuovi talenti da coinvolgere nel percorso formativo biennale ITASLab, con l'obiettivo ultimo di costruire profili professionali potenzialmente necessari al Gruppo o alla sua rete agenziale.

- 2) **M.i.it**, l'Academy itinerante esterna sul territorio, creata e progettata per raggiungere il più alto numero di collaboratori della rete monomandataria e formarli direttamente sul territorio attraverso cicli di incontri ripetuti nel corso dell'anno così da creare o rinforzare le adeguate competenze tecnico-giuridiche, commerciali e relazionali in linea con le esigenze del mercato e con l'impronta mutualistica della mandante.
- 3) **Facciamo Rete**, il nostro programma di formazione operativa itinerante rivolta ai collaboratori di tutte le reti agenziali e incentrata su temi operativo-commerciali, giunto ormai al terzo anno di sperimentazione.

## I processi di governo e controllo del prodotto conformi alla Insurance Distribution Directive

■ La Insurance Distribution Directive (IDD) ha introdotto in capo alle imprese e agli intermediari assicurativi l'obbligo di **adottare, gestire e controllare processi di governo e controllo del prodotto (Product Oversight and Governance - POG)** volti a garantire una maggiore tutela del cliente nella fase d'ideazione, realizzazione e distribuzione di prodotti assicurativi.

In conformità con la direttiva, nel 2018 ITAS ha adottato una Policy in materia di governo e controllo del prodotto volta ad allineare il profilo di costo/rischio dei prodotti ai segmenti di clientela per i quali risultano idonei, sulla base dei rispettivi obiettivi.

La Funzione Compliance supervisiona la corretta applicazione della Policy da parte delle diverse funzioni coinvolte e monitora il rispetto da parte dei distributori delle disposizioni normative e regolamentari – esterne e interne - che disciplinano l'attività di distribuzione assicurativa, anche con l'ausilio della Direzione Commerciale e della Struttura Controllo Rete. Inoltre, la funzione verifica periodicamente la congruità delle misure di POG adottate dalla Compagnia funzionali alla prevenzione del rischio di non conformità.

Qualora riscontri anomalie nell'ambito dei propri controlli, la Funzione di Compliance propone interventi correttivi idonei al Comitato Prodotti, a cui partecipano i tecnici competenti per la tipologia di prodotto, la Funzione Compliance, la Funzione Risk Management, la Funzione Attuariale e la Funzione Internal Auditing e altri soggetti, anche esterni, necessari in ragione degli argomenti trattati.

### 8.3 La trasparenza e la correttezza nella comunicazione

Mettere al centro i propri assicurati significa per ITAS 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 nel processo di progettazione del prodotto per **garantire il rispetto degli obblighi normativi**, in particolare per quanto riguarda l'adozione di processi di governo e controllo del prodotto (art. 25 della direttiva UE n. 97/2016 sulla distribuzione assicurativa - Insurance Distribution Directive, cfr. Box) e gli standard di informazione e pubblicità dei prodotti assicurativi (Regolamento IVASS n. 41/2018).

Nel 2019, sulla scorta delle Linee Guida emanate da IVASS, le compagnie del Gruppo ITAS hanno intrapreso un percorso di **semplificazione dei contratti** intervenendo anche sulla chiarezza

del linguaggio, con l'obiettivo di facilitare la comprensione della documentazione contrattuale e consentire all'assicurato un esercizio più agevole dei propri diritti. I nuovi prodotti lanciati nel corso dell'anno sono stati adeguati automaticamente alle linee guida.

Nel corso del 2020, l'Autorità di Vigilanza sui Fondi pensione (COVIP) ha in progetto la revisione delle Direttive alle forme pensionistiche complementari, con particolare riferimento agli obblighi informativi nei confronti dei potenziali aderenti ed alle informazioni periodiche agli aderenti. A seguito dell'entrata in vigore di tali disposizioni, sarà attivata la revisione volta all'adeguamento della documentazione informativa.

Nella fase di distribuzione, la rete di vendita gioca un ruolo fondamentale ai fini della trasparenza nella comunicazione con i clienti e soci assicurati. Per questo motivo, il **Gruppo controlla in modo**

**costante e capillare verifica dell'osservanza** da parte dell'intermediario **delle disposizioni che disciplinano l'attività di intermediazione emanate dal legislatore, dalle autorità di settore e dalla compagnia**, secondo un piano semestrale concordato da ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A.

In particolare, i controlli riguardano sia aspetti organizzativi e gestionali relativi all'affissione delle informative e alla correttezza delle lettere di incarico di tutti i collaboratori esterni, che la correttezza della comunicazione con l'assicurato, con particolare riferimento alla documentazione precontrattuale e contrattuale e ai materiali pubblicitari. Per

i Rami Danni, 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 2019 sono stati effettuati **12.691 controlli puntuali di conformità normativa sulle agenzie del Gruppo**, in aumento del 20,5% rispetto al 2018.

	Agenzie controllate 2019	Agenzie controllate 2018	Agenzie controllate 2017	Controlli puntuali 2019	Controlli puntuali 2018	Controlli puntuali 2017
<b>ITAS Mutua</b>	38	27	33	10.526	7.749	9.113
<b>ITAS Vita</b>	32	27	33	2.134	1.836	2.208
<b>Val Piave</b>	3	5	31	31	31	3

■ Tabella 40: Numero di agenzie oggetto di controlli sulla conformità normativa e numero di controlli effettuati

Un presidio di carattere trasversale è rappresentato dal **Servizio Controllo Rete**, che svolge indagini ad ampio raggio sugli adempimenti normativi (in particolare in materia di modalità di pagamento dei premi; adeguatezza dell'informativa precontrattuale e contrattuale; obblighi di trasparenza; separazione patrimoniale, antiriciclaggio e privacy), sulla gestione tecnica e amministrativa delle agenzie e sulla gestione finanziaria dei premi di polizza incassati. L'attività del Servizio Controllo Rete viene operativamente eseguita sul territorio, tramite specifiche ispezioni in loco, e a distanza.

