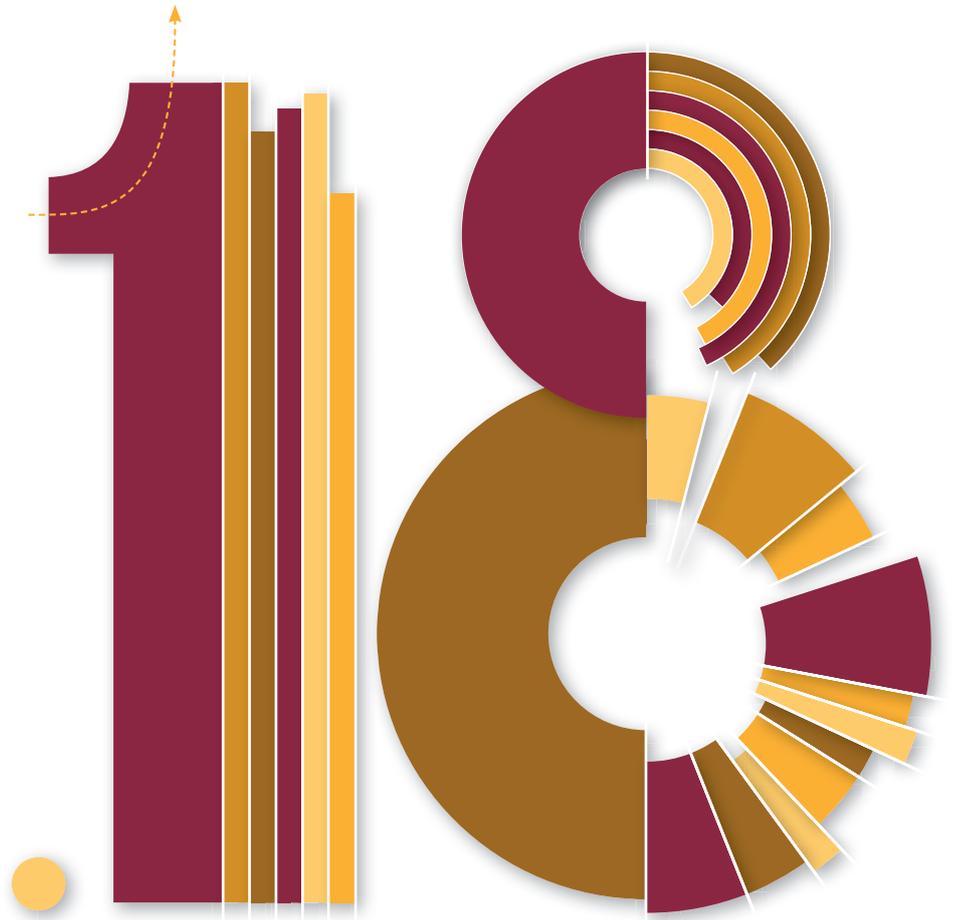


ITAS MUTUA

Dichiarazione Consolidata

di Carattere
Non Finanziario

2018





BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2018

Redatta ai sensi del D.Lgs. 254/2016

SEDE LEGALE E DIREZIONE GENERALE

Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38122 Trento – Italia – Tel 0461 891711 Fax 0461 980297 gruppoitas.it -

segreteria.dirgen@gruppoitas.it

Indice dei contenuti

Nota Metodologica.....	5
Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità.....	5
L'analisi di materialità.....	6
Gli stakeholder e il processo di coinvolgimento.....	10
1. Dal 1821 al servizio della collettività.....	11
1.1 Una storia di tradizione e innovazione.....	15
1.2 Missione e Valori.....	17
La missione.....	17
La Carta dei valori.....	18
1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti.....	20
1.4 La struttura organizzativa e le attività.....	20
1.5 I principali prodotti del Gruppo.....	22
2. Una governance stabile e partecipata.....	22
2.1 L'Assemblea Generale.....	24
2.2 Il Consiglio di Amministrazione.....	26
2.3 L'Organismo di Vigilanza.....	30
2.4 Il Collegio Sindacale.....	31
3. Gestire i rischi: l'approccio sistematico di ITAS.....	33
3.1 Il sistema di controllo interno e gestione del rischio.....	33
3.2 La gestione dei rischi connessi ai temi della sostenibilità.....	36
Rischi inerenti la gestione del personale.....	38
Rischi inerenti gli aspetti ambientali.....	39
Rischi inerenti gli aspetti sociali.....	40
Rischi inerenti la corruzione.....	42
La politica di riassicurazione.....	42
4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia.....	43
4.1 Solidi principi per un agire comune: il Codice Etico di Gruppo.....	44
4.2 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231)	46
4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione.....	46
La formazione anti-corruzione.....	48
4.4 Il presidio dell'Antiriciclaggio.....	48
4.5 Una funzione Antifrode sempre più indipendente ed efficace.....	49
4.6 La gestione dei reclami.....	50
4.7 I rapporti con le Autorità di Vigilanza.....	51
I rapporti con il fisco.....	52
4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni.....	54
4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni.....	55
5. Soci e assicurati protagonisti della Mutua.....	58
5.1 I vantaggi della mutualità.....	58
Valore Socio: la nostra community online.....	59
In ascolto dei nostri Soci.....	59
5.2 La sostenibilità dei prodotti.....	61

ITAS per la diffusione della cultura assicurativa.....	62
ITAS per il Terzo Settore.....	63
ITAS per l'ambiente.....	66
ITAS per a crescita di valore di impresa e territorio.....	69
5.3 Sostenibilità negli investimenti.....	70
Un fondo pensione etico: AequITAS.....	70
Gli investimenti per l'abitare sostenibile.....	71
5.4 Una comunicazione corretta e trasparente	72
6. La performance economica.....	74
6.1 I principali indicatori economici.....	74
6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder.....	77
6.3 I benefici economici della mutualità per i soci assicurati.....	78
7. Nati dalle persone, per le persone.....	79
7.1 Il dipendente come cliente interno.....	82
7.2 La crescita del Gruppo è la crescita delle persone.....	84
7.3 Lavorare meglio, vivere meglio.....	85
Vantaggi e tutele per i dipendenti ITAS.....	85
ITAS per la conciliazione dei tempi del lavoro e tempi della famiglia.....	87
7.4 Pari opportunità tra le persone.....	91
7.5 Contributo all'occupazione locale.....	93
7.6 Le relazioni con i sindacati.....	93
7.7 Formazione per crescere insieme.....	93
7.8 La valutazione delle performance come strumento di crescita.....	98
7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità.....	100
Regole chiare per più sicurezza.....	100
Informare e formare, per una maggiore consapevolezza.....	101
Gli infortuni.....	101
8. Presenti sul territorio. La rete vendita.....	103
Una capillare vicinanza agli assicurati.....	104
8.1 Più competenze per la nostra rete.....	106
Area Normativa.....	107
Area Tecnica.....	107
Area Amministrativa e Gestionale.....	107
Area Informatica.....	107
8.2 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza.....	109
9. Benefici di mutualità per comunità e territori.....	111
9.1 Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza.....	113
Agricoltura.....	113
Cultura assicurativa.....	113
Sicurezza in famiglia.....	113
Sicurezza sul lavoro.....	114
9.2 ITAS per il sociale.....	114

Progetti con enti del Terzo Settore.....	114
ITASolidale: il Comitato per la solidarietà d'impresa ITAS Progetti con enti del Terzo Settore.....	115
Cooperazione e impresa sociale Progetti con enti del Terzo Settore.....	116
Associazionismo e organizzazioni di volontariato Progetti con enti del Terzo Settore.....	119
Sostegno ad altre associazioni Progetti con enti del Terzo Settore.....	119
9.3 ITAS per la cultura Progetti con enti del Terzo Settore.....	121
ITAS per la Musica Progetti con enti del Terzo Settore.....	121
Arte e musei Progetti con enti del Terzo Settore.....	123
ITAS per la letteratura Progetti con enti del Terzo Settore.....	123
9.4 ITAS per l'educazione Progetti con enti del Terzo Settore.....	125
9.5 ITAS per lo sport Progetti con enti del Terzo Settore.....	126
Basket Progetti con enti del Terzo Settore.....	126
Pallavolo Progetti con enti del Terzo Settore.....	126
Corsa e maratona Progetti con enti del Terzo Settore.....	127
Ciclismo e mountain bike Progetti con enti del Terzo Settore.....	127
Altri sport Progetti con enti del Terzo Settore.....	127
10 L'ambiente nel DNA Progetti con enti del Terzo Settore.....	129
10.1 I consumi energetici Progetti con enti del Terzo Settore.....	129
10.2 Rispettare l'ambiente valorizzando il contesto urbano e architettonico	130
10.3 Soluzioni innovative di trasporto sostenibile.....	133
10.4 Anche un servizio può ridurre le materie prime.....	134
Meno stampe, meno stampanti.....	135
Dematerializzazione: una scelta virtuosa.....	135
Acquisti eco-compatibili.....	138
10.5 La compliance come solida base.....	138
10.6 Iniziative e progetti per la sostenibilità ambientale.....	140
11. Innovazione al servizio di tutti.....	141
11.1 Il digital per le agenzie.....	143
ASIA: al servizio di una gestione e liquidazione efficace.....	143
EVO: un sistema Vita unico e facile da usare.....	143
11.2 Il digital per gli assicurati.....	145
Tabella di correlazione GRI Standards.....	148
Tabella degli indicatori di performance non GRI.....	161

Nota Metodologica

Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di sostenibilità 2018 espone agli stakeholder le attività, i progetti e i principali risultati conseguiti dal Gruppo ITAS 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 Bilancio, a redazione annuale, risponde ai requisiti previsti per la Dichiarazione Non Finanziaria (DNF) presentando gli aspetti rilevanti (detti "materiali") grazie a un ampio coinvolgimento dei principali stakeholder. Il documento è stato infatti redatto tenendo conto delle attese e delle richieste dei dipendenti, dei soci assicurati, degli agenti e dell'Istituto di Vigilanza IVASS. Il Gruppo ITAS per l'esercizio 2018 ha scelto di redigere e pubblicare un unico documento, diversamente da quanto fatto nel 2017, in cui erano state pubblicate separatamente la DNF e il Bilancio di Sostenibilità.

Come previsto dall'Art. 5 comma 1, lett. b) del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta dalla relazione sulla gestione, contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

Il processo di rilevazione delle informazioni e dei dati quantitativi è stato strutturato in modo da permettere una corretta lettura delle informazioni e, dove possibile, la loro confrontabilità con i dati esposti nella DNF 2017, in modo da offrire una chiara comprensione dei progressi realizzati nell'anno di rendicontazione rispetto al precedente e rispetto agli obiettivi di sostenibilità stabiliti. Per i temi risultati come rilevanti per entrambi i documenti si riportano i dati per il triennio 2016-2018.

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio è il medesimo della DNF 2017 e della Relazione sulla gestione e fa riferimento 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.

Nel 2018 non si segnalano variazioni significative relative alle dimensioni e alla struttura del Gruppo.

Il presente documento è stato redatto con il supporto metodologico di ALTIS – Università Cattolica del Sacro Cuore, l'Alta Scuola Impresa e Società specializzata in ricerca, formazione e consulenza sui temi del management responsabile. Gli standard di rendicontazione adottati sono i GRI Sustainability Reporting Standards, pubblicati nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative, secondo l'opzione "In Accordance Core". Il Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ITAS il 26 marzo 2019.

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 254/16 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenute 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 in merito al presente documento ci si può rivolgere all'Ufficio Bilancio del Gruppo: bilancio@gruppoitas.it.

L'analisi di materialità

La "matrice di materialità" rappresenta in forma sintetica gli aspetti rilevanti per il Gruppo ITAS e per i suoi stakeholder.

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

La matrice di materialità del Bilancio 2018 comprende 18 temi. La materialità è stata aggiornata rispetto a quella presentata nella DNF 2017 (7 temi materiali); la selezione dei temi è infatti il risultato di un ampio processo di coinvolgimento degli stakeholder esterni condotto per il Bilancio di Sostenibilità 2017. Alle 28 interviste realizzate con il management di ITAS si aggiungono infatti le valutazioni sulla rilevanza dei temi espresse da 501 dipendenti, 144 agenti e 3.937 soci assicurati, per un totale complessivo di 4.610 questionari compilati e alla compilazione indiretta di un questionario per lo stakeholder IVASS, grazie alle informazioni raccolte durante le interviste e nei diversi momenti di confronto con il management del Gruppo.

Pertanto ai 7 temi che risultavano rilevanti per il management interno e rendicontati nella DNF 2017, si aggiungono i restanti 11 inclusi a seguito dell'engagement degli stakeholder esterni.

Nella Tabella 1 si riportano i temi rilevanti (materiali) per il Gruppo ITAS, in riferimento ai temi proposti dal D.Lgs. 254/16.

Si segnala infine che, rispetto alla griglia di informazioni richieste dal Legislatore (articolo 3 comma 2, D. Lgs. 254/2016), non è emerso come rilevante per la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e del suo impatto, il tema del rispetto dei diritti umani (art. 3.2.e). Tale considerazione tiene conto della tipologia di prodotti e servizi offerti, dell'area geografica di operatività, delle categorie di personale impiegate e della tipologia di forniture.

Tuttavia, si riscontra anche in questo caso un'attenzione del Gruppo nei confronti del tema. La parità di trattamento dei collaboratori e la tutela dei loro diritti è presidiata all'interno del Gruppo con l'adozione di strumenti quali il Codice Etico (par. 2.2) e la Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità. La Commissione vigila e promuove la parità di trattamento, eliminando differenze e discriminazioni basate, oltre che sul genere, anche su età, disabilità e qualsiasi altra condizione personale e sociale. Grande importanza viene inoltre data alla gestione delle relazioni con le parti sociali, costruite su una cosciente assunzione di responsabilità nel rispetto del proprio ruolo e su una dialettica orientata ai comuni interessi.

Analogamente, non è emerso come rilevante per la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e del suo impatto, il tema dell'impiego di risorse idriche (art. 3.2.a), in ragione della scarsa incidenza dei consumi generati dal Gruppo.

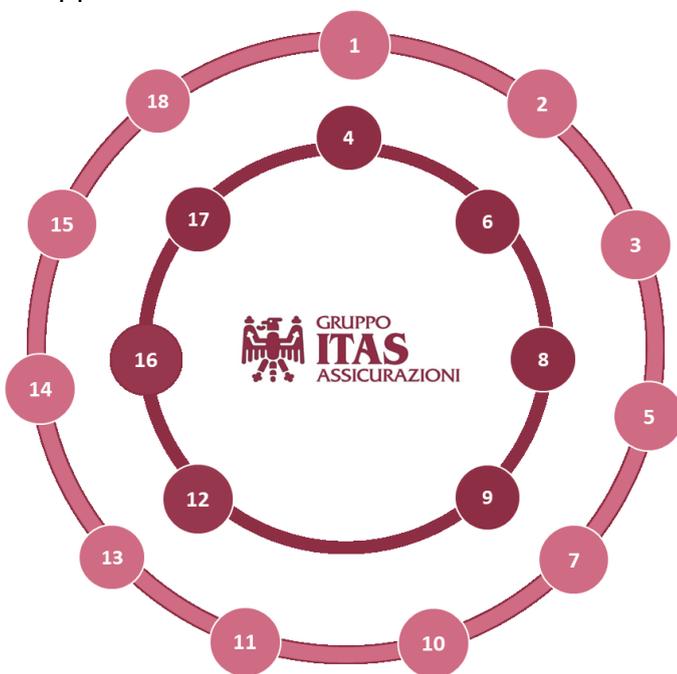


Figura 1 Rappresentazione grafica della matrice di materialità del Gruppo ITAS



N.	Temi materiali trattati nel Bilancio	D. Lgs. 254/2016 (art. 3.1)
1	Performance economica	
2	Contributo all'occupazione locale	Temi attinenti al personale
3	Impatti sulla comunità locale	Temi Sociali
4	Contrasto alla corruzione	Temi attinenti alla lotta contro la corruzione attiva e passiva

5	Riduzione impatti ambientali	Temi ambientali
6	Politiche per la gestione delle risorse umane	Temi attinenti al personale
7	Relazioni industriali e contrattazione collettiva	Temi attinenti al personale
8	Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	Temi attinenti al personale
9	Formazione del personale	Temi attinenti al personale
10	Diversità, pari opportunità e non discriminazione	Temi attinenti al personale
11	Inclusione ed educazione alla cultura assicurativa	Temi Sociali
12	Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi	Temi Sociali
13	Tutela della privacy dei soci assicurati	Temi Sociali
14	Prodotti e investimenti responsabili	Temi Sociali
15	Digitalizzazione	Temi Sociali
16	Politiche per la gestione delle rete di vendita	Temi Sociali
17	Conformità a leggi o regolamenti in materia socio-economica e ambientale	
18	Gestione responsabile della catena di fornitura	

Tabella 1 Temi materiali del Gruppo ITAS abbinati ai temi del D.Lgs. 254/16

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

TemI GRI	Accorpamenti realizzati nella matrice di materialità
Impatti economici indiretti	Impatti sulla comunità locale
Impatto e coinvolgimento della comunità locale	
Materie prime	Riduzione impatti ambientali
Energia	
Emissioni	
Compliance ambientale	Conformità a leggi o regolamenti (compliance)
Compliance socio-economica	
Politica di approvvigionamento e relazione economica con i fornitori	Gestione responsabile della catena di fornitura
Valutazione dei fornitori secondo criteri ambientali	

Valutazione dei fornitori secondo criteri sociali	
---	--

Tabella 2 Accorpamenti dei Temi GRI realizzati nella matrice di materialità

Temi materiali per il Gruppo ITAS	Temi materiali GRI Standard	Perimetro degli aspetti materiali	
		Interno	Esterno
Performance economica	201 - Performance economica	Gruppo ITAS	Soci assicurati; Comunità finanziaria
Contributo all'occupazione locale	202 - Contributo all'occupazione locale	Gruppo ITAS	Territorio e collettività
Impatti sulla comunità locale	203 - Impatti economici indiretti;	Gruppo ITAS	Territorio e collettività
Gestione responsabile della catena di fornitura	204 - Politica di approvvigionamento e relazione economica con i fornitori	Gruppo ITAS	Fornitori
Contrasto alla corruzione	205 - Anticorruzione	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Comunità finanziaria; Territorio e collettività; Autorità di Regolamentazione e Vigilanza
Riduzione impatti ambientali	301 - Materiali; 302 - Energia; 305 - Emissioni	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Fornitori
Conformità a leggi o regolamenti (compliance)	307 - Conformità a leggi o regolamenti ambientali (compliance e contenziosi); 419 - Compliance socio-economica	Gruppo ITAS	Territorio e collettività; Autorità di regolamentazione Vigilanza; soci assicurati e assicurati; Comunità finanziaria;
Politiche per la gestione delle risorse umane	401 - Lavoro	Gruppo ITAS	-
Gestione delle relazioni industriali	402 - Relazioni industriali	Gruppo ITAS	-
Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro	403 - Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo ITAS	Fornitori
Interventi di formazione e addestramento	404 - Formazione del personale	Gruppo ITAS	-
Tutela della diversità, delle pari opportunità e non discriminazione	405 - Diversità e pari opportunità	Gruppo ITAS	-
	406 - Politiche di non	Gruppo ITAS	-

Temi materiali per il Gruppo ITAS	Temi materiali GRI Standard	Perimetro degli aspetti materiali	
		Interno	Esterno
	discriminazione		
Inclusione ed educazione alla cultura assicurativa	/	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Territorio e collettività
Correttezza e trasparenza nella vendita dei prodotti e servizi	417 - Marketing e etichettatura	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati; Autorità di regolamentazione e di Vigilanza
Tutela della privacy dei soci-assicurati	418 - Privacy dei clienti	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Prodotti e investimenti responsabili	Product portfolio Active ownership ¹	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Digitalizzazione	/	Gruppo ITAS	Soci assicurati e assicurati
Politiche per la gestione della rete di vendita	/	Gruppo ITAS	Rete di vendita

Tabella 3 Perimetro interno ed esterno degli aspetti materiali per il Gruppo ITAS (102-55)

Riguardo il **perimetro esterno** di rendicontazione, si segnala che, nel presente documento per l'anno 2018 la rendicontazione non è estesa ai fornitori. Riguardo il **perimetro interno** di rendicontazione, si segnala che la rendicontazione sui fornitori non comprende la società Assicuratrice Valpiave S.p.A. Tale scelta è stata effettuata in considerazione del fatto la Capogruppo ITAS Mutua gestisce la maggior parte degli acquisti del Gruppo e che il volume gestito direttamente dalla società Assicuratrice Valpiave S.p.A rappresenta una percentuale estremamente ridotta sul totale (circa 1% del valore totale degli acquisti effettuati).

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 2018 si sono svolte sia in forma diretta che attraverso i canali digitali.