L'esito delle ispezioni viene comunicato agli intermediari e reso disponibile alle strutture della compagnia che per ruolo e funzione gestiscono e intervengono nel rapporto contrattuale con gli intermediari stessi attraverso eventuali iniziative di richiamo e azioni correttive.

L'Unità Marketing effettua inoltre un controllo sui **siti Internet** e sui **profili social** delle agenzie per verificarne la coerenza con l'immagine del Gruppo

e il rispetto dei regolamenti IVASS in materia di trasparenza e informativa agli assicurati. Nei casi di esito non conforme, l'anomalia è segnalata all'intermediario, al quale si richiede un intervento correttivo. È inoltre in corso l'aggiornamento del Vademecum per gli intermediari con oggetto "Direttive ITAS e adempimenti normativi IVASS per la presenza siti internet di agenzia" con l'obiettivo di fornire indicazioni operative alla rete per l'utilizzo corretto di contenuti pubblicitari e promozionali riguardanti prodotti e servizi con marchi ITAS da pubblicare in internet.

Per quanto riguarda specificamente la tematica della correttezza e trasparenza della comunicazione con gli assicurati, i controlli hanno restituito gli esiti indicati in tabella.

Oggetto dei controlli	Indicatore	2019	2018	2017
Consegna dei Moduli di informativa 7A e 7B	Controlli totali	4.023	4.547	3.621
	Esito positivo	3.879	4.273	3.350
	Esito negativo	144	274	271
Consegna dell'informativa precontrattuale e contrattuale	Controlli totali	6.116	6.064	5.491
	Esito positivo	5.984	5.871	5.322
	Esito negativo	132	193	169
Disposizioni in materia di adeguatezza dei contratti offerti	Controlli totali	4.023	4.535	3.621
	Esito positivo	3.900	4.298	3.432
	Esito negativo	123	237	189
Mancato riporto di informazioni obbligatorie sul sito internet dell'intermediario	Controlli totali	168	29	34
	Esito positivo	52	14	14
	Esito negativo	116	15	20
<b>Totale</b>	% esiti positivi	96,4%	95,3%	94,9%
	% esiti negativi (con irregolarità)	3,6%	4,7%	5,1%

■ Tabella 41: controlli effettuati sulla correttezza e trasparenza nella comunicazione degli intermediari del Gruppo ITAS agli assicurati e relativi esiti

Grazie alla maggiore incisività dei controlli effettuati negli anni, le irregolarità riscontrate si sono ridotte in modo significativo, passando dal 5,1% nel 2017 al 3,6% dei casi oggetto di verifica nel 2019.

## 8.4 L'innovazione digitale per le agenzie

La relazione tra i soci assicurati e i gli agenti può trovare un importante alleato nelle più **avanzate tecnologie digitali**, che permettono di semplificare le comunicazioni e velocizzare le procedure, evitando di sottrarre tempo ed energie al **fattore più importante: le relazioni umane**. Senza trascurare la riduzione degli **impatti ambientali** che deriva dal minore consumo di carta.

Per questo motivo, il Gruppo si impegna da anni a supportare le relazioni tra la rete di vendita e i soci assicurati grazie alla progettazione e realizzazione di soluzioni di interazione digitale fruibili tramite i più diffusi browser e dispositivi mobili, sia per le piattaforme e i servizi applicativi, sia per quelli infrastrutturali. Nel 2017 sono stati messi a disposizione della rete il sistema di gestione dei

sinistri ASIA, il gestionale Vita EVO, il Front-end commerciale e il CRM, che sono stati portati a regime nel corso del 2018.

Il 2019 ha visto un'importante evoluzione grazie al **rilascio alla rete del nuovo applicativo gestionale ITAS360**, che permette agli agenti di gestire in modo flessibile il proprio portafoglio soci direttamente dal proprio tablet, consentendo di dedicare **maggiore tempo al rapporto di cura e assistenza dei soci assicurati**. Grazie a ITAS360, l'agenzia si sposta a casa del socio assicurato o dove quest'ultimo è più comodo.

ITAS360 facilita anche molte procedure dal lato dell'agenzia: dalla compattazione dei contenuti da stampare, con relativo risparmio di carta, alla semplificazione di processi interni, consentendo notevoli risparmi di tempo.

L'impegno del Gruppo nel 2019 è stato rivolto anche al miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e aggiornamento dedicati alla rete di intermediari, grazie al lancio di **newsletter digitali periodiche**: uno strumento interattivo finalizzato

non solo a diffondere contenuti relativi ai prodotti e servizi assicurativi, ma anche a raccogliere dati e richieste dagli intermediari per ampliare il dialogo interno alla rete.

### Nuove forme di pagamento digitale

■ L'innovazione di processo e di tecnologica sarà nel prossimo triennio una delle principali direzioni che percorreremo per razionalizzare e rafforzare la qualità delle relazioni con la nostra rete e con i nostri soci assicurati, con il fine di trasferire a questi ultimi il valore dei nostri servizi. Con uno sguardo attento all'efficienza e alla riduzione degli impatti ambientali delle nostre attività.

L'innovazione entrerà pertanto in maniera significativa in tutti i processi aziendali: dall'ideazione dei prodotti alla loro distribuzione; dal supporto alla rete di vendita alle procedure di perizia, liquidazione e pagamento; dalla gestione diretta delle coperture assicurative ai servizi con cui i soci potranno relazionarsi con il proprio agente in una logica di comunità per la creazione di relazioni di valore.

Nel 2019, abbiamo indirizzato i nostri sforzi verso l'introduzione di nuovi sistemi di firma digitale e pagamento, per consentire ai nostri soci la massima semplicità nella gestione della propria posizione. In particolare:

- ▶ nell'ambito di ITAS360, è stato messo a disposizione degli agenti un POS mobile che permette al socio assicurato di pagare tramite bancomat o carta di credito a domicilio;
- ▶ è stato introdotto il servizio Pago Link, che permette di inviare al socio una mail contenente un link cliccando il quale è possibile accedere, da remoto, al pagamento tramite carta di credito.

Nel corso del 2020 attiveremo la possibilità per i nostri soci assicurati di pagare su un IBAN virtuale personalizzato (Virtual Account) che confluisce in modo automatico nel sistema contabile di compagnia, riconoscendo all'agente la propria provvigione e semplificando fortemente i processi di riconciliazione interna tra socio assicurato, agente e Compagnia.

Nel 2020 sarà compiuto un ulteriore salto di qualità grazie all'innovativo progetto **Agenzia Digitale**, che permetterà al socio assicurato di visionare e firmare e pagare tramite la propria Area Riservata, sul sito o sulla app, uno o più preventivi caricati dal proprio agente attraverso ITAS360.

## 8.5 Il digital per i soci assicurati

I vantaggi dell'innovazione digitale – rapidità, comodità e semplicità – sono a disposizione diretta dei soci assicurati di ITAS, grazie all'introduzione costante di **nuove opportunità di interazione, volte non a eliminare, ma a facilitare la relazione con l'agente e la Compagnia.**

Attraverso **l'Area Riservata** presente nei siti delle Compagnie, gli assicurati possono **rinnovare online** le 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**. I clienti possono inoltre informarsi a 360 gradi sulla propria posizione assicurativa, visualizzando le polizze in vigore, in scadenza, scadute e non ancora stornate di tutte le compagnie del Gruppo. Per ciascuna polizza, il cliente può **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 al contratto originale, nel caso in cui sia stato firmato digitalmente con firma grafometrica o firma OTP (One-Time Password). È possibile anche **scaricare** l'attestato di rischio e, per le polizze auto con pagamento mensile tramite SEPA, il certificato di assicurazione. 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.

Attualmente il 90% dei prodotti Vita e Danni è consultabile e rinnovabile online nell'Area Riservata<sup>16</sup>.

In aggiunta ai servizi già presenti, nel 2019 è stato attivato un servizio di **reminder e alert** che consente al socio assicurato di gestire in modo personalizzato le scadenze per facilitare la prevenzione dei rischi, la corretta manutenzione dei beni assicurati e la gestione delle incombenze burocratiche e normative come il cambio gomme, il pagamento del bollo auto ecc. Un servizio fortemente apprezzato dagli utenti è la messa a disposizione della **documentazione** relativa al possesso di polizze danni e vita da utilizzare al momento del **730**, scaricabile direttamente da Area Riservata.

L'utilità percepita dei servizi offerti è confermata

dal numero di soci iscritti che, seppure ancora minoritario rispetto al totale degli assicurati, ha visto **un incremento del 24% rispetto al 2018**<sup>17</sup>.

Anche il sito web del Gruppo ha visto un aumento significativo del numero di visite uniche nell'arco dell'anno (+6%)<sup>18</sup>, risultando molto utilizzato dai soci assicurati per i servizi online: gli accessi all'Area Riservata hanno infatti superato, per la prima volta nel 2019, gli accessi al preventivatore auto. L'apprezzamento per i servizi online è stato confermato dagli stessi utenti che, intervistati nel corso del 2019, nel **40% dei casi ha dichiarato di accedere all'Area Riservata almeno ogni 2-3 mesi.**

**PREVENTIVO RC AUTO**

Per maggiori informazioni ricordati di leggere i fascicoli informativi e le avvertenze.

Stai effettuando il preventivo con **Itas Mutua**

Data di decorrenza  
12/06/2020

**DATI DEL VEICOLO**

Tipo di veicolo  
SETTORE 1 - AUTOVETTURA

Marca del veicolo  
Marca non valida  
Non trovo il veicolo

Modello del veicolo  
Inserisci il modello  
Non trovo il veicolo

Allestimento  
Inserisci l'allestimento  
Non trovo il veicolo

Data immatricolazione  
gg/mm/aaaa

Gancio di traino  
NO

USO PRIVATO ALTRI USI

**PROCEDI**

**DATI ANAGRAFICI**

Il proprietario è  
SELEZIONA

Data di nascita del proprietario

<sup>16</sup> Fonte del dato: calcolo interno effettuato sul totale dei prodotti a catalogo.

<sup>17</sup> Fonte del dato: anagrafica dei soci iscritti all'Area Riservata.

<sup>18</sup> Fonte del dato: registrazioni di sistema.

Le nuove funzionalità introdotte hanno inoltre determinato un impatto significativo in termini di snellimento e dematerializzazione delle pratiche:

anche nel 2019, infatti, si registra un costante e forte **aumento dei rinnovi effettuati online**, più che triplicati rispetto all'anno precedente<sup>19</sup>.

### #menocartapiùalberi



#### IL MIO CONSENSO

Grazie per aver aderito al servizio di gestione delle comunicazioni via email. Ti chiediamo di confermare le tue scelte.

Consento alla trasmissione digitale all'indirizzo email federica.paternoster@gruppoitas.it

Sì  No [RIPORTA SULLA CARTA](#)

Grazie a questo consenso permetterà alla tua Agenzia e alla Compagnia di trasmettere comunicazioni e documenti che riguardano i contratti da te sottoscritti via email, in formato digitale, all'indirizzo email da te indicato.

[LEGGI DI PIÙ](#)

SALVA

Ti ricordiamo che in ogni momento potrai modificare i tuoi consensi e la mail sulla quale ricevi le comunicazioni, rivolgendoti alla tua Agenzia o all'Ufficio della tua Area Riservata su [gruppoitas.it](mailto:gruppoitas.it)

derivante dall'eliminazione della carta, nel 2019, il Gruppo ha contribuito al progetto per un importo di 20.000 €, sostenendo la **piantumazione e la crescita di 2.000 piante, capaci di assorbire in media 70 tonnellate di CO<sub>2</sub> nell'arco di un anno**<sup>20</sup>.