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

I responsabili delle diverse funzioni aziendali hanno espresso una valutazione puntuale riguardo l'influenza degli stakeholder sulle attività del Gruppo ITAS e il loro interesse verso la Compagnia; 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**

¹ Entrambi gli aspetti sono specifici del "Financial Sector Disclosure", approfondimento di settore degli Standard G4

- i **temi** sentiti come prioritari ed eventuali criticità
- le **attività** di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Dal dialogo con gli stakeholder rilevanti non sono emerse criticità significative.

Stakeholder	Argomenti chiave ed eventuali criticità	Principali iniziative di dialogo
Autorità di Vigilanza	Mutualità e governance; Sostenibilità	Partecipazione a tavoli di lavoro
Rete di vendita	Macro-trend del mercato assicurativo Mutualità	Convention annuale per agenti e subagenti; Incontri di zona con la Direzione; Confronto periodico con la Giunta Agenti (Osservatorio Formazione)
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	Questionario di materialità per il bilancio 2017; Indagine annuale di customer satisfaction; Concorso Natalizio
Dipendenti e collaboratori	Sollecitazione sui temi della Sostenibilità e della mutualità	Questionario di materialità per il Bilancio di sostenibilità 2017; Indagine di clima; Percorsi di formazione; presentazione ufficiale del Bilancio di Sostenibilità 2017 presso l'Università di Trento
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

Tabella 4 Principali stakeholder e iniziative di coinvolgimento realizzate nel 2018

1. Dal 1821 al servizio della collettività

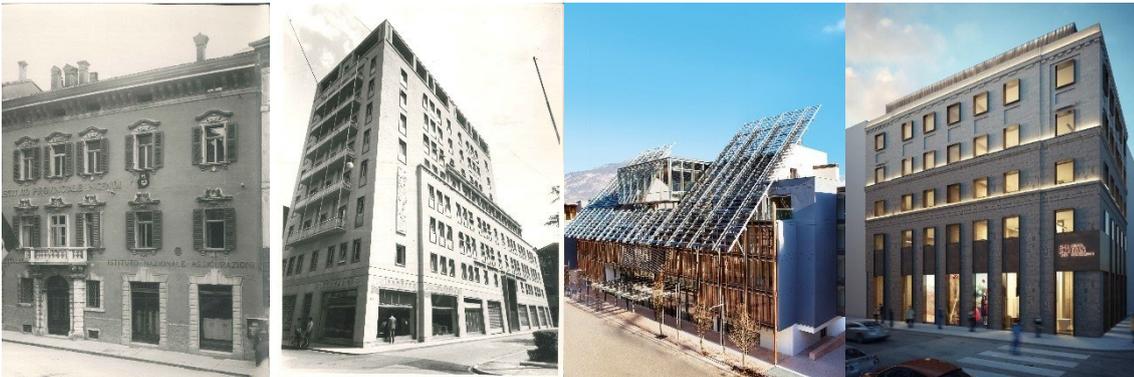
Fondata nel 1821 da cittadini che decisero di far fronte assieme alla piaga degli incendi, ITAS Mutua è la compagnia assicuratrice più antica d'Italia.

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

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

Negli ultimi decenni quella di ITAS è stata 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 continua a crescere fino all'ultima acquisizione, nel 2016, delle filiali italiane del gruppo assicurativo inglese RSA. ITAS oggi si posiziona tra i primi 14 gruppi del mercato assicurativo italiano – e tra i primi 10 nel ramo danni - con una presenza forte e radicata sul territorio nazionale.



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.

Mettere una firma su un contratto ITAS Mutua significa acquisire dei diritti che vanno al di là di una normale assicurazione. Chi stipula un contratto di assicurazione con ITAS Mutua è anche socio assicurato. Per tutta la durata del contratto, l'assicurato è quindi socio e può partecipare attivamente alla vita della Compagnia.

Può concorrere attivamente a determinare l'assetto di governance attraverso i soci delegati, che partecipano all'Assemblea Generale che nomina a sua volta il Consiglio di Amministrazione.

Come le cooperative e le associazioni, la mutua è un raggruppamento volontario di persone: lo scopo mutualistico consiste nel fornire ai soci beni e servizi a condizioni più vantaggiose di quelle che otterrebbero dal mercato.

Una mutua assicuratrice si attiene ai principi della solidarietà tra i membri e della loro partecipazione al governo dell'impresa. Diversamente dalle società di capitale, per aderire basta versare una quota associativa, una trattenuta sul pagamento del premio assicurativo che contribuisce al Fondo di Garanzia della mutua stessa. L'assicurato diventa così socio della mutua, qualifica che mantiene insieme ai diritti connessi finché continua il rapporto assicurativo.

Una diversità riconosciuta e tutelata anche dalla legislazione: in particolare, dagli articoli 2546 e 2548 del Codice Civile.

I soci assicurati contribuiscono attivamente al patrimonio di ITAS tramite il versamento annuale di contributi che confluiscono nel Fondo di Garanzia. L'ammontare del contributo viene stabilito annualmente dal Consiglio D'Amministrazione. Il socio Assicurato non ha diritto al rimborso della quota versata al Fondo, né può cederlo: una società mutua assicuratrice non può essere oggetto di compravendita né di OPA (Offerta pubblica di acquisto).

Il patrimonio di ITAS è destinato a crescere nel tempo, garantendo in maniera sempre più solida gli impegni verso i soci Assicurati.

Ai contributi dei soci si aggiungono gli utili del periodo e le riserve di utili e altre riserve patrimoniali.

Al centro dell'operato di ITAS ci sono i soci assicurati ed 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 il servizio ai propri membri.



Significa 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.

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

1.1 Una storia di tradizione e innovazione

5 ottobre 1821

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

1824

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

1825

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

1825 -1864

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

1864

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

1875-1890

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

1913

L'Istituto viene trasformato in ente economico indipendente.

1919

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

1927

L'Istituto diventa una mutua privata, con il nome di *Istituto provinciale incendi*. La sede della mutua si sposta a Trento.

1948-1949

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

1950-1954

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

1971

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

1991

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

1999

ITAS acquisisce la compagnia Assicuratrice Val Piave S.p.A. di Belluno.
Nasce inoltre il fondo pensione aperto PensPlan Plurifonds di ITAS Vita S.p.A.

2001

Per offrire nuove soluzioni strategiche al Gruppo, nasce ITAS Holding S.r.L.

2002

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

2004

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

2012

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

2013

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

2014

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

Nasce ITAS Patrimonio S.p.A. per valorizzare ulteriormente l'importante patrimonio immobiliare del Gruppo attraverso locazioni, compravendite e ristrutturazioni di fabbricati civili e strumentali.

2016

ITAS definisce l'acquisizione delle filiali italiane del gruppo assicurativo inglese Royal Sun Alliance; diventa l'ottavo gruppo nazionale nei rami danni, rafforza la sua presenza sul territorio nazionale e si apre a quello internazionale.

2018

ITAS Mutua completa la revisione e l'aggiornamento del proprio Statuto Sociale in chiave moderna, rafforzando ulteriormente il ruolo dei delegati.

1.2 Missione e Valori

La missione

La missione di ITAS è esercitare la propria attività mantenendo salda la propria funzione mutualistica, in sintonia con le esigenze in continua evoluzione della realtà socioeconomica e dei soci Assicurati.

Declinando la tradizione come innovazione, ITAS si pone come soggetto economico di riferimento nei territori in cui opera, persegue un equilibrato sviluppo del Gruppo e la valorizzazione del capitale umano, promuovendo competenza ed etica di tutte le persone che lavorano "in" e "per" ITAS.

La Carta dei valori

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

Sei valori per il prossimo millennio	
Responsabilità Significa rispondere delle nostre azioni nei confronti di tutti gli stakeholder, cioè di tutte le comunità e di tutte le persone coinvolte nelle nostre azioni. Essere responsabili vuole dire agire con competenza professionale, stimolando il merito e le capacità e rispondendo sempre al nostro Codice Etico.	Solidità Costituisce la garanzia del futuro, dell'autonomia, della forza come attore economico e sociale di primo piano. Le scelte che compiamo hanno come prerequisito imprescindibile la tutela di questo valore.
Etica Tutti i soci assicurati sono uguali: verso di loro e verso tutti gli stakeholder operiamo con trasparenza, equità e giustizia, nel pieno rispetto delle persone nella loro integralità. Assicuriamo inoltre che questi valori siano vissuti e praticati da dipendenti, collaboratori, consulenti, fornitori.	Solidarietà, cooperazione, relazione In quanto mutua assicuratrice, viviamo la cooperazione come strumento per attuare la nostra missione solidaristica, che si esplica sia all'interno, tra i soci Assicurati, sia verso l'esterno, con la comunità. Ricerchiamo pertanto attivamente la relazione con tutti gli attori sociali che condividono i nostri valori.
Sostenibilità e generatività Agiamo in modo sostenibile, perché teniamo sempre conto delle ricadute sociali, culturali, economiche e ambientali delle nostre azioni. Valori che generano a loro volta azioni virtuose da parte di tutti gli stakeholder e favoriscono quindi una crescita armonica ed ecologica dell'intera collettività.	Identità Siamo orgogliosi della nostra storia e della lunga tradizione che la connota e, allo stesso tempo, siamo aperti al futuro e al progresso. Tradizione e innovazione definiscono un'identità forte e dinamica, che ci rendono consapevoli del ruolo che ricopriamo, capaci di offrirci come punto di riferimento autentico per persone, famiglie, associazioni, enti, aziende che operano nelle comunità.

Tabella 5 I Valori del Gruppo ITAS

Essere sostenibili significa in primo luogo essere responsabili nei confronti della comunità, del territorio e delle persone con cui abbiamo a che fare tutti i giorni. ITAS in quanto mutua è nata con questa vocazione. Nel tempo abbiamo intrapreso un percorso di crescita di consapevolezza del nostro ruolo, adattandolo ai nuovi bisogni e alle sfide della società contemporanea. Nell'insegna della nostra tradizione, abbiamo introdotto negli ultimi anni importanti novità in termini di sostenibilità. Fin dal 2002 redigiamo il Bilancio di Sostenibilità, documento all'epoca di natura volontaria, in cui diamo voce alle aspettative dei nostri stakeholder e alle risposte messe in atto. Nel 2017, anno di introduzione dell'obbligo della rendicontazione non Finanziaria (ex D.Lgs. 254/2016) abbiamo costituito un Comitato di sostenibilità, organo infragruppo presieduto dal Direttore Generale di ITAS Mutua, con il compito di stabilire la strategia, che si concretizza nel piano della sostenibilità. In concomitanza abbiamo istituito un tavolo di lavoro operativo, presieduto dal Vicedirettore Generale di ITAS Mutua, con il compito di fornire stimoli utili per realizzare progetti concreti. Nel 2018 proprio per integrare maggiormente la sostenibilità nelle nostre attività abbiamo ampliato il Tavolo di lavoro coinvolgendo la Direzione Investimenti e il Risk Management, insieme a Comunicazione Esterna, Marketing e Digital e Bilancio.

Il 2019 vedrà l'approvazione del Piano Strategico di sostenibilità per il triennio 2019-2021, in sinergia con il Piano Industriale del Gruppo. Continueremo il nostro impegno avviando una serie di cantieri in ambito sostenibilità.

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 2018 ITAS è presente sul territorio con 452 agenzie e 338 sub-agenzie, e sono 747, le persone che lavorano per il Gruppo dislocate 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 2018 gli assicurati del Gruppo ITAS sono 1.282.999, di cui 1.014.856 sono anche Soci. In crescita del 5% rispetto al 2017. La raccolta premi complessiva è stata pari a 1.458.337 m. €, in aumento del 28,9% rispetto all'anno precedente. Il Risultato netto consolidato è di 18.220 m. €, in crescita di 6.389 m. € rispetto al precedente esercizio.

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

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 attraverso un canale di vendita composto da 446 agenzie. 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 attraverso un canale di vendita composto da 68 agenzie. 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 da uno spirito lungimirante di cooperazione imprenditoriale.



ITAS Vita S.p.A.

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 Patrimonio
per valorizzare



S.p.A., infine, nasce nel 2014
l'importante patrimonio

immobiliare attraverso locazioni, compravendite e ristrutturazioni di immobili ad uso residenziale e strumentale.

Nel corso dell'esercizio non si sono verificate variazioni significative nell'assetto societario, a eccezione dell'operazione di rafforzamento della posizione della Capogruppo ITAS Mutua nella controllata ITAS Vita, per tramite di ITAS Holding. ITAS Mutua passa così dal 65,12% al 72,9% del capitale sociale.

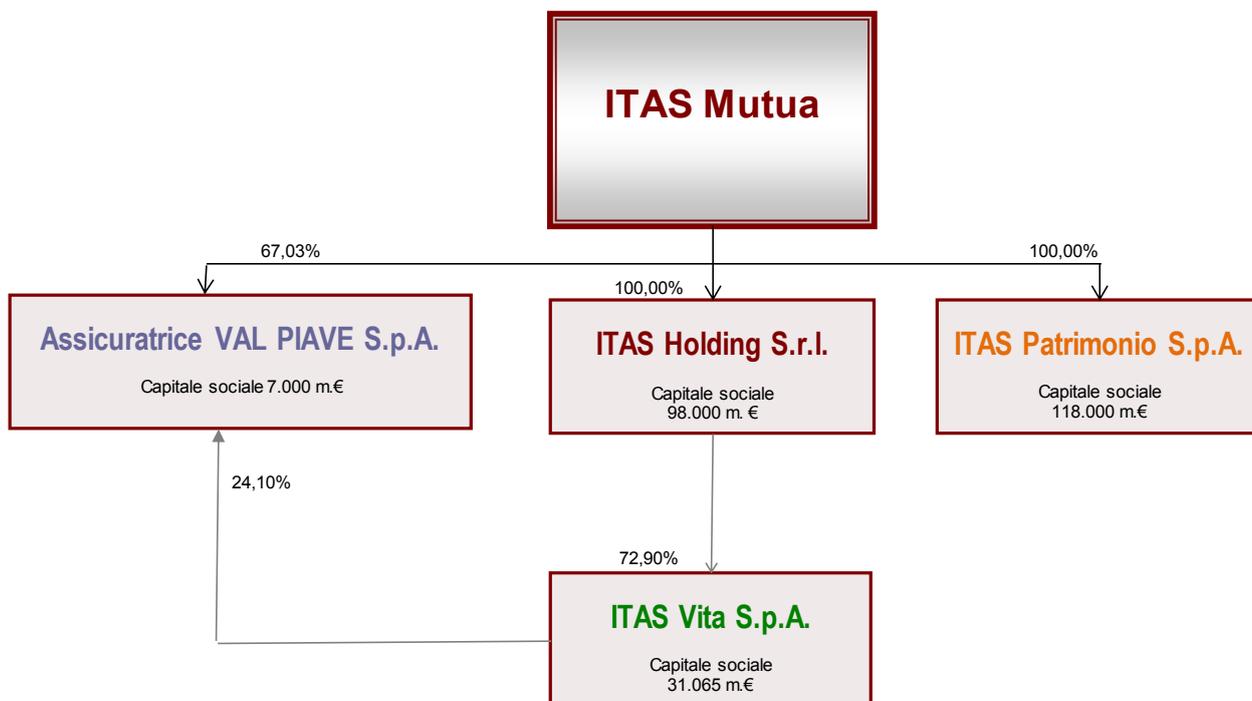


Figura 2 La struttura societaria del Gruppo ITAS al 31 dicembre 2018

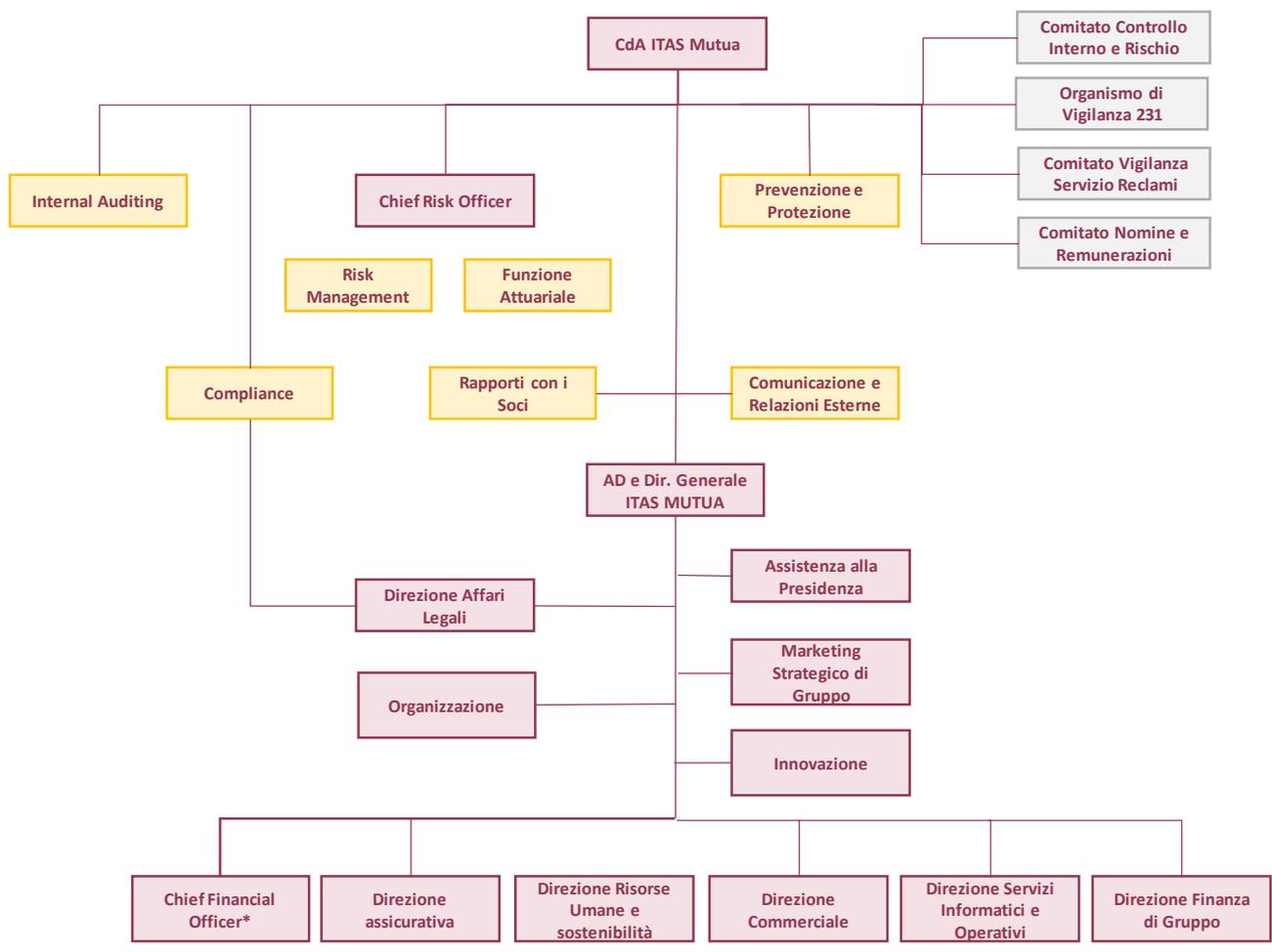
1.5 I principali prodotti del Gruppo

RAMO DANNI	RAMO VITA
<p>Dimensione auto Dedicato alla copertura della responsabilità civile della circolazione dei veicoli a motore e dei rischi accessori.</p>	<p>Gestione Prodotti dedicati a chi ha già un capitale e desidera gestirlo al meglio e in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima.</p>
<p>Easy driver Per la copertura nel caso di infortunio stradale subito dall'assicurato in qualità di conducente del mezzo.</p>	<p>Risparmio Dedicato a chi vuole investire i propri risparmi per costruire un capitale in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima.</p>
<p>Habitas+ 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>Sicurezza Dedicato a chi vuole proteggere la propria famiglia e i propri cari.</p>
<p>Per te - Ad personam 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>Previdenza 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>Globale fabbricato civile Dedicato alla protezione dei fabbricati civili da danni da incendio ed eventi atmosferici e da danni che possono essere involontariamente causati da terzi.</p>	<p>Long Term Care (LTC), dedicato a chi vuole tutelarsi dall'eventualità della non autosufficienza senza pesare economicamente sui propri cari.</p>

Tabella 6 Descrizione dei principali prodotti del Gruppo per Ramo Vita e Ramo Danni

2. Una governance stabile e partecipata

La società Capogruppo ITAS Mutua è una mutua assicurazione: gli assicurati sono anche soci della Compagnia e, a norma di Statuto, versano un contributo al Fondo di Garanzia in occasione del pagamento del premio. Con la stipula del contratto assicurativo si acquisisce la qualità di socio assicurato. È prevista inoltre la qualifica di socio sovventore che, a seconda del numero di quote sottoscritte al Fondo di Garanzia, può acquisire la qualifica di Partner.



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

Figura 3 La struttura organizzativa di ITAS Mutua

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un sistema di governance di tipo tradizionale², 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 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.

2.1 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.