Nel 2019, ITAS ha posto le basi per il proprio ingresso nel mondo mobile attraverso lo **sviluppo della prima App dedicata** ai soci assicurati, che sarà lanciata ufficialmente nel 2020. L'applicazione consentirà agli utenti di visionare in tempo reale la propria posizione assicurativa, i dettagli della propria agenzia, le coperture in corso e la situazione dei sinistri. I soci potranno inoltre caricare digitalmente la documentazione richiesta per l'evasione delle procedure, firmare digitalmente tramite OTP di proposte fatte dall'agenzia, ricevere soccorso e istruzioni in caso di emergenza con la possibilità di chiamare il carro attrezzi più vicino al luogo del sinistro.

Grazie alle innovazioni di processo introdotte, l'applicazione garantisce inoltre l'apertura automatica del sinistro in massima velocità: il socio

■ Per velocizzare e facilitare ulteriormente la comunicazione assicurativa tra Compagnia e agenzie, con uno sguardo di attenzione alla sostenibilità ambientale, nel 2019 è stata lanciata l'iniziativa **#menoCARTapiùalberi**.

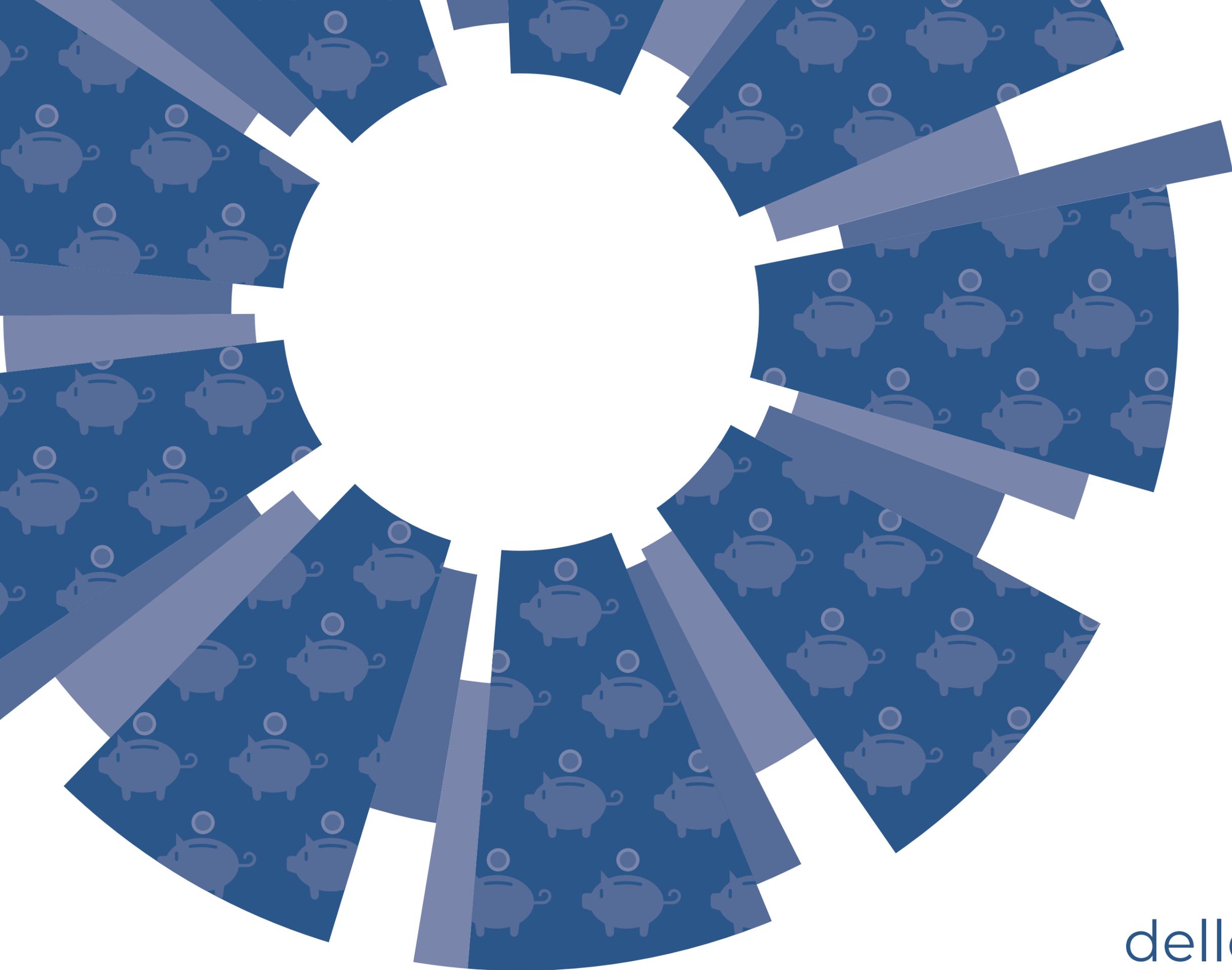
Nata in condivisione con la rete agenziale, essa mira a **digitalizzare le comunicazioni in corso di contratto con il socio assicurato riducendo i costi operativi e il consumo di carta e aumentando la puntualità del servizio.**

Comunicando il proprio consenso alla trasmissione digitale della documentazione, i nostri soci contribuiscono a **sostenere il progetto Trentino Tree Agreement**, finalizzato a ripristinare i boschi distrutti dall'ondata di maltempo che ha colpito le Dolomiti nell'ottobre del 2018. Grazie al risparmio

ha la possibilità di registrare un video direttamente dal proprio smartphone, che viene archiviato in tempo reale nei sistemi gestionali ITAS e visionato dai liquidatori in videochiamata. Tale opportunità di interazione in real time consentirà di semplificare le procedure di gestione del sinistro, riducendo di conseguenza i tempi di liquidazione del sinistro.

<sup>19</sup> Fonte del dato: registrazioni di sistema.

<sup>20</sup> Fonte: Cernusak et al. (2019). Robust Response of Terrestrial Plants to Rising CO<sub>2</sub>. Trends in plant science (24/7), pp. 578-586.



Il valore  
delle nostre  
relazioni

“ Siamo una Mutua.  
 Da sempre gestiamo responsabilmente il patrimonio  
 costruito anche grazie ai soci assicurati.  
 Questo significa far sì che i nostri soci assicurati  
 siano sempre protetti e non risentano  
 di eventuali impatti negativi del mercato. ”

## 9. La performance economica

La solidità economica e patrimoniale del Gruppo rientrano a pieno titolo nella concezione di responsabilità; 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.

### 9.1 I principali indicatori economici

Il bilancio consolidato di Gruppo, attestatosi oltre l'ambizioso traguardo del miliardo di Euro prosegue, per il terzo anno di fila, con una crescita più che costante: la **raccolta premi<sup>21</sup> di competenza è stata pari a 1.718,1 milioni di euro**, contro i 1.458,3 milioni di euro dell'esercizio precedente con un incremento del 17,8%. Il risultato è dunque di ampia soddisfazione in quanto è determinato da una decisa crescita nei rami vita (+64,3% per il lavoro diretto), in particolare nel ramo I Assicurazioni sulla durata della vita umana, e da un leggero calo della raccolta nel settore danni (-4,6% per il lavoro diretto) riconducibile alle operazioni in atto di pulizia del portafoglio.

Il risultato di conto economico consolidato evidenzia una perdita pari a -10.076 migliaia di euro, fortemente condizionata dalla crescita degli oneri netti relativi ai sinistri, aumentati in maniera più che proporzionale rispetto alla crescita dei premi. Il risultato del conto economico complessivo, che tiene conto dei ricavi e dei costi imputati direttamente nel patrimonio netto, ammonta a 36.109 migliaia di euro (-32.784 migliaia di euro nel 2018), performance legata alla dinamica delle Attività finanziarie disponibili per la vendita che ha portato nel corso dell'esercizio a forti plusvalenze.

Il **patrimonio netto consolidato** al termine dell'esercizio ammonta a **391 milioni di euro** contro

i 387 milioni di euro del 2018, 388 milioni (349 milioni nell'esercizio precedente) di pertinenza del Gruppo e 3 milioni (38 milioni nel 2018) di pertinenza di terzi.



■ ITAS Mutua - Bilanci storici

Di seguito si espongono i saldi relativi ai principali aggregati di competenza dell'esercizio:

Principali indicatori economici	2019	2018	Variazione	Var. %
<b>Premi lordi di competenza</b>				
lavoro diretto danni	856.996	898.561	-41.565	-4,6
lavoro indiretto danni	2.761	2.085	676	32,4
lavoro diretto vita	734.603	447.181	287.422	64,3
<b>Totale</b>	<b>1.594.360</b>	<b>1.347.827</b>	<b>246.533</b>	<b>18,3</b>
Contratti di investimento vita	123.718	110.510	13.208	12,0
<b>Totale raccolta</b>	<b>1.718.078</b>	<b>1.458.337</b>	<b>259.741</b>	<b>17,8</b>
<b>Premi netti conservati</b>				
	1.465.124	1.241.777	223.347	18,0

Dati espressi in migliaia di euro

Principali indicatori patrimoniali	2019	2018	Variazione	Var. %
Investimenti e Immobili uso impresa	5.545.370	4.705.386	839.984	17,9
Riserve tecniche nette	4.410.397	3.701.297	709.100	19,2
Passività Finanziarie:	1.003.887	841.711	162.176	19,3
Riserve tecniche Unit - Index linked	54.880	47.179	7.701	16,3
Riserve tecniche connesse a fondi pensione	852.644	705.471	147.173	20,9
Prestiti subordinati	74.263	74.155	108	0,1
Depositi ricevuti dai riassicuratori	1.425	2.424	-999	-41,2
Passività relativa al Put & Call Option Agreement	12.925	12.482	443	3,5
Lease Liability	7.750	0	7.750	n.a.
<b>Patrimonio netto</b>	<b>391.321</b>	<b>387.133</b>	<b>4.188</b>	<b>1,1</b>

Dati espressi in migliaia di euro

La consistenza degli investimenti, comprensivi di quelli a beneficio degli assicurati che ne sopportano il rischio e degli immobili classificati tra le attività materiali, ha registrato un incremento rispetto all'esercizio precedente del 17,9% (+12,2% lo stesso indice rilevato nel 2018). Tale dinamica è legata sostanzialmente alla continua tendenza di sviluppo del fondo pensione aperto Plurifonds, con attivi in crescita (+20,9%), e alle attività finanziarie disponibili per la vendita (+18,1%).

La consistenza delle passività finanziarie mostra una crescita del 19,3% che deriva essenzialmente dall'aumento delle riserve tecniche connesse ai prodotti vita di ramo VI dedicati alla previdenza complementare. Gli indici di patrimonializzazione attestano una situazione globalmente solida ed equilibrata, garantita da riserve tecniche adeguate ed opportunamente riscontrate negli attivi.

<sup>21</sup> La raccolta premi comprende i contratti di investimento così come definiti dall'IFRS 4, che ne rinvia la disciplina allo IAS 39.

Di seguito si dà evidenza della composizione dei premi emessi del lavoro diretto italiano:

Premi emessi lavoro diretto (m. €)	2019	2018	Variazione	Var. %
Infortuni e malattia (ramo 1 e 2)	71.710	75.652	-3.942	-5,2
Corpi di veicoli terrestri (ramo 3)	72.018	75.539	-3.521	-4,7
Assicurazioni marittime, aeronautiche e trasporti (rami 4, 5, 6, 7, 11 e 12)	9.343	8.415	928	11,0
Incendio e altri danni ai beni (rami 8 e 9)	232.120	237.006	-4.886	-2,1
R.C. autoveicoli terrestri (ramo 10)	310.998	352.762	-41.764	-11,8
R.C. generale (ramo 13)	87.722	93.791	-6.069	-6,5
Credito e cauzione (rami 14 e 15)	8.808	9.066	-258	-2,8
Perdite pecuniarie di vario genere (ramo 16)	13.227	10.404	2.823	27,1
Tutela giudiziaria (ramo 17)	16.490	17.452	-962	-5,5
Assistenza (ramo 18)	7.874	8.718	-844	-9,7
<b>Totale premi lavoro diretto rami danni</b>	<b>830.310</b>	<b>888.805</b>	<b>-58.495</b>	<b>-6,6</b>
Assicurazioni sulla durata della vita umana (ramo I)	733.334	446.164	287.170	64,4
Assicurazioni malattia (ramo IV)	569	315	254	80,6
Operazioni di capitalizzazione (ramo V)	700	702	-2	-0,3
<b>Rami Vita</b>	<b>734.603</b>	<b>447.181</b>	<b>287.422</b>	<b>64,3</b>
<b>Totale</b>	<b>1.564.913</b>	<b>1.335.986</b>	<b>228.927</b>	<b>17,1</b>

Di seguito si espongono i principali indicatori tecnici con il confronto rispetto all'esercizio precedente.