I Delegati dei Soci Assicurati costituiscono l'espressione diretta delle comunità locali e partecipano al governo dell'intero Gruppo. Proprio perché stakeholder privilegiati desideriamo che siano attivamente coinvolti e consapevoli degli indirizzi strategici del Gruppo.

Nel 2018, in coincidenza con l'approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2017, abbiamo avviato con loro un percorso di formazione specifica in merito alle materie su cui esprimono il proprio voto in Assemblea e alle principali caratteristiche e attività che coinvolgono il Gruppo, come la lettura dei principali indici del Bilancio consolidato e parallelamente la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità e i principi mutualistici.

La formazione dei Delegati è coordinata e gestita dalla struttura di ITAS Forum, che pianifica l'attività e i contenuti formativi di concerto con i vertici della Governance. In occasione dell'Assemblea Generale dei Delegati del 29 novembre 2018, abbiamo organizzato una sessione di formazione di due ore su concetti di Economia Circolare, di Economia Sociale e Sostenibile.

Oltre all'attività di formazione, abbiamo avviato la pubblicazione con cadenza mensile/bimestrale di una newsletter dedicata ai Delegati con l'obiettivo di informarli sulle principali attività che impattano sulla Compagnia.

Nel 2019 è previsto anche inoltre l'avvio dell'attività formativa a distanza, con un'offerta dedicata di moduli sulla Mutualità, sull'Economia Sociale e sullo Statuto della Mutua accessibili tramite la Piattaforma di e-learning tramite con proprie credenziali o presso le agenzie territoriali di riferimento.

Il primo e più antico dei nostri strumenti di governance è lo Statuto di ITAS Mutua, che rappresenta il cuore del contratto associativo: è l'atto che disciplina le regole con cui opera la mutua. Gli aspetti chiave riguardano lo scopo e la durata del contratto, l'oggetto dell'attività e la governance societaria.

Nel 2018 lo Statuto è stato interessato da un processo di revisione, mirato ad aggiornarlo all'evoluzione normativa e del mercato, salvaguardando al tempo stesso la continuità di una storia quasi bicentenaria.

A marzo è stato introdotto un primo insieme di modifiche, contenenti tra l'altro l'introduzione della figura dell'Amministratore Delegato e l'integrazione di una norma riguardante la remunerazione dei soci sovventori, al fine di recepire le nuove disposizioni della direttiva Solvency II. Altra importante innovazione ha riguardato l'introduzione del criterio reputazionale tra i membri del CdA, che consentendo di elevare il profilo del consigliere non solo dal punto di vista professionale e tecnico.

Il secondo aggiornamento, approvato a novembre, ha riguardato le regole di rappresentatività dei soci assicurati che, tramite una precisa definizione dei metodi per l'individuazione dei territori elettorali, porteranno ad avere un numero di Delegati coerente all'apporto al Fondo di garanzia fornito dalle singole aree geografiche. I Delegati saranno nominati in apposite assemblee parziali che consentiranno a tutti i nostri soci di partecipare attivamente eleggendo i propri delegati secondo specifici requisiti reputazionali (ma non solo), valutati direttamente dalla Compagnia.

Il nuovo Statuto rafforza, inoltre, la centralità dei benefici di mutualità. Il CdA proporrà infatti annualmente all'Assemblea un insieme di concreti vantaggi per i soci assicurati, capaci di incrementare ulteriormente la trasparenza nel rapporto con i nostri Soci, anche da un punto di vista economico.

Grazie a queste modifiche, la nostra Mutua si evolve in una forma più moderna, al passo con le nuove sfide del mercato assicurativo. Le peculiarità della nostra Compagnia quindi non vengono solo salvaguardate, ma rafforzate con l'obiettivo di tutelare le esigenze di tutti i soci assicurati.

2.2 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) 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 dei 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 CdA, 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.

Nel 2018 anche ITAS Patrimonio S.p.A. ha istituito la figura dell'Amministratore Delegato con lo scopo di assicurare un più stretto raccordo tra gli obiettivi strategici deliberati dal Consiglio di Amministrazione e l'operatività aziendale e i flussi informativi anche verso la Capogruppo.

Il CdA delle Società del Gruppo alla data di approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 (26 marzo 2019):

ITAS Mutua

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

Tabella 7 Composizione del CdA in carica alla data di approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 (26 marzo 2019) di ITAS Mutua

ITAS Vita S.p.A.

Carica	Nominativo
PRESIDENTE	Giuseppe Consoli
VICEPRESIDENTE VICARIO	Marco Fusciani
VICEPRESIDENTE	Georg Pickel
CONSIGLIERI	Guido Borrelli
	Roberto De Laurentis
	Manuele Innocenti
	Fabrizio Lorenz
	Rüdiger Mehl

Tabella 8 Composizione del CdA in carica alla data di approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 (26 marzo 2019) di ITAS Vita S.p.A.

Assicuratrice Val Piave S.p.A

Carica	Nominativo
PRESIDENTE e AMMINISTRATORE DELEGATO	Fabrizio Lorenz
VICEPRESIDENTE VICARIO	Ugo De Lorenzo Smit
CONSIGLIERI	Giulio de Abbondi
	Roberto De Prà
	Giuseppe Detomas
	Guido Pizzolotto
	Luciano Rova

Tabella 9 Composizione del CdA in carica alla data di approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 (26 marzo 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 10 Composizione del CdA in carica alla data di approvazione del Bilancio di Sostenibilità 2018 (26 marzo 2019) di ITAS Patrimonio S.p.A.

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

Comitati e organismi di governo

ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A. sono le uniche società del Gruppo in cui sono presenti comitati, con funzioni consultive e propositive.

Nome	Funzioni	Componenti al 31 dicembre 2018	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
		Maria Teresa Bernelli	Consiglieri
		Giuseppe Detomas	
		Gerhart Gostner	
		Manuele Innocenti	
		Pierpaolo Marano	
Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami	Analizza le relazioni redatte dal Responsabile dell'Internal Auditing ed effettua verifiche per individuare eventuali carenze organizzative, operative, normative	Anton Seebacher	Presidente
		Giovanni Carraro	Consiglieri
		Maria Emanuela de Abbondi	
Comitato Nomine e Remunerazioni	È titolare di funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomine e composizione del	Alexander von Egen	Presidente
		Giuseppe Consoli	

	Consiglio di Amministrazione e sistemi di remunerazione e incentivazione	Mario Domenico Ramonda	Consiglieri
--	--	------------------------	-------------

Tabella 11 Composizione dei Comitati in carica al 31 dicembre 2018 di ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A.

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 è la struttura deputata a vigilare sull'attuazione del Modello di organizzazione e Controllo e sul Codice Etico e valutare le eventuali necessità di aggiornamento.

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.

L'Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua è una struttura collegiale composta da tre membri, di cui uno appartenente al personale dipendente. Anche le altre società assicurative del Gruppo sono dotate di un Organismo di Vigilanza monocratico che ha i medesimi compiti di quello della Capogruppo ITAS Mutua. L'organismo di Vigilanza di ITAS Patrimonio Spa è stato costituito nel 2018.

Composizione degli OdV delle Società del Gruppo al 31 dicembre 2018	
ITAS Mutua	Alessandro Trevisan (presidente), Alberto Guareschi, Giorgio de Unterrichter
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 12 Composizione degli Organismi di Vigilanza in carica al 31 dicembre 2018

2.4 Il Collegio Sindacale

In ciascuna società del Gruppo il Collegio Sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, scelti tra persone che abbiano i requisiti di onorabilità e professionalità previsti per le società di assicurazione dalla normativa vigente, generale e speciale. Il Collegio Sindacale viene nominato dall'Assemblea Generale 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.

ITAS Holding S.r.l. si è dotata, a norma di Statuto per il triennio 2016-2018, di un Sindaco Unico (Michele Grampa) e un Sindaco Supplente (Nino Eghenter).

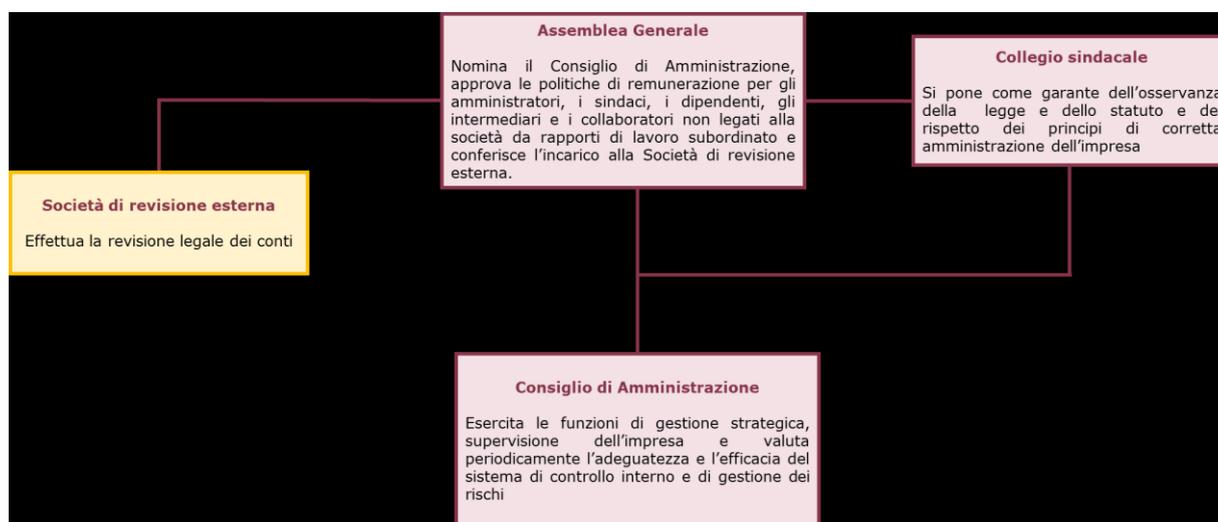


Figura 4 I principali organi di gestione e controllo del Gruppo

Composizione dei Collegi Sindacali delle Società del Gruppo al 31 dicembre 2018

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 SUPPLENTI	Giovanni Rossi	Stefano Angheben	Michele Grampa	Stefano Angheben
	Cristina Zarpellon	Fabio Marega	Alessandro Trevisan	Alessandro Trevisan

Tabella 13 Composizione dei Collegi Sindacali in carica alla data di approvazione del Bilancio di sostenibilità 2018 (26 marzo 2019) di ITAS Mutua

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.

3. Gestire i rischi: l'approccio sistematico di ITAS

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 della Compagnia e cautelarsi da imprevisti.

3.1 Il sistema di controllo interno e gestione del rischio

Per gestire in maniera sistematica e strutturata il controllo dei rischi, ITAS si è dotata di un sistema di controllo e di gestione interno costituito da un insieme di regole, procedure e strutture organizzative dedicate. Il sistema di controllo attivato 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 immediatamente riportate e si attivino tempestivamente gli interventi correttivi.

Il sistema è conforme alla normativa vigente e al Modello organizzativo adottato dalla Compagnia. Le funzioni chiave per il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi – Internal Auditing, Risk Management, Compliance, Antiriciclaggio e funzione Attuariale – sono accentrate presso la Capogruppo ITAS Mutua, che fornisce tali servizi anche per le controllate ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Patrimonio S.p.A.

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

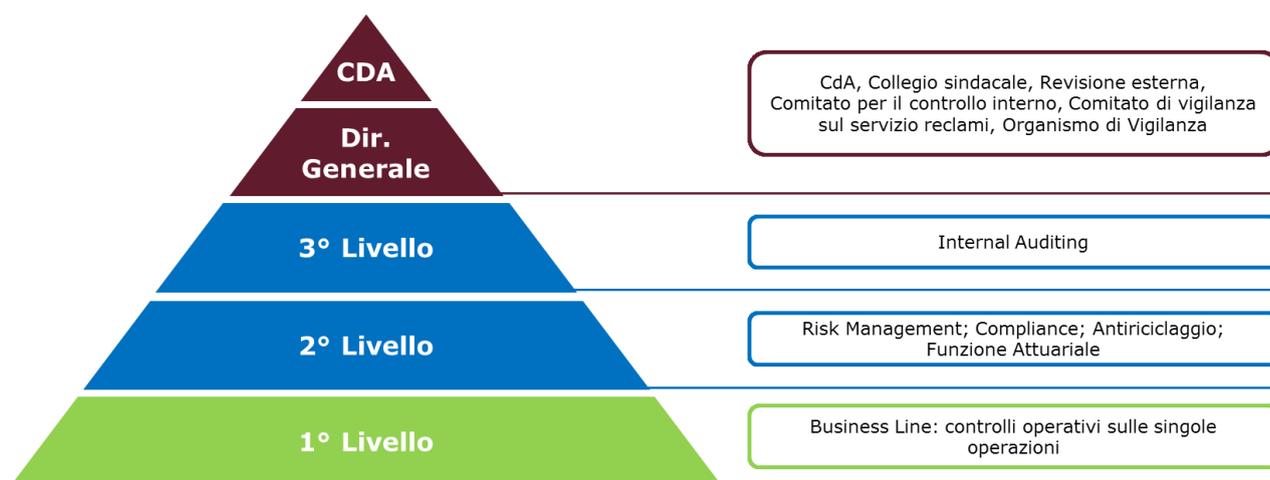


Figura 5 I livelli di controllo del Gruppo ITAS

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

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

La **Funzione Risk Management**, coadiuvata dalle altre funzione preposte, identifica, valuta, monitora e previene i potenziali rischi. Compito fondamentale è la valutazione di solvibilità delle imprese del Gruppo 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 identificare tempestivamente i rischi emergenti dal contesto e definire opportuni strumenti di presidio.

Alle funzioni aziendali rimane poi la responsabilità della gestione operativa dei rischi inerenti la propria attività, in quanto le strutture stesse devono essere dotate degli strumenti e delle competenze adatte.

La **Funzione Compliance** ha il compito di prevenire il rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, perdite patrimoniali o danni di reputazione a causa di violazioni di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di vigilanza e di norme di autoregolamentazione.

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

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 corso del 2018 abbiamo rivisto il Risk & Control Framework di Gruppo, allo scopo di aggiornare e razionalizzare gli elementi costitutivi del sistema di gestione dei rischi e dei controlli interni.

Il nucleo principale di questo processo è rappresentato dalla rielaborazione del **Risk Appetite Framework**, che ha portato a una definizione più puntuale delle misure di requisito di capitale, del ritorno atteso sul capitale e di altre linee-guida che contribuiscono a determinare la propensione al rischio complessiva del Gruppo e delle singole Società in relazione alla redditività attesa.



È stato inoltre consolidato il monitoraggio continuo dei rischi più significativi a cui le compagnie del Gruppo sono esposte e delle possibili azioni di rimedio mirate alla loro mitigazione con chiare ownership, tempistiche e criteri definiti per il rientro nell'appetito di rischio.

Infine, anche quest'anno è proseguito il percorso di miglioramento continuo delle valutazioni di solvibilità mediante l'upgrade delle piattaforme tecnologiche sottostanti.

Anche per il 2019 sono previste nuove azioni in quest'ambito: in particolare, abbiamo individuato la prossima area d'azione nella migliore integrazione del controllo rischi nel processo di pianificazione e gestione del capitale. L'obiettivo è declinare la correlazione tra appetito di rischio e operatività dell'impresa, definendo limiti operativi coerenti con gli obiettivi di rischio e rendimento delle singole società del Gruppo.

3.2 La gestione dei rischi connessi ai temi della sostenibilità

Il processo per la definizione dei rischi di sostenibilità ha coinvolto la Funzione Risk Management e il Responsabile sostenibilità di Gruppo. La metodologia utilizzata è la stessa per la mappatura dei rischi economici; pertanto il catalogo dei rischi di sostenibilità è stato costruito selezionando tra i rischi già mappati nel Catalogo rischi specialistici e operativi e nel Catalogo Rischi di Compliance quelli maggiormente attinenti ai temi del Decreto 254/16 e in relazione ai temi materiali individuati tramite analisi di materialità. Tale lista è stata poi integrata con alcuni rischi selezionati sulla base di un'analisi di benchmark del settore assicurativo, tenuto contro dei macro-trend e dell'analisi dei documenti delle Dichiarazioni Non Finanziarie pubblicate nel 2017 dai principali Gruppi assicurativi.

Di seguito si presenta la tabella riassuntiva dei rischi di sostenibilità in relazione a ciascun tema materiale del Gruppo e ai temi richiesti esplicitamente dal Decreto 254/216.

TEMA DECRETO	GRI	TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE DEL RISCHIO
TEMI ECONOMICI	201	PERFORMANCE ECONOMICA	Rischio di mercato: perdita o variazione sfavorevole della situazione finanziaria derivante, direttamente o indirettamente, da oscillazioni del livello e della volatilità dei prezzi di mercato delle attività, delle passività e degli strumenti finanziari.
TEMI ECONOMICI	201	PERFORMANCE ECONOMICA	Rischio di liquidità: rischio di non poter adempiere alle obbligazioni verso gli assicurati e altri creditori a causa della difficoltà a trasformare gli investimenti in liquidità senza subire perdite.
TEMI ECONOMICI	201	PERFORMANCE ECONOMICA	Rischio di credito: legato all'inadempimento contrattuale degli emittenti degli strumenti finanziari, dei riassicuratori, degli intermediari e di altre controparti.
TEMI ECONOMICI	201	PERFORMANCE ECONOMICA	Potenziali inefficienze derivanti dall'integrazione di processi e procedure, della struttura organizzativa e dalla frammentazione del lavoro su più sedi potrebbero produrre un aumento dei costi operativi
LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	205	CONTRASTO ALLA CORRUZIONE	Rischio inerente al reato di corruzione per atto d'ufficio: chiunque, per compiere, omettere, ritardare, o promettere un atto del proprio ufficio, riceve per sé o per terzi, una retribuzione, in denaro o altre utilità, che non gli è dovuta, ovvero ne accetta la promessa
ASPETTI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	405 406	DIVERSITÀ, PARI OPPORTUNITÀ E NON DISCRIMINAZIONE	Rischio inerente tutti i tipi di discriminazione nei confronti del personale dipendente, come ad esempio le contestazioni con il personale per eventi dannosi dovuti ad atti discriminatori (ad es. discriminazioni basate sul sesso, sulla razza,

TEMA DECRETO	GRI	TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE DEL RISCHIO
			sull'età, ecc.)
ASPETTI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	401	POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Potenziale insoddisfazione del personale (es.: dovuta all'aumento e alla maggiore complessità della dimensione organizzativa come risultato dell'acquisizione delle filiali italiane della Compagnia assicurativa inglese RSA)
ASPETTI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	403	TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LAVORO	Rischio riguardante qualsiasi responsabilità oggettiva dell'azienda per danni a persone o cose, e/o rischio riguardante qualsiasi violazione degli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza fisica del personale, sicurezza degli ambienti (D.Lgs 81/08), sistemi di prevenzione atti a garantire la sicurezza in caso di eventi straordinari (incendi, terremoti, allagamenti)
ASPETTI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	404	FORMAZIONE DEL PERSONALE	Minor presidio e sviluppo delle competenze del personale con conseguente rischio di deficit di competenze nei confronti dei competitors
ASPETTI ATTINENTI ALLA GESTIONE DEL PERSONALE	404	FORMAZIONE DEL PERSONALE	Rischi connessi alla perdita di know how e talenti (retention e attrattività)
TEMI AMBIENTALI	303 302 305	RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI	Rischio di impatti economici avversi dovuto all'aumento della frequenza di calamità naturali
TEMI AMBIENTALI E SOCIALI	307 419	CONFORMITÀ A LEGGI O REGOLAMENTI (COMPLIANCE socio-economico-ambientale)	Rischio di incorrere in sanzioni giudiziarie o amministrative, subire perdite o danni reputazionali in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti o provvedimenti delle Autorità di vigilanza ovvero di norme di Autoregolamentazione, quali statuti, codici di condotta o codici di autodisciplina;
TEMI SOCIALI E AMBIENTALI	204 -	GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA	Rischio reputazionale connesso alla selezione di fornitori non attenti ad aspetti di natura sociale (personale, diritti umani, discriminazione, ...) e ambientale (emissioni, materie prime) o di fornitori non rispettosi delle normative vigenti
TEMI SOCIALI	413	COMUNITÀ LOCALI	Rischi connessi ai possibili impatti negativi di eventuali comportamenti non conformi alla normativa (frode, corruzione, riciclaggio) su comunità locali in condizioni di isolamento socio-economico e geografico; rischi reputazionali e sanzionatori connessi a eventuali impatti negativi
TEMI SOCIALI	417	CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI	Rischio reputazionale e sanzionatorio inerente a qualsiasi violazione delle disposizioni normative che regolano gli obblighi di informativa ed eventuali inadeguatezze nelle informazioni nei

TEMA DECRETO	GRI	TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE DEL RISCHIO
			confronti della clientela
TEMI SOCIALI	-	DIGITALIZZAZIONE	Rischi operativi connessi alla gestione delle risorse informatiche e sicurezza dei dati (danneggiamento, alterazione, sottrazione delle informazioni)
TEMI SOCIALI	-	POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RETE DISTRIBUTIVA	Non adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale della reti vendita con il conseguente rischio di perdita di vantaggio competitivo nei confronti di competitor
TEMI SOCIALI	418	TUTELA DELLA PRIVACY DEI soci ASSICURATI	Rischio monetario e reputazionale per infrazione delle disposizioni di legge sulla privacy e per utilizzo improprio di dati personali di clienti o potenziali clienti (anche da parte della rete vendita)
TEMI SOCIALI	FS7 FS8 FS11	PRODOTTI E INVESTIMENTI RESPONSABILI	Rischio reputazionale per investimenti in prodotti finanziari emessi da emittenti coinvolti in controversie (sia su temi sociali che ambientali)

Tabella 14 Elenco dei rischi di sostenibilità connessi ai Temi del Decreto 254/2016 e ai Temi materiali

Per ciascuno di questi temi il Risk Management ha espresso una valutazione di impatto e probabilità di accadimento che hanno portato alla individuazione di 7 rischi con impatto maggiore attinenti la gestione del personale, i temi sociali, i temi ambientali e il contrasto alla corruzione.

Nel processo di integrazione dei rischi di sostenibilità all'interno del sistema di controllo interno e gestione dei rischi, la funzione Risk Management ha intrapreso un percorso su come valutare correttamente tali rischi, in relazione ai possibili impatti negativi connessi alle scelte strategiche e operative di Gruppo. Il coinvolgimento della funzione stessa all'interno del Tavolo di lavoro sulla sostenibilità ha come obiettivo quello di favorire la riflessione interna su come valutare l'impatto economico-finanziario dei rischi di sostenibilità al fine di prevedere, prevenire o attenuare possibili impatti, nell'ottica suggerita dal Principio Precauzionale introdotto nell'articolo 15 dei Principi di Rio.

Nei paragrafi seguenti si descrivono sinteticamente i rischi e le azioni di prevenzione e mitigazione intraprese dal Gruppo; per una trattazione più completa si rimanda ai paragrafi specifici in cui vengono trattati i temi rilevanti (materiali).

Rischi inerenti la gestione del personale

A partire dal 2016 il Gruppo ITAS è stato interessato da modifiche significative inerenti l'organico. Nel 2016 è stata infatti completata l'acquisizione della branch italiana della Compagnia assicurativa inglese RSA. Attualmente i collaboratori sono dunque dislocati su quattro sedi: quella principale, anche legale, di Trento, quelle secondarie operative

di Genova e Milano e Belluno dove ha sede Val Piave Assicuratrice S.p.A. L'operazione ha comportato la necessità di procedere a una riorganizzazione interna dei ruoli e dell'assegnazione delle sedi di lavoro, con l'insorgere di potenziali rischi legati al clima aziendale e alla possibile perdita di competenze in caso di uscita dei collaboratori. Nel 2018 il Gruppo ha condotto un'indagine di clima, proprio con l'obiettivo di raccogliere dal personale suggerimenti utili nell'approntare politiche di gestione delle risorse umane che minimizzino i rischi descritti, aumentando il benessere lavorativo dei collaboratori e incrementando l'attrattività del Gruppo.

TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE RISCHIO	PRESIDI E AZIONI DI PREVENZIONE/MITIGAZIONE
POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	Potenziale insoddisfazione del personale	<ul style="list-style-type: none"> - Indagine di clima per cogliere le esigenze del personale - Percorsi di change management - Politiche di welfare e benefit
FORMAZIONE DEL PERSONALE	Minor presidio e sviluppo delle competenze del personale con conseguente rischio di deficit di competenze nei confronti dei competitors	<ul style="list-style-type: none"> - Percorsi di formazione specifica - Collaborazione con Università

Tabella 15 Descrizione dei principali rischi inerenti la gestione del personale

Per una trattazione più puntuale delle politiche e dei progetti si rimanda al capitolo 7 "Nati dalle persone, per le persone".

Rischi inerenti gli aspetti ambientali

A livello mondiale, il cambiamento climatico è un rischio ambientale riconosciuto, cui le imprese possono attivamente contribuire con emissioni dirette e indirette di CO2. Gli impatti ambientali diretti e indiretti connessi alle attività del Gruppo sono contenuti anche grazie alla progressiva implementazione di azioni mirate. In particolare, nel 2018 è stata adottata una **travel policy** che regola e limita l'utilizzo dell'auto aziendale e privata per i trasporti tra le sedi, privilegiando ove possibile l'utilizzo di mezzi meno inquinanti e favorendo il *car pooling*. Inoltre, la gestione e la manutenzione del patrimonio immobiliare di ITAS vengono sempre effettuate per minimizzare sia gli impatti energetici che i consumi di acqua e gas. Ne sono un esempio virtuoso la sede principale a Trento e la sede appena ristrutturata di Milano alla quale è stato assegnato un certificato di pressoché piena efficienza energetica. Anche la dematerializzazione dei processi comporta significativi risparmi in termini di consumi.

Il rischio connesso al cambiamento climatico per il Gruppo è legato all'impatto economico avverso dovuto all'aumento della frequenza di calamità naturali. Il manifestarsi di calamità naturali può avere un impatto economico rilevante sulle

economie locali, specialmente per le piccole e medie imprese che rappresentano la maggioranza dei Soci assicurati ITAS. Le calamità naturali pongono in particolare difficoltà le imprese agricole; il Gruppo affronta la gestione del rischio in agricoltura tramite un'oculata politica di riassicurazione e diversificando il proprio portafoglio per area geografica e per tipologia di prodotto.

TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE RISCHIO	PRESIDI E AZIONI DI PREVENZIONE/MITIGAZIONE
RIDUZIONE IMPATTI AMBIENTALI	Rischio di impatti economici avversi dovuto all'aumento della frequenza di calamità naturali	<ul style="list-style-type: none"> - Prudente politica di riassicurazione - Diversificazione geografica di rischio e di prodotto

Tabella 16 Descrizione dei principali rischi inerenti l'ambiente

Per una trattazione più completa delle politiche di riassicurazione e in merito ai prodotti si rimanda al paragrafo "Politica di riassicurazione" e al Capitolo 5 "Soci e assicurati protagonisti della Mutua".

Rischi inerenti gli aspetti sociali

Per quanto concerne i temi sociali il Gruppo ha individuato 3 principali rischi attinenti i seguenti temi materiali: correttezza e trasparenza nella vendita dei prodotti e servizi; digitalizzazione e tutela della privacy.

Il Gruppo ITAS nella relazione con i propri clienti (soci assicurati e assicurati) può incorrere nel rischio di violazione delle disposizioni normative che regolano gli obblighi di informativa e delle regole generali di comportamento definite dalla Compagnia; più in generale dalla Vigilanza del settore nei confronti della clientela. L'impatto connesso è legato alla possibilità del manifestarsi di contenziosi con i clienti, all'incorrere in eventuali sanzioni da parte del Regolatore, e a un'eventuale danno alla reputazione del Gruppo.

Se è vero che la digitalizzazione dei processi permette di guadagnare in termini di efficienza e di innovazione è vero anche che solleva questioni relative alla gestione informatica dei dati acquisiti e ad eventuali attacchi esterni o interni all'organizzazione nel processo di acquisizione degli stessi. Il processo di digitalizzazione in cui il Gruppo sta investendo negli ultimi anni comporta rischi inerenti la sicurezza dei dati e dei sistemi informativi della Compagnia.

Infine, l'introduzione del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) entrato in vigore il 25 maggio 2018 ha portato il Gruppo ad adeguarsi alle novità introdotte in tema di protezione dei dati personali.

Un ruolo fondamentale per il presidio di tali rischi è svolto: dalla Funzione Compliance del Gruppo che vigila sul rispetto delle disposizioni normative e degli obblighi inerenti le comunicazioni con la clientela e dalla Funzione Sicurezza informatica e IT Operations che si occupa dei rischi connessi alle risorse informatiche e dalla Funzione Legale e privacy per quanto concerne il tema della tutela della privacy.

TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE RISCHIO	PRESIDI E AZIONI DI PREVENZIONE/ MITIGAZIONE
CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI	Rischio reputazionale e sanzionatorio inerente a qualsiasi violazione delle disposizioni normative che regolano gli obblighi di informativa ed eventuali inadeguatezze nelle informazioni nei confronti della clientela	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio della Funzione Compliance - Controlli periodici sulla rete vendita - Formazione continua dei propri intermediari
DIGITALIZZAZIONE	Rischi operativi connessi alla gestione delle risorse informatiche e sicurezza dei dati (danneggiamento, alterazione, sottrazione delle informazioni)	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema piramidale di policy valido per tutte le società del Gruppo, con processi tecnici e organizzativi volti a contrastare minacce interne ed esterne e a minimizzare danni diretti e indiretti, sia economici sia di reputazione; - Predisposizione di un Disaster Recovery Plan, un piano strategico specifico che definisce l'insieme di misure tecnologiche atte a minimizzare la perdita di informazioni e i tempi di ripristino in situazioni particolarmente critiche.
TUTELA DELLA PRIVACY DEI SOCI ASSICURATI	Rischio monetario e reputazionale per infrazione delle disposizioni di legge sulla privacy e per utilizzo improprio di dati personali di clienti o potenziali clienti (anche da parte della rete vendita)	<ul style="list-style-type: none"> - Policy aziendale in materia di protezione dei dati personali; - Aggiornamento delle informative da consegnare agli interessati; - nomina del Data Protection Officer, individuato nella Funzione aziendale "Direzione Affari Legali"; - corsi di formazione specifica ai dipendenti ed alla rete agenziale; - predisposizione del registro delle attività di trattamento

Tabella 17 Descrizione dei principali rischi inerenti i temi sociali

Per una trattazione più completa delle politiche inerenti la prevenzione e mitigazione dei rischi sopra descritti si rimanda ai capitoli 8 "Presenti sul territorio. La rete di vendita" e 4 "Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia".

Rischi inerenti la corruzione

Con riferimento ai potenziali rischi legati alla corruzione, il Gruppo ITAS valuta il tema come rilevante, pertanto è attivamente impegnato nella prevenzione e nel contrasto alla corruzione attiva e passiva. A partire dal 2017 ITAS ha intrapreso un processo di riorganizzazione dei presidi e degli strumenti volti a limitare il rischio di atti di corruzione a opera di dipendenti o terze parti che agiscano per conto del Gruppo. I presidi fondamentali sono il Codice Etico di Gruppo e il Modello Organizzativo 231.

TEMA RILEVANTE	DESCRIZIONE RISCHIO	PRESIDI E AZIONI DI PREVENZIONE/MITIGAZIONE
CONTRASTO ALLA CORRUZIONE	Rischio inerente al reato di corruzione per atto d'ufficio	<ul style="list-style-type: none"> - Aggiornamento del Codice Etico; - Aggiornamento del Modello Organizzativo 231; - Regolamento Fornitori; - Riorganizzazione della Direzione Affari Legali

Tabella 18 Descrizione dei principali rischi inerenti la corruzione

La politica di riassicurazione

Nella normale attività assuntiva il Gruppo ITAS adotta una prudente gestione del rischio assicurativo, mediante adeguate cessioni a società di riassicurazione europee ad alta affidabilità. In particolare la politica riassicurativa è caratterizzata da coperture non proporzionali, volte a proteggere le società del Gruppo da eventi dannosi di particolare gravità, con attenta valutazione nella definizione delle priorità dei diversi rami. La copertura proporzionale è stata utilizzata soltanto per alcuni rami danni, mentre per i rami vita la politica riassicurativa è di tipo proporzionale.

Nel 2018 le Società del Gruppo sono ricorse, per circa il 100% del totale delle cessioni, a Compagnie di riassicurazione dotate di un rating almeno pari ad A- di Standard & Poor's (o rating equivalente).

Riassicuratore	Rating
VHV	A+
SCOR	AA-
Hannover RE	AA-
R+V	AA-
XL Catlin - Axa XL	AA-
Munich RE	AA-
Swiss Re	AA-

Mapfre RE	A
Allianz	AA

Tabella 19 Elenco delle Compagnie di Riassicurazione cui è ricorso il Gruppo

Nel corso del 2018, ITAS Mutua ha attivato il **programma Grandine**, composto da una cessione proporzionale al 70% e *stop loss* (strategia finalizzata a salvaguardare il capitale investito in un'attività finanziaria) con ritenzione del 110%. Questa struttura riassicurativa composita e ampiamente prudente ha consentito di sottoscrivere un maggior numero di polizze, al fine di giungere ad una diversificazione geografica e di prodotto tale da rendere il portafoglio più sostenibile e soddisfare le richieste assicurative dei nostri clienti storici e nuovi.

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.

Per presidiare il rischio di non conformità le compagnie del Gruppo ITAS hanno istituito al proprio interno la Funzione Compliance e hanno adottato una politica atta a fornire e documentare le linee guida per l'organizzazione, il funzionamento e la gestione della Funzione stessa e fornire una disciplina di massima del sistema dei presidi aziendali in materia di conformità normativa. Nell'identificazione e valutazione del rischio di non conformità alle norme, le compagnie del Gruppo ITAS pongono attenzione al rispetto delle norme relative alla trasparenza e correttezza dei comportamenti nei confronti degli assicurati e danneggiati, all'informativa precontrattuale e contrattuale, alla corretta esecuzione dei contratti (con specifico riferimento alla gestione dei sinistri) e, più in generale, alla tutela degli assicurati e degli altri aventi diritto a prestazioni assicurative.

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 2018, la politica è stata aggiornata a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento IVASS 38/2018, recante disposizioni in materia di sistema di governo societario.

Il Gruppo ha inoltre adottato 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 Direzione Affari Legali, riorganizzata nel 2018 per presidiare con maggiore efficacia i rischi connessi, in stretta collaborazione con le Funzioni Compliance e Internal Auditing.

4.1 Solidi principi per un agire comune: il Codice Etico di Gruppo

Il Codice Etico di Gruppo è il primo strumento concreto di governance e di prevenzione dei rischi connessi alla commissione di illeciti. Garantisce inoltre i valori e dei principi fondamentali di ITAS.

I principi e le norme del Codice si applicano a tutti coloro che hanno responsabilità direttive o di controllo – amministratori, direttori, dirigenti e funzionari – e a tutte le persone a loro sottoposte direttamente: dipendenti, agenti, collaboratori, personale di agenzie, consulenti e fornitori che agiscono in nome e per conto di ITAS.

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 in data 2 agosto 2018 per ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A., in data 12 settembre 2018 per ITAS Patrimonio S.p.A. e, in data 13 settembre 2018, per Assicuratrice Val Piave S.p.A., 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 Etico è pubblicato nella Intranet aziendale e sul sito di Gruppo: <https://www.gruppoitas.it/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 e pone in essere le condotte finalizzate a evitare, a qualunque livello, il rischio di commissione di illeciti, rafforzando quanto previsto dalle norme sulla responsabilità amministrativa delle imprese per gli illeciti commessi dai propri

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

Uno dei principali strumenti del sistema di controllo interno è il Modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al Decreto legislativo 231/2001, comunemente noto come Modello 231.

Le società ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno adottato il Modello 231 con delibera del Consiglio d'Amministrazione nel marzo 2013, procedendo a un aggiornamento dello stesso nel corso del 2017. Obiettivo: prevenire la responsabilità amministrativa dell'azienda in relazione a particolari reati che possono essere commessi da soggetti apicali o persone sottoposte a direzione o vigilanza dei soggetti apicali, nell'esercizio delle loro funzioni e nell'interesse o a vantaggio della Compagnia. ITAS Patrimonio S.p.A. ha adottato il proprio Modello il 12 settembre 2018.

A tutti i fornitori e agli agenti del Gruppo viene richiesto esplicitamente, tramite una specifica clausola inserita nei contratti di fornitura e nel mandato d'Agenzia, di prendere visione e di 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 far valere quanto previsto dall'articolo 1456 del Codice Civile (Clausola risolutiva espressa).

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>.

4.3 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.

Come già anticipato, lo strumento primario di prevenzione e contrasto al rischio di corruzione attiva e passiva è il Codice Etico di Gruppo.

Nel Codice si fa riferimento esplicito al fatto che il Gruppo "si impegna 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 del Gruppo.

Nel Codice Etico sono trattati 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.

Il Codice Etico è parte integrante del Modello 231, dove 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 aziendali e prevede un sistema di controlli interni e la predisposizione di flussi informativi adeguati.

Nel 2018 non sono pervenute agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo segnalazioni su possibili atti di corruzione in violazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e delle disposizioni del Codice Etico. Analogamente, 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.

Per rafforzare ulteriormente la lotta alla corruzione, recependo le prescrizioni di cui al D.Lgs 23/2001 così come modificato dal d.Lgs.179/2017. Nel 2018 è stata attivata la piattaforma digitale *Comunica Whistleblowing*, attraverso la quale tutti i dipendenti possono segnalare, in totale riservatezza e sicurezza, violazioni potenziali o effettive delle disposizioni contenute nel Modello 231 e nel Codice Etico. La piattaforma, attivata per rafforzare ulteriormente la lotta alla corruzione (D.Lgs 23/2001 e relative integrazioni D.Lgs.179/2017), nonché di altre disposizioni normative, raccoglie anche segnalazioni in materia di antiriciclaggio e di finanziamento del terrorismo, di mercati degli strumenti finanziari e di prodotti.

Il whistleblowing è quindi lo strumento attraverso il quale tutti i dipendenti possono portare all'attenzione dell'Organismo di Vigilanza condotte irregolari, al fine di prevenire e contrastare tempestivamente illeciti aziendali, quali ad esempio episodi di possibile corruzione, o comportamenti scorretti come la violazione di leggi, normative secondarie e principi aziendali.

Le segnalazioni sono ricevute e trattate dall'Organismo di Vigilanza di ciascuna Società del Gruppo. La Policy di segnalazione delle violazioni whistleblowing è pubblicata nella Intranet aziendale.

La formazione anti-corruzione

Nel 2018 è stato erogato un modulo di formazione e-learning specifico sul Modello 231, frequentato da 699 dipendenti e nuovi assunti.

N. di dipendenti che hanno frequentato i moduli formativi in tema di anti-corruzione	2018	2017	2016	% sul totale dei dipendenti (2018)
Dirigenti	19	2	-	95,0%
Quadri	125	51	-	89,9%
Impiegati	555	237	2	102,6% ³
Totale	699	290	2	99,9%

Tabella 20 Numero di dipendenti formati in tema anti-corruzione (formazione specifica sul Modello 231).

Nel 2018 la formazione anti-corruzione ha riguardato anche la rete vendita: 136 tra agenti e subagenti e 37 collaboratori d'agenzia hanno frequentato una sessione di formazione in aula sull'anti-corruzione dell'ambito del modulo "Compliance di Agenzia - Building II" (si veda "Più competenze per servizi migliori - area tecnica").

I componenti dei CdA delle società del Gruppo non hanno invece effettuato formazione specifica in merito ad aspetti legati al Modello 231 e al Codice Etico, essendo stati coinvolti attivamente nei relativi aggiornamenti.

4.4 Il presidio dell'Antiriciclaggio

Il Gruppo ITAS si è dotato di politiche per gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, redatte dalla Direzione Affari Legali, responsabile della Funzione Antiterrorismo e Reati Finanziari di Gruppo e della funzione antiriciclaggio. 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 2018 la formazione in tema di antiriciclaggio, focalizzata sugli aggiornamenti alla disciplina, è stata seguita da 24 dipendenti per un totale di 109 ore. Per quanto riguarda la rete vendita, 136 agenti e subagenti e 37 collaboratori d'agenzia hanno frequentato una sessione di formazione in aula sull'anti-riciclaggio dell'ambito del modulo "Compliance di Agenzia - Building II". Sono stati erogati 5 diversi moduli di

³ Il dato include alcuni dipendenti che hanno frequentato i moduli di formazione sul Modello 231 nel corso del 2018, ma hanno terminato o interrotto il proprio rapporto di lavoro entro il 31/12.

formazione e aggiornamento sulla normativa antiriciclaggio, con particolare riferimento alle innovazioni introdotte dalla IV Direttiva, a cui hanno preso parte complessivamente 55 agenti e 496 collaboratori di agenzia.

Dipendenti e collaboratori che hanno frequentato corsi anti riciclaggio per categorie (numero):	2018
Impiegati	20
Quadri	4
Agenti e subagenti	55
Collaboratori d'agenzia	496
Totale	575

Tabella 21 Numero di dipendenti che hanno effettuato formazione in tema anti-riciclaggio

4.5 Una funzione Antifrode sempre più indipendente ed efficace

Per ITAS Mutua la prevenzione e il contrasto alle frodi costituiscono obiettivi di primaria importanza, perseguiti tramite l'istituzione di un'Unità Antifrode che, in quanto chiamata a rispondere esclusivamente al Group General Counsel), gode di piena autonomia e indipendenza.