Indicatori lavoro conservato (m. €)	2019	2018
<b>Indicatori danni</b>		
<b>Claims ratio</b> (Oneri netti relativi ai sinistri / Premi netti)	73,6	70,9
<b>Commision ratio</b> (Spese di acquisizione / Premi netti)	21,3	21,1
<b>G &amp; A ratio</b> (Altre spese di amministrazione / Premi netti)	6,9	5,8
<b>Expense ratio</b> (Spese di gestione / Premi netti)	28,2	26,9
<b>Combined ratio*</b>	104,8	100,2
<b>Indicatori vita</b>		
Spese di gestione/Riserve tecniche nette medie	0,4	0,4
Spese di acquisizione/Premi conservati	1,3	1,6
<b>Indicatori totali</b>		
<b>Expense ratio</b> (Spese di gestione / Raccolta netta)	14,2	17,0
<b>G &amp; A ratio</b> (Altre spese di amministrazione / Raccolta netta)	3,8	4,1

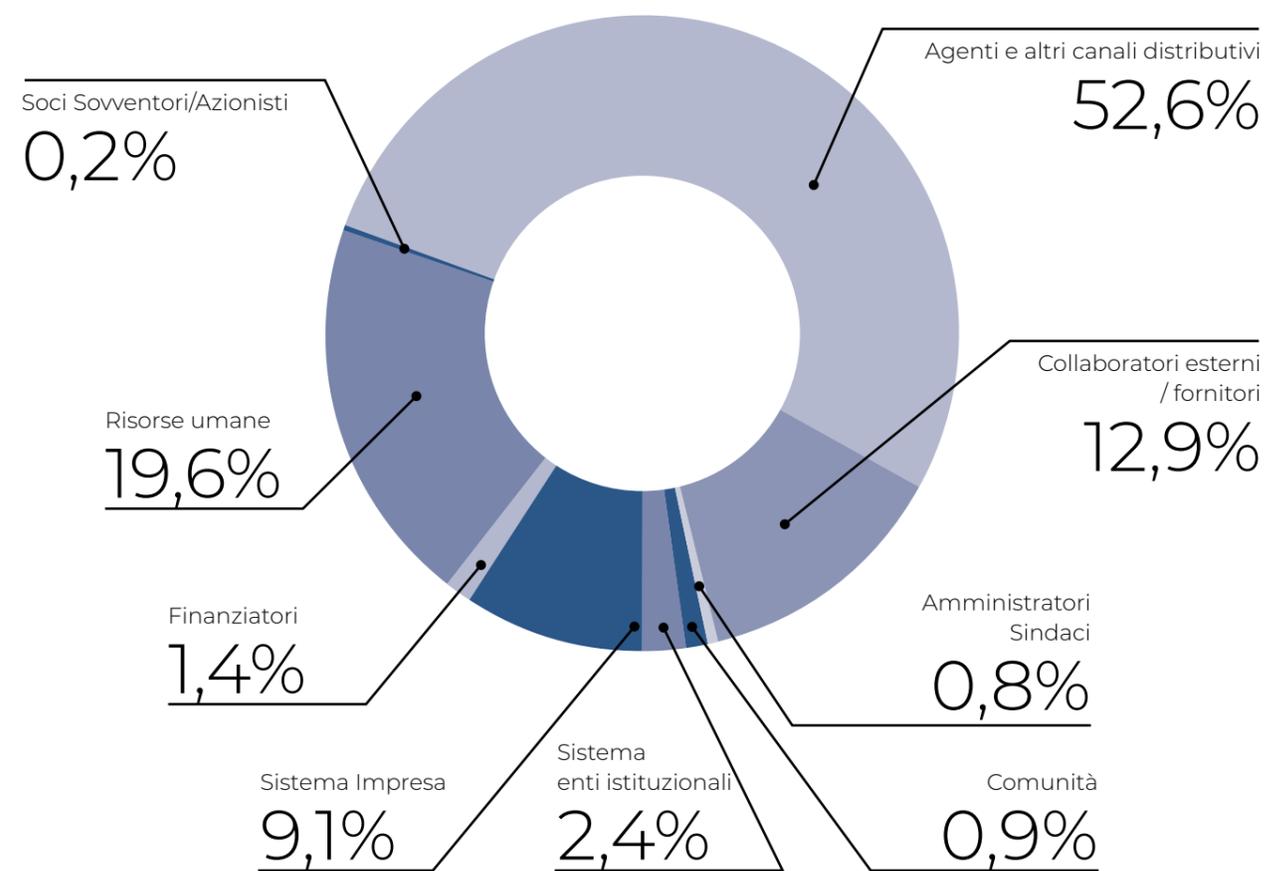
\*Il combined ratio senza gli oneri tecnici netti è di 101,9% (97,8% nel 2018)

## 9.2 Il valore aggiunto per i nostri stakeholder

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

	2019	2018	2017
<b>Valore Aggiunto globale lordo (in milioni di €)</b>	<b>312,0</b>	<b>309,6</b>	<b>274,5</b>
Soci Sovventori/Azionisti	0,7	1,2	1,6
Risorse umane	61,0	59,1	56,2
Agenti e altri canali distributivi	164,1	168,5	157,1
Collaboratori esterni e fornitori	40,2	42,6	37,1
Amministratori e sindaci	2,5	2,9	3,0
Comunità	2,9	2,2	2,3
Sistema enti istituzionali	7,6	11,7	7,4
Sistema impresa	28,5	17,8	6,1
Finanziatori	4,5	3,6	3,6