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

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

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 2018 sono stati 71.227 i sinistri RC Auto denunciati e gestiti direttamente da ITAS Mutua. Di questi, 9.324 sono i sinistri ritenuti "esposti al rischio frode", in quanto connessi a soggetti o mezzi con significative ricorrenze, e 249 sono i sinistri classificati, nel corso dell'anno, come "oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode" (sinistri sui quali sono stati raccolti elementi tali da farli ritenere fraudolenti).

I sinistri esposti al rischio frode e quelli oggetto di approfondimento sono in calo rispetto al 2017 (-21,14% e -34,82%).

L'accertamento delle frodi ha comportato una riduzione degli oneri per i sinistri pari a 518.774 Euro.

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

Tabella 22 Sinistri esposti al rischio frode

4.6 La gestione dei 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 e richiamata con apposita comunicazione a 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 2018 è stato rafforzato il confronto e del 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.

Al 31 dicembre 2018 il numero dei reclami pervenuti per ITAS Mutua era pari a 1.284, contro gli 842 pervenuti nell'esercizio precedente. A conferma del buon rapporto con i clienti assicurati il numero dei reclami per milione di premi è del 2,16, tra i più bassi del mercato (3,64).

Le pratiche si riferiscono prevalentemente all'area sinistri R.C. Auto. Il fenomeno di aumento dei reclami è stato oggetto di approfondita analisi da parte delle funzioni interessate ed è risultato riconducibile all'incremento del portafoglio in particolare aree di Paese, destinatarie peraltro di riforma del portafoglio per quanto concerne il ramo R.C. Auto e ad alcune cause contingenti conosciute, controllate e monitorate.

ITAS Vita al 31 dicembre 2018 ha ricevuto 33 reclami, contro i 15 pervenuti nello stesso periodo dell'esercizio precedente. Dall'analisi dei reclami non sono emerse carenze nella gestione aziendale.

Nell'esercizio 2018 il numero dei reclami pervenuti a Val Piave Assicuratrice risulta limitato a n. 26 (n. 15 nel 2017) con una concentrazione nell'area sinistri, un valore davvero contenuto se rapportato alle oltre 106.000 polizze in portafoglio. La Società risulta essere tra le compagnie più virtuose del mercato con un'incidenza dei reclami del ramo R.C. auto dello 1,67 per milione di premi rispetto ad un indice di mercato del 3,64 per milione di premi.

4.7 I rapporti con le Autorità di Vigilanza

Nel 2018 sono state notificate da IVASS a ITAS Mutua n. 15 ordinanze per un importo totale di sanzioni comminate pari a 59 m. €. Due sanzioni, per un importo complessivo di 9 m. €, sono state successivamente annullate. Ne consegue che l'ammontare delle 13 sanzioni complessivamente pagate nel 2018 da ITAS Mutua è pari a 50 m. €. Di queste:

- n. 9 sanzioni sono riconducibili alla gestione dei sinistri R.C. Auto (mancato rispetto dei termini previsti per la formulazione di un'offerta di risarcimento o per la comunicazione dei motivi impeditivi dell'offerta; mancato rispetto dei termini entro cui concludere il procedimento di accesso agli atti a seguito dell'istanza presentata dall'interessato);
- n. 2 sanzioni sono relative alla tardiva trasmissione, rispetto al termine regolamentare previsto, degli attestati di rischio alla banca dati SITA-ATRC;
- n. 2 sanzioni sono relative al rilascio al contraente di errate attestazioni sullo stato del rischio.

Per quanto riguarda la società Assicuratrice Val Piave S.p.A. nel corso del 2018 sono state notificate da IVASS e dal Casellario Centrale Infortuni 2 sanzioni, di cui una in relazione alla tardiva trasmissione rispetto al termine previsto alla banca dati SITA-ATRC e una relativa al tardivo invio delle comunicazioni al Casellario Centrale Infortuni nel periodo compreso tra gennaio 2017 e dicembre 2017. Il totale delle sanzioni ammonta a € 2.558, in forte calo (-74,6%) rispetto al 2017.

Nel 2018, ITAS Vita S.p.A. non ha ricevuto sanzioni da parte dell'Autorità di Vigilanza.

I rapporti con il fisco

Nel corso dell'esercizio sono stati notificati alla Società ITAS Mutua, da parte dell'Agenzia delle Entrate di Trento, due avvisi di accertamento e due di contestazione - di valore non rilevanti e peraltro diffusi nel mercato - riguardanti la presunta mancata applicazione dell'IVA sull'addebito delle commissioni di coassicurazione. Si segnala che nei precedenti esercizi erano pervenute contestazioni con analoghe caratteristiche e che tale tipologia di contenzioso è stata oggetto di ricorso in Commissione Tributaria di Trento, con sentenze di secondo grado chiuse nel corso del 2016 in modo favorevole alla Società. Per ITAS Vita non si segnalano atti di contestazione e sanzioni ricevute dalla Compagnia.

[https://www.gruppoitas.it/bilanci.](https://www.gruppoitas.it/bilanci)

In linea con i principi di sana e prudente gestione previsti dalla direttiva Solvency II, l'art. 25 della direttiva UE n. 97/2016 sulla distribuzione assicurativa (Insurance Distribution Directive, IDD) ha introdotto in capo alle imprese e agli intermediari che realizzano e distribuiscono prodotti 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.

A tal fine, le Compagnie del Gruppo ITAS hanno definito e adottato una politica in materia di governo e controllo del prodotto (POG) volta ad allineare l'emissione dei prodotti a segmenti di clientela per i quali risultano idonei, alla luce, da un lato, dei costi e rischi dei prodotti e, dall'altro, degli obiettivi e bisogni dei clienti.

La Policy identifica:

- (i) i criteri per l'individuazione e classificazione dei prodotti assicurativi;
- (ii) i processi operativi di governo e controllo del prodotto;
- (iii) i criteri di definizione del target market positivo e negativo;
- (iv) i criteri per la selezione dei canali distributivi;
- (v) gli obblighi di adempimento ai fini dell'esecuzione delle attività di monitoraggio ad evento e periodico.

Il processo di POG è coordinato dal Comitato Prodotti, a cui partecipano i tecnici competenti per la tipologia di prodotto e altri soggetti, anche esterni, necessari in ragione degli argomenti trattati, e la Funzione Compliance. Coerentemente con le indicazioni della direttiva, nel 2018 i CdA di ITAS Vita S.p.A. e ITAS Mutua e di Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno inoltre approvato una Policy per l'identificazione, prevenzione e gestione delle situazioni di conflitto di interessi connesse ai prodotti assicurativi.

La Compagnia classifica i conflitti di interesse in funzione delle situazioni e dei legami operativi e/o societari e/o d'affari che ne possono determinare l'insorgenza, distinguendo tra conflitti di interesse diretti (in conseguenza di fatti riconducibili alla Compagnia o da attività poste in essere direttamente dalla Compagnia) e conflitti di interesse indiretti (derivanti da fatti o da attività poste in essere da soggetti diversi dalla Compagnia, alla quale sono però in determinata natura e misura legati).

Una particolare attenzione è dedicata ai rapporti con la rete di vendita, per quanto riguarda il sistema di incentivazione agli intermediari; stabilisce che gli incentivi percepiti o pagati dalla Compagnia non siano in conflitto con il dovere di agire in modo onesto, equo e professionale, per servire al meglio gli interessi dei clienti.

4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni

Da sempre ITAS rivolge la massima attenzione alla tutela della segretezza dei dati personali trattati direttamente dalle società del Gruppo o da terze parti operanti per conto del Gruppo.

Le imprese del Gruppo ITAS trattano dati provenienti tipicamente 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 per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dei soggetti a cui i dati personali trattati sono riconducibili.

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 di reputazione.

La **Divisione Servizi Informatici** stabilisce un quadro di riferimento gestionale per attuare ed esercitare un sistema di governo della sicurezza delle informazioni all'interno dell'organizzazione aziendale. Il sistema di gestione è ispirato alla normativa internazionale ISO/IEC 27001 ed è volto a disciplinare aspetti relativi alla sicurezza logica, fisica e organizzativa, tenendo conto anche delle disposizioni di legge e regolamentari. Per aumentarne l'efficacia all'interno dell'organizzazione, le politiche sono state concepite su tre livelli: Information Security Policy apicale, che definisce la politica aziendale di Gruppo; disposizioni che definiscono le azioni necessarie; standard creati per dettagliare i temi particolarmente significativi per la sicurezza delle informazioni.

Il Gruppo dispone inoltre di un **Disaster Recovery Plan**, un piano strategico specifico che definisce l'insieme di misure tecnologiche atte a minimizzare la perdita di informazioni e i tempi di ripristino in situazioni particolarmente critiche.

Il Gruppo ha inoltre adottato norme interne che disciplinano:

- la revisione periodica dei trattamenti al fine di assicurare il rispetto, da parte di responsabili ed 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.

Nel corso dell'esercizio 2018, le società del Gruppo hanno portato a termine il progetto volto a recepire le novità normative introdotte dal Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) entrato in vigore il 25 maggio. In particolare, si è proceduto a:

- rivedere la policy aziendale in materia di protezione dei dati personali;
- aggiornare le informative da consegnare agli interessati;
- nominare il Data Protection Officer, individuato nella Funzione aziendale "Direzione Affari Legali";
- somministrare corsi di formazione specifici ai dipendenti ed alla rete agenziale;
- predisporre il registro delle attività di trattamento.

Al fine di ridurre la possibilità che dal trattamento dei dati derivi un rischio di impatti negativi sulle libertà degli interessati, ITAS applica i principi, introdotti dal GDPR, della Privacy by design (ossia il principio che prevede che gli strumenti e le impostazioni volti alla tutela della privacy devono essere inclusi nella fase di progettazione di un'attività) e della Privacy by default (ossia il principio secondo cui il titolare è tenuto a mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati necessari per ogni specifica finalità del trattamento, astenendosi dal mettere a disposizione di un numero indefinito di persone fisiche gli altri dati personali di un interessato, al fine di garantirne la riservatezza e l'integrità), svolgendo contestualmente la preventiva valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali prevista dallo stesso GDPR.

Nel corso del 2018 sono pervenute alle società del Gruppo ITAS, da parte di terzi, 5 lamentele – di cui solo 2 rivelatesi fondate – relative, integralmente o solo parzialmente, a violazioni della privacy. Alle stesse è stato dato riscontro entro i termini previsti dalla normativa di settore. Non sono invece stati ricevuti reclami da parte di organismi di regolamentazione/vigilanza, né si sono verificate perdite di dati di clienti significative.

4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni

A dicembre 2018 è stata adottato il nuovo **Regolamento di Selezione Fornitori** che definisce gli aspetti e le modalità operative per la selezione e la gestione del rapporto di fornitura. Il regolamento esplicita i criteri con i quali viene deciso l'inserimento di un fornitore all'interno dell'Albo dei fornitori del Gruppo ITAS, tenendo in particolare considerazione aspetti di natura reputazionale e sociale come affidabilità, qualità ed etica. In aggiunta viene valorizzata anche la vicinanza territoriale del fornitore, al fine di garantire il grado di fornitura necessario al Gruppo senza mettere in difficoltà il fornitore e garantendo al contempo una riduzione degli impatti ambientali.

Il nuovo Regolamento prevede inoltre che i rapporti con i fornitori (con particolare riferimento ai fornitori di beni o servizi strategici) siano preferibilmente regolati da un contratto di servizio che definisca, in ragione della tipologia e dimensione dell'incarico:

- la natura, l'oggetto e gli obiettivi della prestazione;
- le modalità e la frequenza del servizio;
- i livelli minimi di servizio (SLA);
- i casi e le modalità di comunicazione di situazioni o problemi che possano mettere a rischio l'esecuzione delle attività previste dal contratto e i rimedi adottabili.

Tutti i fornitori sono tenuti a prendere visione e adottare appropriate misure volte al rispetto del Modello 231 e il Codice Etico emanati dal Gruppo; il mancato rispetto delle disposizioni del Codice e del Modello può portare anche alla risoluzione del contratto.

Le procedure di selezione dei fornitori di servizi in cui esiste il rischio che la competizione di prezzo incida in maniera negativa sull'anello più debole della catena produttiva, prevedono l'inserimento nei contratti di clausole a tutela dei lavoratori (ad es. obbligo di inquadramento dei lavoratori nei CCNL di pertinenza) e la verifica del possesso di certificazioni in ambito sociale ed etico, quali ISO 9001:2008 e SA8000.

Con l'entrata a pieno regime del nuovo Regolamento, nel 2019 sarà modificata la procedura informatica di qualifica dei fornitori, che in fase di registrazione avranno la possibilità di segnalare le certificazioni ambientali e sociali in proprio possesso.

Al 31 dicembre 2018 il numero di fornitori era pari a 1.336⁴ (+13,3% rispetto ai 1.179 del 2017), suddivisi tra lavoratori autonomi (liberi professionisti, consulenti, collaboratori esterni), ditte individuali che si occupano ad esempio della manutenzione edile del patrimonio immobiliare del Gruppo e società che si occupano di sviluppo di software IT, consulenze, ristrutturazioni edili, fornitori di beni e servizi per il commerciale.

Il 97% dei fornitori è di nazionalità italiana.

	2018	2017
Totale	1.336	1.179
Italia	1.299	1.132
UE	27	32
Extra-UE	10	15

Tabella 23 Numero dei fornitori del Gruppo al 31 dicembre

Per il 2018, i primi 5 fornitori rappresentavano il 29,66% degli acquisti totali, mentre il 22,54% degli acquisti sul totale ha riguardato fornitori con sede in Provincia di Trento (in calo del 2,7% rispetto all'anno precedente).

⁴ Il dato esclude i fornitori di Assicuratrice Val Piave, S.p.A., che vengono gestiti autonomamente dalla Compagnia. Al 31/12/2018, i fornitori di Assicuratrice Val Piave S.p.A., rappresentano una componente minoritaria di quelli del Gruppo.

I fiduciari (periti, medici e legali) sono una categoria di professionisti esterni la cui attività è particolarmente rilevanti per il Gruppo e per i suoi clienti. Le relazioni con tali professionisti sono gestite dalla Direzione Sinistri attraverso molteplici modalità.

La Direzione organizza incontri annuali con tutti i fiduciari suddivisi per categoria e zone territoriali, per condividere i fenomeni emergenti nel comparto e individuare eventuali azioni correttive, oltre a colloqui conoscitivi diretti e visite presso gli studi dei professionisti a scopi di sopralluogo valutativo.

L'operato dei fiduciari ITAS è inoltre oggetto di un apposito audit, per il quale il Gruppo si avvale anche della collaborazione di Società esterne operanti nel settore dei servizi per le compagnie di assicurazione. Obiettivo dell'audit è valutare l'operato tecnico dei fiduciari attraverso l'attenta analisi di un campione di perizie.

L'audit viene effettuato sulla base di un piano annuale che prevede la valutazione dell'operato dei fiduciari non ancora controllati negli anni precedenti, al fine di garantire la significatività del campione e la documentazione di un numero sufficiente di pratiche per ogni perito.

Al termine della valutazione viene redatto un documento finale sull'attività oggetto di audit e viene fissato un incontro con il fiduciario controllato in presenza del responsabile dell'ufficio liquidativo di riferimento, per informarlo delle risultanze dell'audit e ribadire le esigenze di ITAS sulla qualità tecnica e gestionale degli elaborati e il rispetto delle tempistiche indicate nel contratto. Se nel periodo di 3 mesi il fiduciario non rientra nei parametri è escluso definitivamente dall'Albo.

Nel corso del 2019 sarà avviato un percorso di rivisitazione della rete fiduciaria, tramite la razionalizzazione e la qualificazione del parco professionisti per incrementare ulteriormente l'efficienza in fase di perizia.

5. Soci e assicurati protagonisti della Mutua

Stipulare un contratto con ITAS Mutua significa diventarne socio: non semplici clienti assicurati, ma protagonisti nella vita della Compagnia e, di conseguenza, nel suo impatto positivo sulla comunità e sul territorio. La centralità dei soci si riflette nella particolare attenzione del Gruppo nell'ideare prodotti e servizi dedicati, con una logica "sartoriale", attenta a fornire una risposta concreta ai bisogni degli assicurati.

Le persone che hanno scelto ITAS per assicurarsi nel 2018 sono **1.282.999**. Di queste, oltre 1 milione sono soci di ITAS Mutua.

1.014.856

Numero di soci assicurati nel 2018

+ 5% rispetto al 2017

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.

Grazie al contributo al Fondo di Garanzia - che attribuisce la qualifica di Socio-, gli assicurati ITAS Mutua beneficiano di un premio medio calcolato su una tariffa inferiore rispetto a quello applicato da altre compagnie.

Nel 2018 questo si è concretamente tradotto in un beneficio complessivo per i soci assicurati pari a 23,3 milioni di euro, che si aggiunge alla creazione di valore per tutti gli altri stakeholder pari a 309,7 milioni, per un valore aggiunto totale di 333 milioni di euro.

Benefici della mutualità e distribuzione del Valore Aggiunto ai soci assicurati 2018 (migliaia di euro)	
Valore Aggiunto per i soci assicurati	23.317
Valore Aggiunto globale lordo	309.663
Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci Assicurati	332.980

Tabella 24 La distribuzione del Valore aggiunto per i soci

Per approfondimento si rimanda al Capitolo 6 "La Performance economica".

Valore Socio: la nostra community online

Benefici economici, ma anche servizi accessori in un'ottica di offerta integrata. Questa l'ottica con cui ITAS si interessa anche al benessere dei propri Soci. Per questo ITAS ha creato Valore Socio: lo spazio pensato per i soci assicurati che, all'interno dell'Area socio del portale gruppoitas.it, mette a disposizione una piattaforma di prodotti e servizi per rispondere concretamente alle esigenze familiari e personali dei Soci.

Valore Socio ha un obiettivo ambizioso: creare un'autentica comunità online, che sia luogo di scambio e di incontro tra produttori di beni e servizi e soci Assicurati. Un luogo dove gli stessi soci possono mettere a disposizione della community le proprie competenze. Varie le convenzioni e i servizi offerti: dal tempo libero e lo sport, alla salute, prevenzione e sana alimentazione. Una parte importante è anche dedicata alla famiglia e alla casa con l'area "Divertimento in famiglia" e "Vivere la casa".

Nel 2018, Valore Socio è cresciuto grazie a nuove partnership: in particolare, nel campo del Terzo Settore sono state stipulate nuove convenzioni per l'offerta di servizi legati alla sostenibilità ambientale come l'installazione di pannelli fotovoltaici, smaltimento e sgombero e manutenzione del verde.

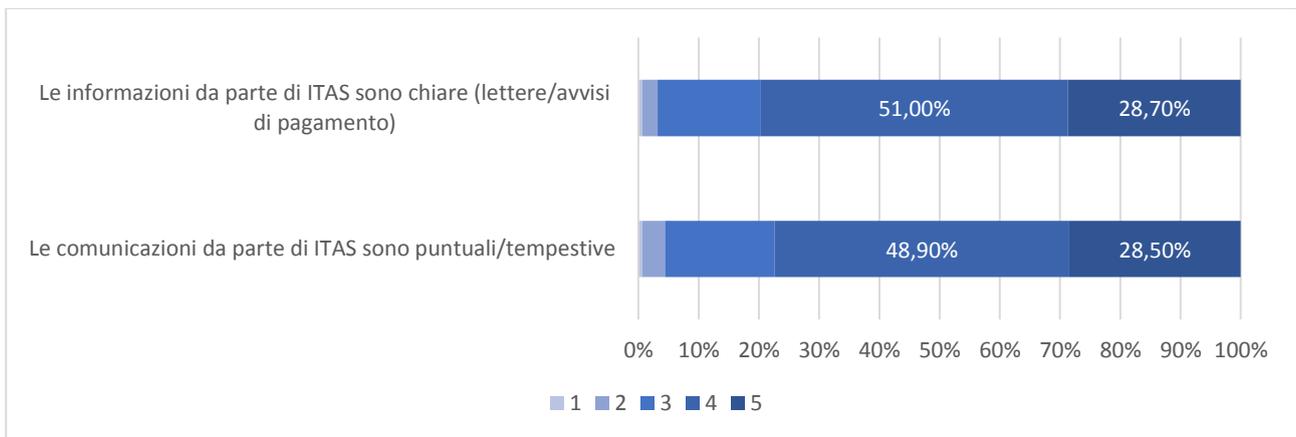
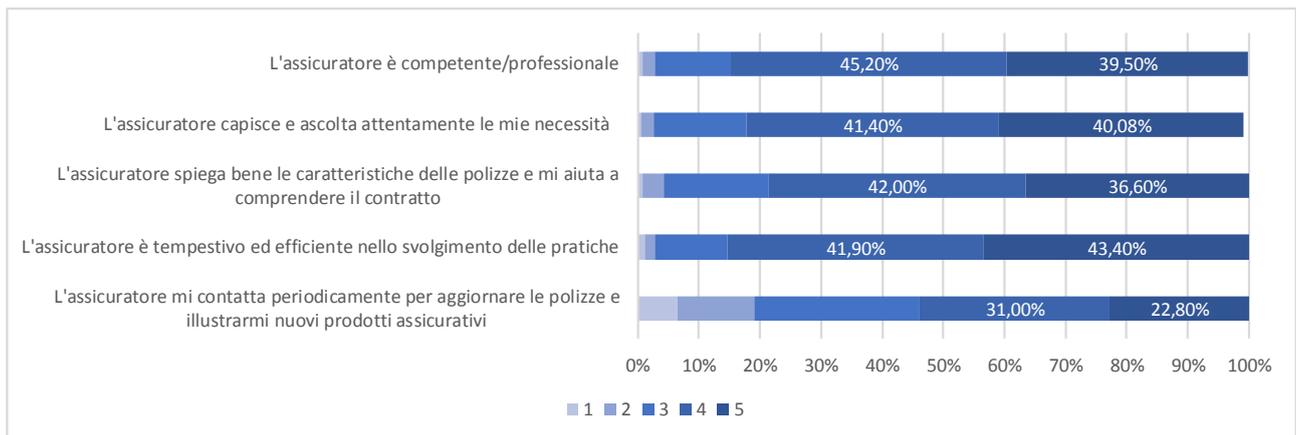
In ascolto dei nostri Soci

Un aspetto fondamentale per ITAS nella relazione con i propri soci e assicurati è l'ascolto e il coinvolgimento.