Tabella 42: Valore aggiunto globale e ripartizione agli stakeholder 2020



Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder del Gruppo

Il Valore Aggiunto globale lordo generato dal Gruppo ITAS nel 2019 ammonta a **312,0 milioni di euro**, in crescita dello 0,2% rispetto al 2018. Tale valore è stato distribuito ai principali portatori di interesse come segue:

- ▶ **Agenti e altri intermediari** (164,1 milioni di euro) considerando le provvigioni d'acquisto e incasso, i rappeli e i contributi erogati alla rete
- ▶ **Risorse umane** (61,0 milioni di euro) per quanto corrisposto al personale dipendente, esclusi i lavoratori interinali considerati tra i collaboratori esterni
- ▶ **Collaboratori esterni e fornitori** (40,2 milioni di euro) per l'acquisto di beni, la fornitura di servizi e la prestazione di lavoro interinale
- ▶ **Sistema enti istituzionali** (7,6 milioni di euro) in forma di imposte sul reddito di esercizio, sul patrimonio e di altro tipo
- ▶ **Finanziatori** (4,5 milioni di euro) per interessi sul prestito obbligazionario di durata decennale emesso il 30 luglio 2015 per 60 milioni di euro
- ▶ **Comunità** (2,9 milioni di euro), per le sponsorizzazioni, erogazioni liberali e altri contributi erogati dal Gruppo
- ▶ **Amministratori e sindaci** (2,5 milioni di euro) per compensi corrisposti per la carica ricoperta
- ▶ **Soci sovventori e azionisti** (0,7 milioni di euro), includendo i compensi e spese per gli organi sociali e gli interessi maturati sui conferimenti da parte dei soci sovventori come previsto dall'art. 4 dello Statuto Sociale.

### 9.3 I benefici economici della mutualità per i soci assicurati

Oltre a distribuire il proprio valore aggiunto agli stakeholder sopra elencati, ITAS Mutua 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 tener conto

anche del costo del capitale dei propri soci.

Nel caso di ITAS Mutua questo costo non sussiste; il socio beneficia così 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, applicando un tasso di rendimento atteso del capitale lordo del 7%, in un **beneficio per i soci assicurati che nel 2019 è stato pari a 21,8 milioni di euro** (23,3 milioni di euro nel 2018).

Valore	2019 (migliaia di euro)	Var. % 2019/2018
Valore distribuito ai soci assicurati	21.777	-6,6%
Valore Aggiunto globale lordo	312.010	0,7%
Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci assicurati	333.787	0,2%

■ Tabella 43: Il valore aggiunto globale e il valore distribuito ai soci assicurati.

Dal 1821...  
Sicuri verso  
nuovi  
orizzonti

## Tabella di correlazione GRI Standard

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
<b>General Disclosure – Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	1.5	
102-3	Sede principale	Copertina	
102-4	Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa	1.3	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	1.4	
102-6	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari).	1.3	
102-7	Dimensione dell'organizzazione.	1.3	
102-8	Numero di dipendenti suddivisi per contratto e genere.	7.8	
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione		I circa 1.300 fornitori del Gruppo sono rappresentati prevalentemente da lavoratori autonomi (liberi professionisti, consulenti, collaboratori esterni), ditte che si occupano della manutenzione e riqualificazione del patrimonio immobiliare del Gruppo, società di sviluppo di software IT, fornitori di beni e servizi per il commerciale e servizi di supporto (pulizie, facchinaggio).
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	1.4	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	3.1	
102-12	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	2.4	
102-13	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità	2.4	
<b>General Disclosure - Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione	Lettera agli stakeholder	
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione	1.2, 4.1	
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	2.1 – 2.4	
<b>General Disclosure - Stakeholder Engagement</b>			
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	7	
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento	
102-44	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder	I temi rilevanti	
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
<b>General Disclosure – Pratiche di reporting</b>			
102-46	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione	I temi rilevanti	
102-48	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-50	Periodo di rendicontazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-51	Data dell'ultimo rapporto	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-54	Opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione	Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità - Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario ai sensi del D. Lgs. 254/2016	
102-55	GRI content index	Tabella di correlazione GRI Standard	
102-56	Attestazione esterna	Assurance esterna del report	
<b>Tema materiale: Performance economico-finanziarie</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	9	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	9	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	9	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	9	
<b>Tema materiale: Contributo all'occupazione locale</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.1	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.1	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.1	
202-2	Proporzione di dirigenti assunti dalla comunità locale	7.8	

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
<b>Tema materiali: Impatti sulla comunità locale</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	5.1, 5.6	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	5.1, 5.6	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	5.1, 5.6	
203-2	Principali impatti economici indiretti	5.6	
<b>Tema materiale: Lotta alla corruzione</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	4	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure	4.1, 4.2	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	4.2	
<b>Tema materiale: Riduzione degli impatti ambientali</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	6	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	6	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	6	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	6.4.4	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.4.1, 6.4.2	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	6.4.2, 6.4.3	
305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	6.4.2, 6.4.3	
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.4.3	
<b>Tema materiale: Politiche per la gestione delle risorse umane</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.1	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.1	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.1	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7.8	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	7.6	
401-3	Congedo parentale	7.6, 7.8	
<b>Tema materiale: Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.7	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.7	

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.7	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7.7	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7.7	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	7.7	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.7	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.7	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	7.7	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	7.7	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7.7	
403-9	Infortuni sul lavoro	7.8	
<b>Tema materiale: Formazione del personale</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.3, 7.4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.3, 7.4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.3, 7.4	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente	7.3	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente	7.8	
<b>Tema materiale: Diversità, pari opportunità e non discriminazione</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.5	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.5	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.2, 7.8	
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	7.5	
<b>Tema materiale: Correttezza e trasparenza nella vendita</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	8.3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	8.3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	8.3	
417-2	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e le etichettature dei prodotti/servizi	8.3	
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	8.3	