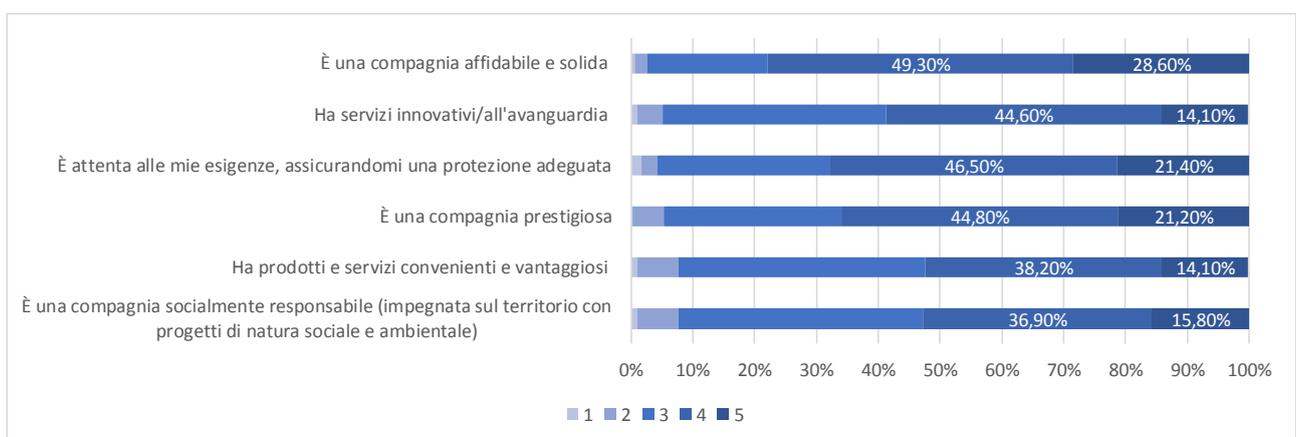
Nei primi mesi del 2018 ITAS ha condotto un'indagine sulla qualità del servizio offerto, occasione per raccogliere le opinioni dei soci sulla Compagnia, ma anche per interrogarli sui concetti di sostenibilità e mutualità.

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

Competenza, professionalità e capacità della rete nel comprendere le esigenze dei propri assicurati, sono stati valutate positivamente (tra il 4 e il 5, dove 5 è il punteggio massimo) da più dell'80% dei soci Assicurati. Così come la capacità del Gruppo di comunicare chiaramente e tempestivamente le informazioni relative ai prodotti ottiene da più del 70% degli assicurati una valutazione compresa tra il 4 e il 5.



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



79,3%

percentuale degli intervistati che consiglierebbe sicuramente ITAS come assicurazione.

86,9%

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

68%

percentuale di intervistati che dichiara che ITAS è attenti alle loro esigenze, assicurando una protezione adeguata.

5.2 La sostenibilità dei prodotti

Per le compagnie assicuratrici, ci sono modi diversi di essere sostenibili.

Spesso, si tende a considerare il prodotto assicurativo come sostenibile per natura, in quanto risponde a bisogni sociali primari come la casa, la protezione della famiglia e la cura delle persone care. Limitarsi a questa visione significherebbe però perdere di vista la molteplicità di aspetti e attività in cui i principi di sostenibilità possono essere trovare espressione e concretezza.

In linea con la storia, la vocazione e i valori della Compagnia, in ITAS non consideriamo la sostenibilità solo come un risultato finale da raggiungere, ma come un principio che ispira il nostro modello operativo e le relazioni con i Soci, dalla progettazione dei prodotti fino alla loro distribuzione.

Ogni prodotto nasce dall'ascolto costante dei bisogni e delle aspettative dei soci e dall'attenzione dedicata alle singole componenti di ogni offerta, che permettono di formulare proposte di garanzia realmente "su misura". La scelta di un prezzo corretto e accessibile permette di mantenere l'equilibrio tecnico senza mirare alla massimizzazione del profitto, ma piuttosto a un'equa distribuzione del valore.

Altra caratteristica distintiva dell'approccio di ITAS è la spinta a valorizzare il contributo dei prodotti e delle attività assicurative all'attivazione di dinamiche di reciprocità e condivisione, non solo tra i Soci, ma anche all'interno delle comunità locali in cui il Gruppo è presente. Una visione di mutualità diffusa che si sposa alla promozione di comportamenti e stili di vita sostenibili da un punto di vista sociale, economico e ambientale.

Grazie al progetto Benessere Socio, il 2019 vedrà importanti sviluppi nella direzione dell'ampliamento e del rafforzamento dei benefici di mutualità per i soci assicurati: sarà infatti facilitato l'accesso alle coperture assicurative volte alla previdenza integrativa e alla tutela della persona e del patrimonio, offrendo le tariffe più competitive del mercato.

ITAS per la diffusione della cultura assicurativa

Coerentemente con i propri valori mutualistici, ITAS incoraggia le persone a pensare al proprio futuro serenamente, in un contesto in cui, spesso, il welfare pubblico rappresenta una risposta poco adeguata ai bisogni individuali e comunitari.

L'obiettivo di stimolare la previdenza individuale si concretizza nei prodotti di punta del Gruppo, raggruppati nelle categorie:

- Gestione (per chi ha già un capitale e vuole gestirlo al meglio),
- Risparmio (per chi vuole investire i risparmi in sicurezza),
- Sicurezza (per chi vuole proteggere i propri cari) e Previdenza.

Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds

Con la crescita delle pressioni finanziarie sul sistema pubblico, oggi una pensione complementare rappresenta spesso una necessità per garantire a sé stessi e ai propri cari un buon tenore di vita, anche una volta cessata l'attività lavorativa.

Plurifonds è il fondo pensione complementare aperto di ITAS che, sotto forma di rendita o di capitale, garantisce agli iscritti una somma integrativa della pensione maturata con il sistema previdenziale obbligatorio. In qualità di fondo pensione aperto, 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.

Nel 2018 la raccolta premi del Fondo ha superato i 100 milioni di euro.

Per Me Domani

Il progressivo invecchiamento della popolazione, unito al cambiamento della struttura per età – meno giovani a fronte di un numero crescente di anziani – è una delle sfide che la società si trova già a dover affrontare e che contribuisce ad accrescere lo squilibrio tra una crescente domanda di assistenza e risorse pubbliche sempre più scarse.

La risposta di ITAS è **Per Me Domani**: il sostegno a chi vuole garantirsi risorse finanziarie per coprire eventuali spese assistenziali, senza dover gravare su altri. Un prodotto LTC (Long Term Care) che garantisce una rendita vitalizia alla persona in stato di non autosufficienza, la cui commercializzazione è iniziata nel giugno 2016.

CPI Credit Protection Insurance

La casa è un bene per assicurarsi nel caso in cui un evento imprevisto comprometta il pagamento delle rate di un mutuo o di un debito residuo, ITAS ha progettato il prodotto CPI – Credit Protection Insurance Mutui e Prestiti.

Nel 2018 il valore monetario dei prodotti Vita a valenza sociale è di oltre 102 milioni, in crescita del 13,9% rispetto al 2017.

In dettaglio si riportano i valori dei premi emessi per le tre principali categorie di prodotto:

	Premi emessi 2018 (in euro)	Premi emessi 2017 (in euro)	Valore % sul Ramo Vita (2018)
Totale	102.086.919	89.658.404	7,9%

Tabella 25 Valore in euro dei premi emessi al 31 dicembre per i tre prodotti con beneficio sociale del Ramo Vita.

ITAS 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 il Gruppo collabora con gli 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 Infortuni, alla Responsabilità Civile e alla Tutela Legale. Sia le coperture che le tariffe proposte sono misurate sulle particolari realtà analizzate e sulle loro attività.

Lasciare i propri beni, o parte di essi, a enti benefici. È la possibilità consentita dal testamento solidale, un modo semplice per sostenere l'attività quotidiana di molte realtà impegnate in importanti cause umanitarie e scientifiche o di associazioni a cui, per qualsiasi motivo, ci sentiamo molto vicini.

Cosa lega il testamento solidale alle assicurazioni? Molti non lo sanno, ma è possibile fare testamento solidale anche attraverso una polizza vita caso morte o risparmio: quando si assicura un capitale basterà segnalare tra i beneficiari di un'eventuale somma anche l'organizzazione cui si desidera che vada una parte della cifra.

Tramite l'attività di consulenza assicurativa ITAS promuove questo strumento che, per il Terzo Settore, può rappresentare una fonte importante di raccolta fondi tra i potenziali donatori.

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

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



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

A livello europeo, l'Italia è il Paese in cui il movimento delle B Corp è cresciuto in misura maggiore, attestandosi al secondo posto per dimensioni della community solo dopo i Paesi Bassi. Inoltre, il nostro Paese è stato il primo, all'infuori dagli Stati Uniti, ad aver approvato per legge la forma giuridica della Società Benefit, una realtà già diffusa in 46

I servizi assicurativi per il Terzo Settore

L'Ufficio Terzo Settore è in grado di elaborare soluzioni assicurative specifiche, attivando rapporti con le organizzazioni, fornendo consulenza e formazione e agendo da osservatorio sui bisogni delle persone e delle famiglie.

Tramite l'Ufficio Terzo Settore è possibile attivare convenzioni per servizi congiunti e convenzioni dedicate ai soci delle imprese sociali, per aumentare il numero dei soci assicurati.

Nel corso del 2018 sono state avviate nuove iniziative finalizzate a rispondere in maniera sempre più efficace alle esigenze complesse e differenziate del Terzo Settore e dei suoi stakeholder.

In collaborazione con **Agemoco Brescia**, è stata svolta un'indagine volta a rilevare le esigenze di 4 cooperative del territorio e dei loro dipendenti, sulla cui base è stato prodotto un catalogo personalizzato di prodotti danni e vita. All'interno del progetto, ITAS propone anche corsi di cultura assicurativa per sensibilizzare l'utente alla tutela della persona e del suo patrimonio.

In collaborazione con **IRIFOR**, Istituto per la Ricerca la Formazione e la Riabilitazione delle persone con disabilità visiva, sono state studiate supervalutazioni speciali dell'udito e della mano con stampa dell'offerta commerciale in braille.

Insieme a **LavForLife**, cooperativa trentina che da oltre 20 anni si occupa di Pet Therapy, ITAS ha promosso un servizio di consulenza assicurativa in considerazione delle nuove figure professionali per gli IAA (Interventi Assistenziali con Animali) riconosciute dal Ministero della Salute.

	Premi emessi 2018	Premi emessi 2017⁵	Valore Ramo (2018)⁶	% sul Danni
Totale	8.826.200	8.880.425		1,2%

Tabella 26 Valore in euro dei premi emessi al 31 dicembre per i prodotti con beneficio sociale del Ramo Danni.

⁵ Ai fini del calcolo sono stati considerati i prodotti Terzo Settore e CPI – parte danni.

⁶ Ai fini del calcolo sono stati considerati i rami danni corrispondenti alle tipologie di tutela coperte dai prodotti sopra riportati: furto, incendio, malattia, infortunio, tutela legale, RC generale, RC auto, RC vettoriale, merci trasportate, perdite pecuniarie, altri danni ai beni.

ITAS per l'ambiente

Il Gruppo ITAS vuole porsi come interlocutore primario di chi intende adottare uno stile di vita maggiormente sostenibile a livello ambientale, contribuendo al benessere della propria comunità.

Mobilità elettrica o ibrida

La scarsità di dati significativi sulla sinistrosità nella categoria della mobilità elettrica o ibrida, che potrebbe ostacolarne la diffusione, ha spinto ITAS a giocare d'anticipo, analizzando la situazione in alcuni Paesi esteri dove questo tipo di vetture è più diffuso, per elaborare polizze ad hoc. L'analisi ha dimostrato che i conducenti di questa categoria sono non solo attenti all'ambiente, ma anche diligenti alla guida. Di conseguenza è stato possibile elaborare un prodotto legato alle caratteristiche personali dei clienti, applicando una tariffa specifica.

Costruire e abitare sostenibili: la bioedilizia

La bioedilizia, o bioarchitettura, è una innovativa modalità di progettare, costruire e gestire un edificio in linea con i principi della sostenibilità ambientale, riducendo gli impatti negativi sull'ambiente.

Attenta alla salvaguardia della natura e del territorio, ITAS ha sviluppato coperture specifiche in grado di rispondere alle caratteristiche particolari per proteggere gli edifici costruiti secondo questi canoni, oltre agli impianti per la produzione di energia dal sole.

La polizza **HabITAS Green**, in particolare, è pensata per proteggere la casa certificata CasaClima⁷ 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) tranne quelle esplicitamente escluse dal contratto.

Energie che non finiscono mai

ITAS guarda con attenzione all'ambito delle energie rinnovabili, settore per eccellenza sostenibile in campo ambientale. Per questo sostiene le aziende e i privati che scelgono di produrre energia in modo alternativo con apposite coperture per impianti di energia rinnovabile nei settori idroelettrico, eolico, solare-fotovoltaico e a biomasse.

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



Nel 2018 ITAS Mutua e Habitech, il Distretto Tecnologico Trentino per l'Energia e l'Ambiente, hanno firmato un accordo che si propone di offrire opportunità concrete a favore dell'edilizia sostenibile, dell'efficienza energetica e delle tecnologie intelligenti per la gestione del territorio. Grazie alla nuova partnership, ITAS offrirà, attraverso la propria rete agenziale, coperture assicurative a condizioni agevolate per i costruttori, proprietari e appaltatori di immobili con certificazione ARCA, il primo marchio ideato da Habitech in Italia appositamente per la filiera del legno. L'accordo mette in sinergia due importanti attori economici con base in Trentino che condividono lo stesso quadro valoriale e sono in grado quindi di agevolare chi realizza e chi acquista casa, nel segno della garanzia e di un'elevata qualità dell'abitare.

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 nuova partnership ci permette di elevare ulteriormente lo standard di innovazione della nostra offerta, per sviluppare risposte assicurative coerenti alle moderne esigenze di costruttori e proprietari.

Nel settore fotovoltaico, in particolare, il Gruppo assicura oltre 15.000 impianti in Italia, posizionandosi tra i leader di mercato. In modo analogo nel mercato eolico, ITAS si propone come riferimento per impianti di tutte le dimensioni, supportando la crescita del mercato attraverso coperture per montaggio, esercizio e danni indiretti. In dettaglio, *Sinergy* è la polizza che assicura le aziende e i privati che utilizzano impianti fotovoltaici per la produzione di energia e hanno a cuore l'ambiente.

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 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.

Proteggere l'agricoltura

Nell'ambito delle politiche europee a sostegno delle imprese agricole che sono considerate il principale presidio per la tutela dell'ambiente, ITAS copre i rischi da avversità atmosferiche (grandine – vento – eccesso pioggia – eccesso neve – gelo – siccità – alluvione – colpo di sole – sbalzo termico) che possono colpire gli agricoltori pregiudicando la sostenibilità economica delle loro attività.

Inoltre abbiamo sviluppato coperture specifiche su:

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

ITAS per a crescita di valore di impresa e territorio

Imprenditori e lavoratori autonomi sono un importante presidio per la crescita organica e sana dei territori. L'attenzione alla comunità che caratterizza da sempre ITAS si realizza soprattutto attraverso la capacità di affiancare tempestivamente e in modo completo chi subisce un danno o si trova in difficoltà, proteggendo la generazione di valore delle attività produttive e le loro ricadute positive sulla collettività.

ITAS interviene con prodotti dedicati in particolare alle piccole e medie imprese, soprattutto nei settori turistico, commerciale e agricolo.

Le polizze danni da interruzione d'esercizio ITAS coprono il mancato profitto a seguito di un fermo aziendale, causato da un sinistro indennizzabile in base alla polizza per danni materiali. Un tipo di copertura ancora poco diffuso in Italia, che contribuisce in modo sostanziale alla sopravvivenza dell'azienda colpita, consentendo di superare il periodo di fermo, finanziando soluzioni produttive alternative temporanee e permettendo, così, all'azienda di mantenere i livelli occupazionali pre-sinistro.

La stabilità del reddito degli agricoltori è fondamentale per lo sviluppo sostenibile e la sicurezza dei territori: per questo ITAS è tra le prime compagnie nella copertura delle avversità atmosferiche e dei danni da esse derivanti. Oltre alle tradizionali coperture contro gli incendi, gli infortuni e la responsabilità civile (solo per citarne alcune), vengono stipulate con i soci assicurati e con i consorzi agricoli apposite polizze collettive contro i danni da avversità atmosferiche (gelo e brina, grandine, vento forte, siccità) e contro le problematiche del bestiame.

Inoltre sono state create nuove coperture specifiche nel settore vitivinicolo, per la copertura dei danni indiretti (per mancata produzione del vino) a seguito di fenomeni atmosferici che abbiano colpito i vigneti.

	Premi emessi 2018	Premi emessi 2017 ⁸	Valore % sui prodotti corrispondenti (2018) ⁹
Totale (in euro)	59.293.900	28.819.966	43,1%

Tabella 27 Valore in euro dei premi emessi al 31 dicembre per i prodotti con beneficio ambientale

5.3 Sostenibilità negli investimenti

La stessa attenzione che ITAS dedica a ideare prodotti che generino benefici sociali e ambientali, contraddistingue anche la gestione degli investimenti. Il Gruppo seleziona infatti gli attivi finanziari dopo aver verificato che gli Stati e le aziende oggetto di investimento non siano coinvolti in controversie sul rispetto dei diritti umani e sullo sfruttamento del lavoro minorile.

In particolare ITAS Vita S.p.A, nella gestione del comparto Aequitas del Fondo Pensione Aperto Plurifonds , si avvale della professionalità e della competenza di un advisor etico abilitato a selezionare gli emittenti dei titoli e specializzato nella ricerca sulla responsabilità sociale ed ambientale degli emittenti.

Il Gruppo sta inoltre compiendo i passi preliminari per uno screening complessivo del proprio portafoglio finanziario al fine di definire il livello di sostenibilità delle attuali posizioni e di valutare potenziali iniziative future, grazie al supporto di operatori specializzati nella valutazione di impatto SRI – Socially Responsible Investments e ESG – Environmental, Social and Governance.

Un fondo pensione etico: AequITAS

Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds include tra i propri comparti AequITAS, linea di investimento etica nata dalla collaborazione tra ITAS Vita S.p.A, Banca Etica ed Etica Sgr.

Pensato per le persone sensibili ai temi sociali e della eco-sostenibilità, il comparto promuove una previdenza integrativa socialmente responsabile e ispirata a principi etici, offrendo risposte coerenti ai bisogni delle persone. Il comparto è a contribuzione definita, poiché è l'iscritto a determinare l'ammontare del proprio versamento al Fondo.

Le caratteristiche innovative del comparto AequITAS

- utilizzo responsabile del denaro nel settore della previdenza integrativa
- Strategia d'investimento basata su principi etici

⁸ Premi emessi per i prodotti Habitas Green, Sinergy, Grandine e Bestiame.

⁹ Ai fini del calcolo sono stati considerati i seguenti prodotti del ramo Danni: Habitas+, Grandine, Bestiame, altri danni ai beni.

- Adatto alle esigenze di chi è attento alle caratteristiche di responsabilità sociale e ambientale dei titoli nei quali investe
- Selezione socio-ambientale dei titoli in portafoglio a cura di Etica Sgr, società di gestione del risparmio di Banca Etica
- Microfinanza: 5 euro delle spese annuali vengono destinati al netto delle tasse al Fondo di solidarietà Aequitas per la Microfinanza gestito dalla Fondazione Finanza Etica in collaborazione con ITAS e Banca Etica
- possibilità di utilizzare il Fondo a sostegno di bandi di crowdfunding, promossi da Banca Etica, insieme ad Etica Sgr, sulla piattaforma Produzioni Dal Basso, che siano in linea con gli obiettivi preposti
- azionariato attivo: tramite la quota del Comparto investita nei fondi Valori Responsabili, Etica Sgr partecipa alle assemblee degli azionisti delle imprese nelle quali investe ed esercita i diritti di voto collegati alle azioni, sollecitando la riflessione sugli aspetti sociali, ambientali e di governance.
- controllo costante sul portafoglio finanziario di AequITAS svolto da Etica SGR, monitorando il rispetto delle indicazioni contenute nell'universo investibile identificato e segnala eventuali investimenti anomali. Ogni posizione non coerente con l'universo indicato dall'advisor etico deve essere venduta entro un periodo massimo di tre mesi.

Il comparto AequITAS è uno strumento efficace anche per il mondo della cooperazione e del Terzo Settore, che mostra un interesse crescente verso le linee pensionistiche, a maggior ragione se basate su standard etici. Per questo, è stato siglato anche un accordo con il consorzio equo solidale Equo Punto a Capo, società cooperativa che si propone di sostenere il passaggio alla legalità di molti piccoli microimprenditori nell'ambito della raccolta del ferro attraverso azioni di microfinanza.

L'ufficio Crediti Speciali di Banca Etica ha registrato nel 2018 6 prestiti concessi ancora attivi per un capitale erogato di 20.000 euro ed un capitale residuo da incassare (2020-2021) pari a 12.861 euro.

Gli investimenti per l'abitare sostenibile

ITAS possiede quote di fondi immobiliari improntati a criteri di sostenibilità ambientale e sociale nella costruzione e nella conduzione degli edifici e specializzati nelle fonti di energia rinnovabili.

Clesio è proprietario dell'area urbana Le Albere in Trento, dove sorge l'attuale sede ITAS. Il fondo immobiliare Energheia invece opera direttamente nel settore dell'energia rinnovabile, 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).

	Percentuale sul tot. degli asset	Controvalore economico (Ml di euro)
Linea AequITAS	2,12	99,6
Fondo immobiliare Clesio	0,09	4,2
Fondo immobiliare Energheia	0,08	3,6
Fondo Housing Sociale Trentino	0,06	2,8
Totale	2,35	110,2

Tabella 28 Controvalore economico al 31 dicembre 2018 dei fondi di investimento sostenibili

Il controvalore economico delle quote possedute è aumentato complessivamente di 17,6 milioni di euro dal 2017 al 2018, pari a un incremento del 19%.

5.4 Una comunicazione corretta e trasparente

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

Questi due valori sono presenti fin dalla fase di ideazione e progettazione di un prodotto, quando la funzione Compliance interviene sulla modulistica precontrattuale per assicurare il rispetto del Regolamento che disciplina gli obblighi di informazione e la pubblicità dei prodotti assicurativi¹⁰.

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

ITAS eroga formazione costante alla rete di vendita e ne verifica periodicamente l'adeguatezza e la correttezza riguardo alle modalità e i contenuti delle comunicazioni agli assicurati da parte della rete (cfr. cap. "Presenti sul territorio. La rete di vendita"). I soci e gli assicurati hanno a disposizione anche il canale online per mettersi in contatto con ITAS. A questo proposito il portale di Gruppo (gruppoITAS.it) è stato ridisegnato secondo una nuova impostazione utente-centrica e più user-friendly e l'Area Riservata è stata riprogettata e ampliata con nuove funzionalità (cfr. cap. "Innovazione al servizio di tutti").

¹⁰ Regolamento ISVAP n.35/2010. La totalità dei prodotti assicurativi ITAS è conforme al Regolamento e alla normativa applicabile in materia di prospetti informativi.

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

Numero verde 800.292.837

attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

Nel corso del 2018, sulla scorta delle Linee Guida emanate da IVASS, le compagnie del Gruppo ITAS hanno intrapreso un percorso di semplificazione dei contratti intervenendo sulla chiarezza del linguaggio con l'obiettivo di rendere più fluida la lettura e comprensione della documentazione contrattuale, consentendo all'assicurato un esercizio più agevole dei propri diritti. Per i prodotti di nuova commercializzazione le linee guida saranno applicate a partire da gennaio 2019, mentre per i prodotti in commercio la revisione dei documenti sarà completata nel corso del 2019.

Al fine di migliorare ulteriormente la comunicazione con il cliente, nel 2019 è inoltre previsto un intervento di rafforzamento dei presidi organizzativi e delle procedure volte a gestire il fenomeno delle c.d. polizze dormienti, che, pur avendo maturato un diritto al pagamento del capitale assicurato, non sono state riscosse dai beneficiari e giacciono in attesa della prescrizione.

Nel 2018 all'interno del Gruppo non si sono riscontrati casi di non conformità alla normativa sulla trasparenza né a codici volontari in materia che abbiano comportato una sanzione pecuniaria o amministrativa.

6. La performance economica

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

6.1 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 di competenza è stata pari a 1,46 miliardi, con un incremento del 28,9% rispetto ai 1,13 dell'esercizio precedente. Il risultato è stato determinato da una decisa crescita nei rami Vita (+98,6% per il lavoro diretto) - in particolare nel ramo I Assicurazioni sulla durata della vita umana - e nel settore Danni (+12,8% per il lavoro diretto).

Il risultato di conto economico consolidato evidenzia un utile pari a 18,3 milioni di euro, in crescita del 55% rispetto al precedente esercizio.

Il risultato del conto economico complessivo, che tiene conto dei ricavi e dei costi imputati direttamente nel patrimonio netto, ammonta a -32,8 milioni di euro (16,3 milioni nel 2017) in forte calo per effetto del deciso aumento delle perdite su attività finanziarie disponibili per la vendita. Il patrimonio netto quindi segna una diminuzione di quasi 17 milioni.

Il patrimonio netto consolidato al termine dell'esercizio ammonta a 387 milioni di euro contro i 404 milioni di euro del 2017, di cui 349 milioni (354 milioni nell'esercizio precedente) di pertinenza del Gruppo e 38 milioni (50 milioni nel 2017) di pertinenza di terzi.

Principali indicatori economici (migliaia di euro)	2018	2017	2016
Premi lordi di competenza			
lavoro diretto danni	898.561	796.938	749.877
lavoro indiretto danni	2.085	2.097	3.747
lavoro diretto vita	447.181	225.116	274.946
Totale	1.347.827	1.024.151	1.028.570
Contratti di investimento vita	110.510	106.801	85.228
Totale raccolta	1.458.337	1.130.952	1.113.798
Premi netti conservati	1.241.777	945.859	963.966

Tabella 29 Principali indicatori economici del Gruppo

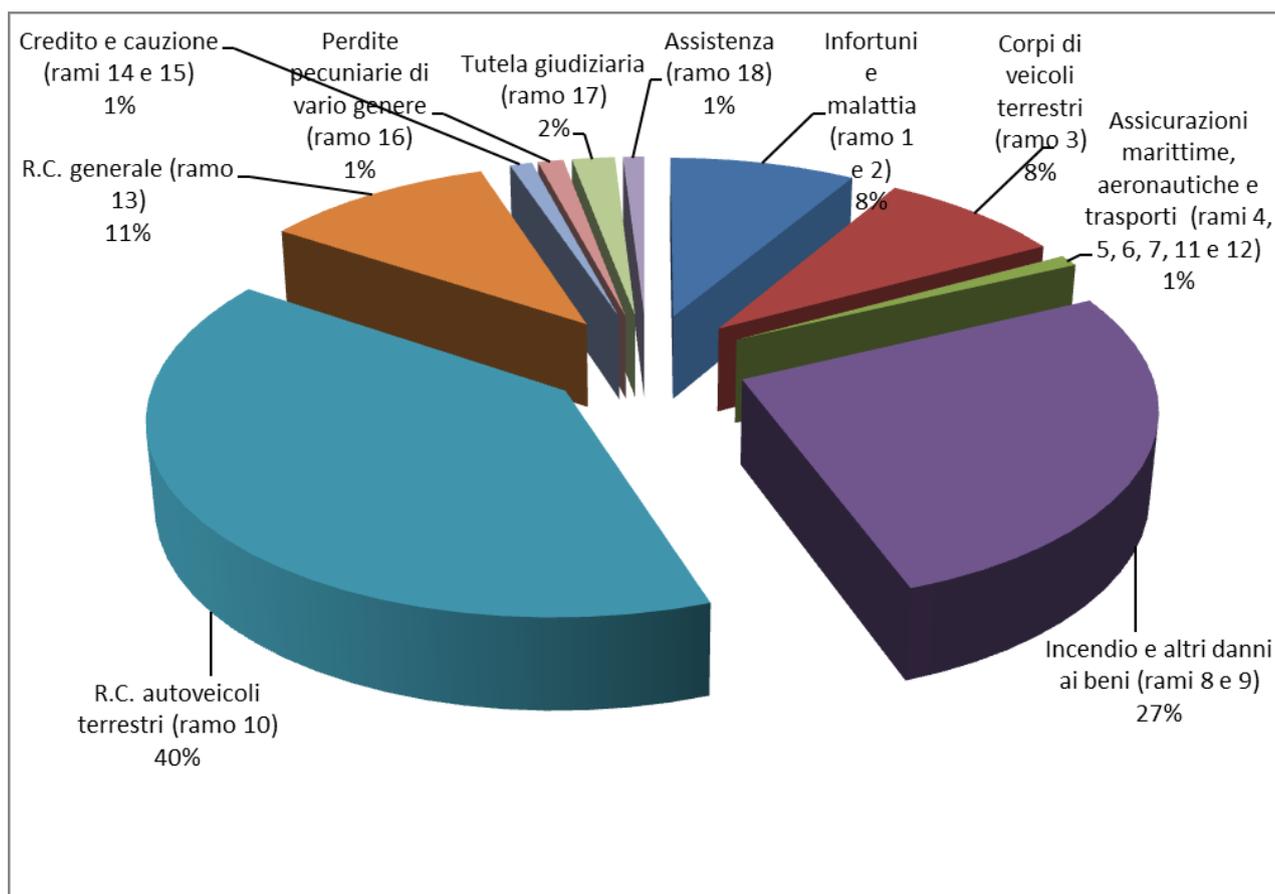
Principali indicatori patrimoniali (migliaia di euro)	2018	2017	2016
Investimenti e Immobili uso impresa	4.705.386	4.192.922	3.828.139
Riserve tecniche nette	3.701.297	3.365.662	3.145.037
Passività Finanziarie:	841.711	775.698	680.934
Riserve tecniche Unit - Index linked	47.179	45.918	30.161
Riserve tecniche connesse a fondi pensione	705.471	655.403	574.968
Prestito subordinato	74.155	59.053	58.957
Deposti ricevuti dai riassicuratori	2.424	3.281	5.010
Passività relativa al Put & Call Option Agreement	12.482	12.043	11.838
Patrimonio netto	387.133	404.019	375.712

Tabella 30 Principali indicatori patrimoniali del Gruppo

Premi emessi lavoro diretto	2018	2017	2016
Infortuni e malattia (ramo 1 e 2)	75.652	73.812	71.456
Corpi di veicoli terrestri (ramo 3)	75.539	68.222	60.895
Assicurazioni marittime, aeronautiche e trasporti (rami 4, 5, 6, 7, 11 e 12)	8.415	7.345	8.241
Incendio e altri danni ai beni (rami 8 e 9)	237.006	208.572	192.284
R.C. autoveicoli terrestri (ramo 10)	352.762	326.564	308.544
R.C. generale (ramo 13)	93.791	86.683	84.390
Credito e cauzione (rami 14 e 15)	9.066	9.945	9.769
Perdite pecuniarie di vario genere (ramo 16)	10.404	9.780	10.599
Tutela giudiziaria (ramo 17)	17.452	17.255	16.008
Assistenza (ramo 18)	8.718	7.840	7.417
Totale	888.805	816.018	769.603

Tabella 31 Premi emessi lavoro diretto

La crescita del volume d'affari in seguito esposto non ha alterato l'equilibrio di portafoglio, che ha mantenuto il settore non auto stabilmente attorno al 60%.



I dati evidenziano tassi di crescita tra il 2017 e il 2018 molto soddisfacenti. Nel complesso si è registrato un incremento dei premi lordi contabilizzati del lavoro diretto dei rami danni dell'8,9%, con punte del 10,7% nel ramo corpi veicoli terrestri, del 2,5% nei rami infortuni e malattia, del 13,6% per i rami incendio e altri danni ai beni ma soprattutto dell'8,0% nel ramo R.C. Auto, in netta controtendenza rispetto a quanto registrato dal mercato italiano e in perfetta coerenza con i risultati del mercato europeo.

Per ulteriori dettagli sui principali indicatori tecnici si rimanda alla Relazione sulla gestione, disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione "Bilanci".

6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder

Il Valore Aggiunto rappresenta la ricchezza creata dal Gruppo ITAS, distribuita in gran parte tra gli stakeholder con i quali il Gruppo si rapporta nella sua operatività quotidiana. Un'equa 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.

Voci di bilancio	2018	2017	*2016
Ricavi della gestione caratteristica	1.453,0	1.214,6	1.177,4
Costi della gestione caratteristica	1.137,8	925,2	888,2
Componenti accessorie e straordinarie	-5,6	-14,9	- 9,5
Valore Aggiunto globale lordo	309,6	274,5	279,7
Soci Sovventori/Azionisti	1,2	1,6	0,6
Risorse umane	59,1	56,2	57,7
Agenti e altri canali distributivi	168,5	157,1	153,2
Collaboratori esterni / fornitori	42,6	37,1	38,3
Amministratori e sindaci	2,9	3,0	3,0
Comunità	2,2	2,3	1,9
Sistema enti istituzionali	11,7	7,4	10,5
Sistema impresa	17,8	6,1	3,6
Finanziatori	3,6	3,6	10,8
Valore Aggiunto globale lordo	309,6	274,5	279,7

Tabella 32 Il Valore aggiunto del Gruppo ITAS.

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

Nota metodologica per il calcolo del Valore Aggiunto

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

Il **Valore Aggiunto globale lordo** del Gruppo ITAS per l'anno 2018 ammonta a circa **309,6 milioni di euro**, in crescita del 12,8% rispetto al 2017, ed è stato distribuito in particolare ai seguenti portatori di interesse:

- *Soci sovventori e azionisti* (1,2 milioni di euro); sono inclusi compensi e spese per gli organi sociali e gli interessi maturati sui conferimenti da parte dei soci sovventori così come previsto dall'art. 4 dello Statuto Sociale
- *Risorse umane* (59,1 milioni di euro), per quanto corrisposto al personale dipendente, esclusi i lavoratori interinali considerati nella voce "Fornitori e collaboratori esterni"
- *Agenti e altri intermediari* (168,6 milioni di euro); vengono incluse in questa voce le provvigioni d'acquisto e incasso, i rappeli e i contributi erogati alla rete
- *Collaboratori esterni e Fornitori* (42,6 milioni di euro), per l'acquisto di beni e la fornitura di servizi
- *Amministratori e sindaci* (2,9 milioni di euro), per compensi corrisposti per la carica ricoperta
- *Comunità* (2,2 milioni di euro), per le sponsorizzazioni, le erogazioni liberali e altri contributi erogati dal Gruppo. Parte di queste spese non vengono registrate contabilmente su conti dedicati ed è quindi necessario effettuare un'analisi per fornitore per identificare correttamente quali devono essere incluse nella voce "Comunità"
- *Sistema enti istituzionali* (11,7 milioni di euro), per il versamento delle imposte sul reddito di esercizio e delle altre imposte
- *Finanziatori* (3,6 milioni di euro), per interessi sul prestito obbligazionario emesso il 30 luglio 2015 per 60 milioni di euro. L'emissione del prestito obbligazionario subordinato, che ha durata decennale, è stata sottoscritta da importanti investitori istituzionali.

6.3 I benefici economici della mutualità per i soci assicurati

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

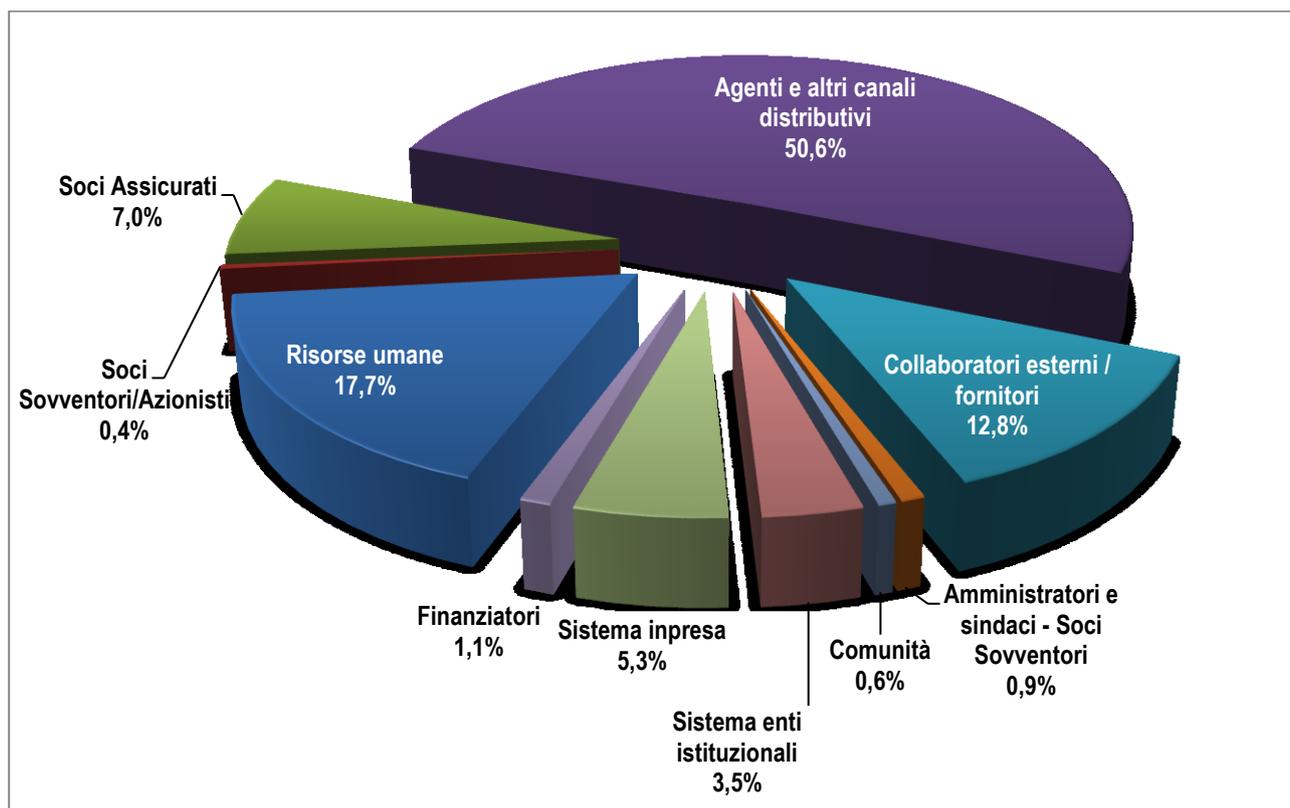
Nel caso di ITAS Mutua questo costo non sussiste; il socio beneficia così di un premio medio calcolato sulla base di una tariffa di importo inferiore rispetto a quello di compagnie assicurative diverse dalla mutua.

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 2018 è stato pari a

23,3 milioni di euro (30,6 milioni € nel 2017). La variazione negativa del valore aggiunto rispetto al 2017 è dovuta all'aggiornamento del tasso di rendimento atteso, passato dal 10% al 7% nel 2018, sulla base dei valori medi di mercato nell'anno.

Valore	2018 (migliaia di euro)	Var. % 2018/2017
Valore distribuito ai soci assicurati	23.317	-23,9%
Valore Aggiunto globale lordo	309.663	+12,8%
Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci assicurati	332.980	+10,3%

Tabella 33 Il valore aggiunto globale e il valore distribuito ai soci assicurati.