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
<b>Tema materiale: Tutela della privacy dei soci assicurati</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	4.5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	4.5	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	4.5	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4.5	
<b>Tema materiale: Compliance</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	4	
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	4	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	4.5.2	
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	5	
FS7	Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business	5.3, 5.5, 6.1	
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business	5.3, 5.5, 6.1	
FS11	Percentuale di attività soggette a screening (positivo e negativo) ambientale o sociale	5.4, 6.2	

## Temi Materiali non GRI

GRI Standard	Indicatori	Paragrafo	Commenti
<b>Tema materiale: Politiche per la gestione della rete distributiva</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	8.1	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	8.1	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	8.1	
Indicatore proprio	N. di intermediari	8.1	
Indicatore proprio	N. di ore di formazione erogate agli intermediari	8.2	
Indicatore proprio	N. di intermediari che hanno partecipato alle attività di formazione	8.2	
Indicatore proprio	Distribuzione territoriale della rete	8.1	
<b>Tema materiale: Digitalizzazione e multicanalità</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	8.4, 8.5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	8.4, 8.5	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	8.4, 8.5	
Indicatore proprio	Numero di soci iscritti all'area riservata	8.5	
Indicatore proprio	Numero di prodotti inseriti nell'area riservata	8.5	
Indicatore proprio	Numero di visite al sito	8.5	
Indicatore proprio	Rinnovi di polizze effettuati online	8.5	

Trento, 23 aprile 2020

**Il Consiglio di Amministrazione**

Il Presidente  
Fabrizio Lorenz



EY S.p.A.  
Via Isonzo, 11  
37126 Verona

Tel: +39 045 8312511  
Fax: +39 045 8312550  
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

**Al Consiglio di Amministrazione di  
ITAS - Istituto Trentino-Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di ITAS - Istituto Trentino Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ai sensi degli articoli 3 e 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 aprile 2020 (di seguito "DNF").

#### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

#### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.  
Sede Legale: via Lombardia 31, 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 i.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 00891231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10831 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



#### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF 2019. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nelle situazioni contabili delle società del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di ITAS Mutua e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:



## Responsabilità sociale nel DNA

### ITAS per il bene comune

La protezione ed il benessere dei soci assicurati e delle loro comunità è al centro dell'operato di ITAS.

### Solidarietà, cultura, sport, salute

ITAS da sempre sostiene iniziative di comunità

### Un cuore Green

ITAS opera per la tutela dell'ambiente, gestisce in modo efficiente e sostenibile il proprio patrimonio immobiliare e supporta chi sceglie di vivere green.

Più di **2** milioni di euro di investimenti di comunità

**250** organizzazioni di comunità beneficiarie

**-18%** emissioni di gas serra Scope 1 e 2

**-26%** consumo di carta

**-13,5%** consumo di toner

**30,5** milioni di euro di contributi al servizio nazionale sanitario (solo Mutua)

**1,6** milioni di euro di contributi antincendio alla regione Trentino Alto Adige

Più di **1000** unità di patrimonio immobiliare



## La forza di ITAS

### Sempre vicini a te

ITAS conta su una rete di agenti molto diffusa sul territorio.

### Professionalità e cura

Formazione e servizi di welfare sono dedicati alla crescita e all'equilibrio vita-lavoro delle persone che lavorano in ITAS.

## Lavorano in e per ITAS...

**738** dipendenti, di cui:

- **418** uomini
- **320** donne

**3.398** punti di contatto, di cui:

- **437** agenzie
- **394** sub agenzie
- **34** banche
- **2.524** sportelli bancari



**5.177** intermediari, di cui:

- **635** agenti
- **1.158** sub-agenti
- **3.185** collaboratori
- **199** broker



## La nostra identità

Da quasi 200 anni proteggiamo i nostri soci assicurati.

### Soci assicurati

In ITAS gli **assicurati** sono anche **soci**. Sono i veri protagonisti della Mutua e i suoi soli azionisti. Partecipano alla vita della Compagnia con i **200 delegati** eletti in Assemblee Parziali.

### Valore aggiunto

Il valore aggiunto generato da ITAS viene ridistribuito ai soci e alle loro comunità.

## Governance



### Assemblea

A garanzia e tutela dell'interesse dei Soci l'**Assemblea dei delegati** guida le scelte della Compagnia ed elegge la governance.

### Trasparenza e fiducia

ITAS opera secondo quanto previsto da Statuto, Codice Etico e Modello Organizzativo, in linea con le normative previste dagli organismi di controllo e vigilanza.

### Rischi sotto controllo

ITAS comprende la sostenibilità nel proprio approccio all'analisi dei rischi.

## Protagonisti della mutua

**A fianco dei soci, di persona e grazie alla tecnologia.** Da quasi 200 anni ITAS agisce per garantire ai propri soci e assicurati i prodotti migliori. Lo fa attraverso un servizio di vicinato territoriale e nuovi strumenti tecnologici che facilitano sempre di più la relazione.

**199** anni di storia

**200** delegati dei soci

**1.7** miliardi di euro  
Raccolta premi

**-10** milioni di euro utile netto\*

**137%** indice solvibilità

**5.4** miliardi di investimenti

**138** milioni di Fondo  
di garanzia

**391** milioni di euro  
Patrimonio netto  
consolidato

**928.156** assicurati, di cui  
**880.595** sono anche soci

**75.975** aderenti al  
Fondo Pensione  
Pensplan Plurifonds

\* La perdita registrata è dovuta ai forti esborsi che per due esercizi consecutivi (2018-2019) abbiamo dovuto sopportare a causa dei danni da maltempo ed eventi naturali straordinari. Questa perdita non rappresenta una minaccia alla solidità della Compagnia, ma testimonia il ruolo di una Mutua che interviene sempre a protezione dei propri soci assicurati assorbendo eventuali impatti negativi.

Documento redatto con il supporto metodologico di:



Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario 2019