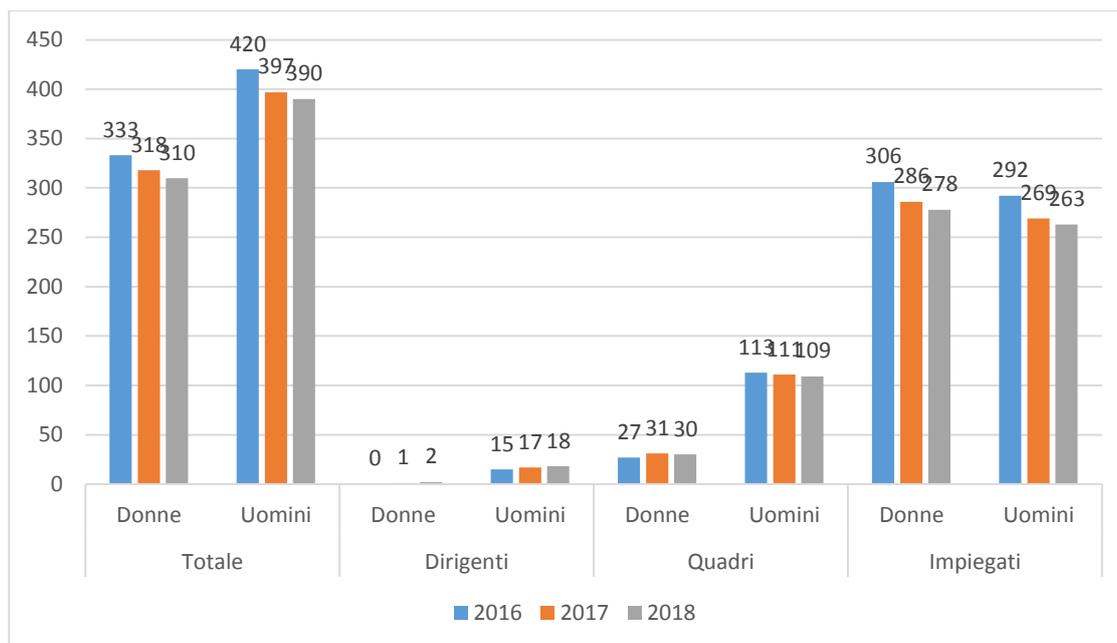


7. Nati dalle persone, per le persone

ITAS è nata nel 1821 dall'incontro tra persone unite dal tentativo di rispondere insieme a bisogni comuni.

A distanza di quasi due secoli, le persone - 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 2018 i collaboratori del Gruppo sono 747, sostanzialmente stabili rispetto all'anno precedente, di cui il 93,7% (700) a tempo indeterminato e i restanti suddivisi tra tempo determinato, interinali e in stage. Rispetto al 2017 si osserva una lieve diminuzione in termini assoluti e percentuali (-2%) dei lavoratori a tempo indeterminato, con un aumento significativo (+214,3%) dei collaboratori interinali, coordinati e continuativi e in stage. Tale incremento è dovuto in particolare alla presenza di un numero crescente di stage, segno dell'interesse del Gruppo nell'offrire opportunità ai giovani.

L'88,6% del personale è impiegato full-time, mentre il part-time interessa l'11,4% della popolazione aziendale, opzione scelta in prevalenza dalle donne per favorire la conciliazione famiglia-lavoro.

Il personale include 49 dipendenti appartenenti alle categorie protette, in conformità con la normativa vigente, di cui 36 disabili.

Collaboratori complessivi	2018	2017	2016
Totali	747	745	765
<i>Donne</i>	329	329	336

<i>Uomini</i>	418	416	429
Totale full time	662	661	683
<i>Donne</i>	250	253	261
<i>Uomini</i>	412	408	422
Totale part time	85	84	82
<i>Donne</i>	79	76	75
<i>Uomini</i>	6	8	7

Tabella 34 Numero di collaboratori per tipologia di contratto al 31 dicembre

Dipendenti per categoria contrattuale	2018	2017	2016
Tempo indeterminato	700	715	753
<i>Donne</i>	310	318	333
<i>Uomini</i>	390	397	420
Tempo determinato	25	23	3
<i>Donne</i>	9	7	1
<i>Uomini</i>	16	16	2
Altri Collaboratori	22	7	9
Interinali	1	1	1
<i>Donne</i>	0	0	0
<i>Uomini</i>	1	1	1
Collaborazioni coordinate e continuative	3	1	1
<i>Donne</i>	1	0	0
<i>Uomini</i>	2	1	1
Stage	18	5	7
<i>Donne</i>	9	4	2
<i>Uomini</i>	9	1	5
<i>Totale donne</i>	10	4	2
<i>Totale uomini</i>	12	3	7
Totale dipendenti per categoria contrattuale	747	745	765

Tabella 35 Numero di collaboratori per categoria contrattuale al 31 dicembre

7.1 Il dipendente come cliente interno

ITAS segue politiche di selezione e assunzione delle persone finalizzate a valorizzare la centralità dei dipendenti, considerati come autentici "clienti interni" 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. In collaborazione con università e centri per l'impiego vengono anche attivati tirocini curriculari e postlaurea, per cui è previsto un rimborso nel caso di una durata minima di sei mesi.

Al fine di ampliare la visibilità sulle ricerche aperte ed esporre le potenzialità di carriera in ITAS ai giovani e ai professionisti, nel 2019 il sito web di Gruppo sarà arricchito con la sezione "**Lavora con noi**" dedicata alla ricerca di personale dipendente.

Nel 2018 sono stati assunti 39 dipendenti, appartenenti prevalentemente alla fascia inferiore ai 30 anni (48,7%) e quella compresa tra i 30 e 50 anni (46,2%). Tra i nuovi assunti si riscontra una sostanziale parità di genere, con una quota di donne pari al 43,6%.

Le persone che hanno interrotto il loro rapporto di lavoro nell'anno sono state 59, di cui il 57,63% appartiene alla fascia over 50. La quasi totalità dei 9 dipendenti under 30 fuoriusciti è dovuta al termine del contratto a tempo determinato, seguita dall'assunzione con contratto di apprendistato professionalizzante.

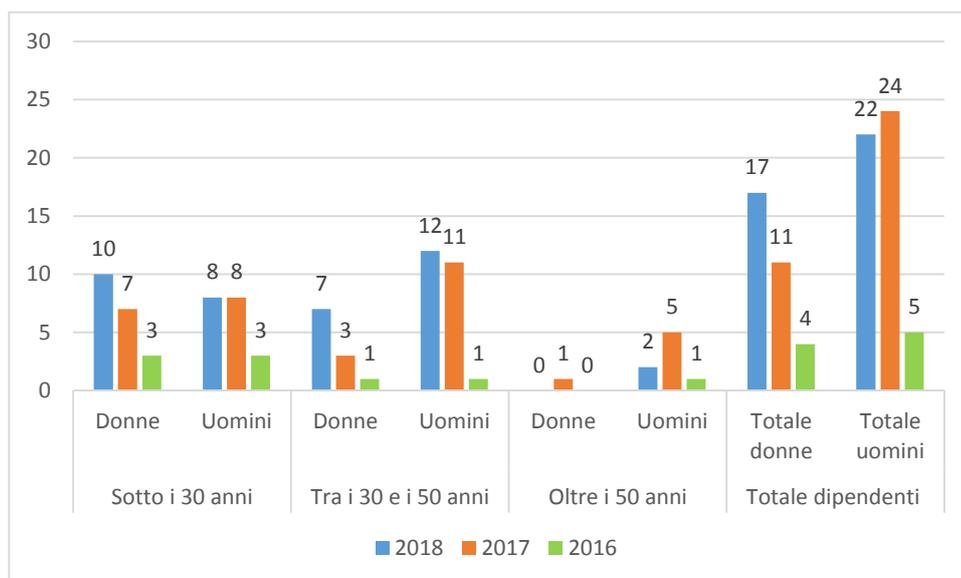


Figura 6: nuovo personale assunto per fasce di età al 31 dicembre 2018

Personale che ha interrotto il rapporto di lavoro	2018	2017	2016
Sotto i 30 anni	9	2	2
<i>Donne</i>	6	2	2
<i>Uomini</i>	3	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	16	16	20
<i>Donne</i>	5	6	8
<i>Uomini</i>	11	10	12
Oltre i 50 anni	34	35	8
<i>Donne</i>	12	12	2
<i>Uomini</i>	22	23	6
Totale dipendenti	59	53	30
<i>Totale donne</i>	23	20	12
<i>Totale uomini</i>	36	33	18

Tabella 36 Numero di dipendenti che ha interrotto il rapporto di lavoro al 31 dicembre

Nel 2018 il tasso di turnover complessivo ha subito un leggero incremento, attestandosi al 13,1%. Tale crescita è dovuta all'aumento sia del tasso di turnover in entrata (+0,6%) che di quello in uscita (+0,9%).

Turnover	2018	2017	2016
Tasso turnover complessivo	13,1%	11,7%	5,1%
Tasso di turnover in entrata	5,2%	4,6%	1,2%
Tasso di turnover in entrata - Donne	5,2%	3,3%	1,2%
Tasso di turnover in entrata - Uomini	5,2%	5,7%	1,1%
Tasso di turnover in entrata - Sotto i 30 anni	8,1%	6,2%	16,2%
Tasso di turnover in entrata - Tra i 30 e i 50 anni	3,7%	2,8%	0,4%
Tasso di turnover in entrata - Oltre i 50 anni	0,9%	2,7%	0,5%
Tasso di turnover in uscita	7,9%	7,0%	3,8%
Tasso di turnover in uscita - Donne	7,1%	6,0%	3,5%
Tasso di turnover in uscita - Uomini	8,5%	7,8%	4,1%
Tasso di turnover in uscita - Sotto i 30 anni	29,0%	7,1%	5,4%
Tasso di turnover in uscita - Tra i 30 e i 50 anni	3,3%	3,2%	3,7%
Tasso di turnover in uscita - Oltre i 50 anni	14,8%	15,5%	3,8%
Tasso di compensazione turnover del personale	66,1%	66,0%	30,0%

Tabella 37 I tassi di turnover del Gruppo al 31 dicembre

A settembre 2018 abbiamo dato il via alla prima edizione della People Survey, l'iniziativa di valutazione del clima e della soddisfazione interna grazie alla quale tutte le nostre persone hanno avuto l'opportunità di far sentire la propria voce.

Il questionario è stato compilato, in forma del tutto anonima, dall'81% dei dipendenti ed è stato seguito da quattro focus group di approfondimento che hanno coinvolto circa 40 colleghi.

Le opinioni espresse e i dati raccolti sono stati analizzati per individuare le principali criticità e aree di miglioramento a partire dalle quali è stato elaborato il piano d'azione da mettere in atto nel corso del 2019. È proprio questa parte dell'iniziativa, basata sull'ascolto, a svolgere un ruolo fondamentale perché gli obiettivi si trasformino in fatti e sia possibile ottenere un reale miglioramento, sia in termini di engagement che di empowerment dei nostri collaboratori.

7.2 La crescita del Gruppo è la crescita delle persone

Lo sviluppo di ITAS dipende e coincide in larga parte con il percorso di crescita delle persone che lo compongono.

Alla luce dei recenti cambiamenti di governance e delle nuove sfide di mercato, nel 2018 il Gruppo ha avviato un progetto finalizzato a migliorare il modo di lavorare insieme e ad accompagnare il cambiamento culturale del Gruppo.

L'obiettivo dell'iniziativa è quello di promuovere una nuova cultura e nuovi comportamenti organizzativi, attivando energie e sinergie per potenziare le performance e migliorare il clima interno, a supporto dell'implementazione del Piano Industriale.

Le modalità di attuazione prevedono un coinvolgimento diretto e attivo del personale: una fase preliminare di ascolto della popolazione aziendale consentirà infatti di raccogliere opinioni sulle opportunità offerte dal programma di cambiamento, cui seguirà la predisposizione del piano di azione che guiderà l'attività e le azioni future.

Non solo informare i nostri collaboratori nella massima trasparenza, ma anche accrescere il loro commitment e la loro motivazione: questi gli obiettivi del nuovo calendario di eventi interni che abbiamo avviato nel 2018.

A 400 colleghi dell'area tecnica (sinistri, assunzione, attuariato) sono stati dedicati i due appuntamenti della **Technical Community**, svoltisi ad aprile e ottobre. L'evento mira a garantire una efficace comunicazione di obiettivi e strategie e a favorire lo scambio costruttivo tra le diverse aree aziendali, promuovendo il senso di appartenenza a una vera e propria community tecnica.

Al middle management è stata invece dedicata la prima edizione della **Leaders Conference**, una giornata di approfondimento sul ruolo che ogni leader può e deve avere all'interno del cambiamento strategico e culturale di ITAS, come protagonista del processo di evoluzione e crescita che ci attende.

Tra le iniziative interne, una in particolare ci consente di superare l'ambito lavorativo coinvolgendo le famiglie dei colleghi e i bambini in particolare. Si tratta della festa di Santa Lucia e Natale che si tiene a dicembre, una tradizione per la sede di Trento che da due anni riguarda anche gli uffici di Genova.

7.3 Lavorare meglio, vivere 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.

Vantaggi e tutele per i dipendenti ITAS

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 una garanzia Long Term Care.

Permessi per malattia figli, assistenza parenti e per lavoratori studenti

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

Locazione alloggi e contributo per trasferimenti

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

Agevolazione acquisto e risanamento prima casa

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

Prestiti e finanziamenti al personale

Prestiti per esigenze personali o 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

Viene riconosciuto al personale l'utilizzo di buoni pasto.

È stata introdotta nel 2018 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 CRITAS (cfr. box).

Per i dipendenti di Val Piave 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 ed è destinato al finanziamento della previdenza integrativa aziendale.

Assistenza sanitaria

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

Polizza infortuni professionali ed extra-professionali

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

Rimborso quota parcheggio

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 di appartenenza, per ogni mese di durata del servizio.

Banca ore e uscita anticipata

Le ore di lavoro eccedenti l'orario giornaliero norma le potranno alimentare un "monte permessi" da cui è possibile attingere per ridurre di 30 minuti l'orario giornaliero, con l'uscita anticipata alle 17.30.

Il Circolo Ricreativo ITAS (C.R.ITAS) è una libera associazione senza scopo di lucro che promuove iniziative culturali, sportive, turistiche e ricreative in genere, per favorire la socializzazione dei dipendenti in attività e in quiescenza. Il patrimonio del circolo è costituito dai contributi ricevuti dalle società del Gruppo ITAS, che per il 2018 sono stati pari a 30 mila euro, e dalle quote sociali dei singoli iscritti, il cui ammontare e le cui modalità di versamento vengono stabilite dall'assemblea dei soci. Nel 2018 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 diversificate e in costante evoluzione, al fine di soddisfare gli interessi di target differenti.

Tra le 26 attività organizzate nel 2018 ci sono state diverse giornate dedicate alle sfide competitive come il pomeriggio in Escape Room, il torneo di Paintball e la gara di Go-Kart. Molti sono stati anche le gite e i viaggi come il Tour della Puglia e di Matera, la gita a Bologna per visitare il FICO Eataly World, il week-end al mare di Lignano per ascoltare il concerto di Cesare Cremonini e il suggestivo viaggio in Marocco tra le meraviglie delle città imperiali. E ovviamente tante attività di carattere strettamente ludico alla portata di tutti come la giornata a Gardaland, la visita guidata della città di Trento, la visita guidata alla miniera della Val dei Mocheni e l'immane pranzo sociale.

ITAS per la conciliazione dei tempi del lavoro e tempi della famiglia

Il Gruppo ITAS favorisce le esigenze famigliari di dipendenti donne e uomini, applicando con la massima aderenza la legislazione nazionale vigente e le norme contenute nella contrattazione in materia di astensione obbligatoria e facoltativa per

maternità e congedi parentali. Nel 2018 è stata introdotta l'agevolazione dei congedi parentali a ore, che possono essere fruiti su base oraria da tutto il personale per periodi minimi di 1 ora e successive frazioni d'ora (30 minuti).

Nel corso del 2018 hanno goduto del periodo di astensione obbligatoria 41 lavoratrici, mentre 59 dipendenti hanno usufruito del congedo facoltativo, dei quali 18 uomini.

Congedo parentale	2018	2017	2016
Numero di dipendenti che avevano diritto al congedo parentale nell'anno¹¹	264	240	251
<i>Donne</i>	131	113	116
<i>Uomini</i>	133	127	135
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno	59	55	49
<i>Donne</i>	41	38	37
<i>Uomini</i>	18	17	12
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale	45	41	36
<i>Donne</i>	27	24	24
<i>Uomini</i>	18	17	12
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo parentale	59	55	49
<i>Donne</i>	41	38	37
<i>Uomini</i>	18	17	12

Tabella 38 Congedo parentale al 31 dicembre

Il 76,3% dei dipendenti è rientrato al lavoro dopo il congedo parentale (tasso di rientro¹²) e la totalità dei dipendenti è ancora impiegato presso il Gruppo a un anno di distanza dal rientro al lavoro. Il tasso di rientro è maggiore per gli uomini (100%) rispetto alle donne (65,9%), che solitamente sperimentano maggiori difficoltà nel conciliare le esigenze familiari con quelle lavorative. Si osserva un miglioramento del dato nel 2017, dove il 2,7% in più delle lavoratrici è rientrata sul posto di lavoro, dopo il congedo.

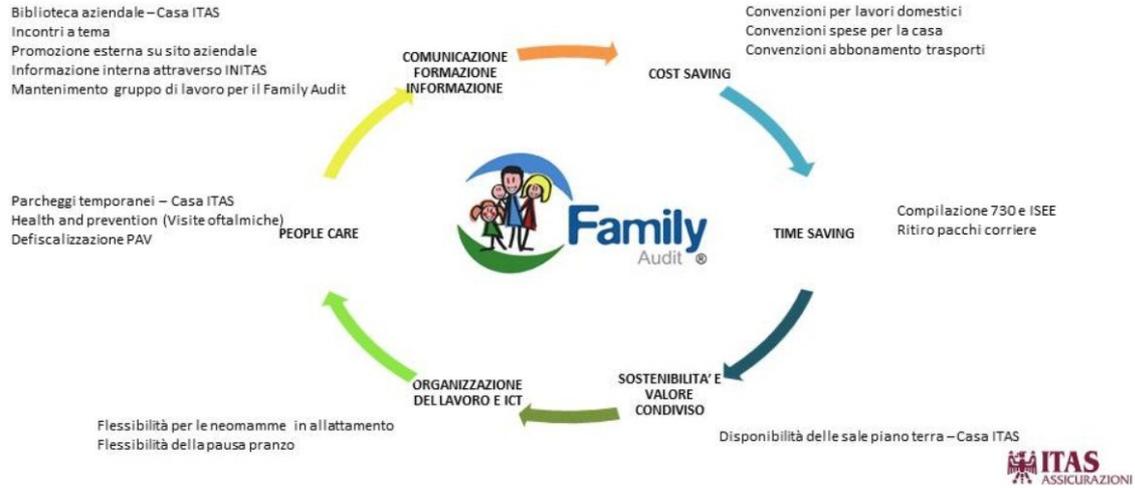
L'equilibrio tra vita personale e attività lavorativa è un fattore chiave per la realizzazione individuale, oltre che per il successo dell'azienda nel suo complesso. In quest'ottica, ITAS si impegna con una serie di iniziative specifiche e agevolazioni, dall'orario flessibile, e a tempo parziale, ai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

¹¹ Nel calcolo sono stati inclusi tutti i dipendenti con figli minori di 12 anni d'età, considerando che per la normativa italiana l'astensione da lavoro per congedo parentale può essere richiesta fino ai 12 anni di vita del bambino.

¹² Il tasso di rientro (return rate) è calcolato come: numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale / Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo parentale.

FAMILY AUDIT UN ANNO DOPO

Bilancio delle iniziative



Dal 2017, ITAS aderisce al progetto della Provincia Autonoma di Trento dedicato al benessere dei dipendenti e al miglioramento della conciliazione lavoro - tempo di vita. Grazie al progetto si ottiene il marchio Family Audit che attesta l'impegno dell'organizzazione nel progettare ed adottare misure tese al benessere dei propri dipendenti.



Lo strumento di lavoro nel processo di certificazione è il Piano delle attività, che include azioni che ITAS si impegna a compiere entro i primi mesi del 2020. Il Piano non è statico, ma in costante ampliamento in base ai nuovi bisogni espressi dai colleghi, e ha visto nel corso del triennio l'attivazione di numerose iniziative tra cui:

- *organizzazione del lavoro e ICT*: orari, processi e luoghi di lavoro, strumenti a sostegno di nuove modalità di lavoro (es. flessibilità per neomamme in allattamento, flessibilità della pausa pranzo)
- *people care*: servizi orientati alla cura e all'assistenza della persona e della famiglia (es. servizi di cura, educativi e ricreativi per i figli dei dipendenti, Sportello di consegna e ritiro pacchi presso la sede di lavoro, parcheggi temporanei per dipendenti con esigenze temporanee, defiscalizzazione del PAV)
- *comunicazione, formazione e informazione*: azioni di sensibilizzazione e di sviluppo del personale e della cultura organizzativa, diffusione dei servizi e delle iniziative offerte ai dipendenti, disponibilità di servizi culturali presso Casa ITAS (es. sistema di prestito bibliotecario aziendale, con oltre 1.400 titoli)
- *cost saving*: convenzioni e partnership territori di lavoro di ITAS negli ambiti Family Home, Energy and Connection, tempo libero e wellness, cura e assistenza, abbonamento trasporti e servizi per il periodo estivo
- *time saving*: servizi di compilazione dei modelli 730 e ISEE, sportello di consegna e ritiro di pacchi corriere presso la sede di lavoro
- *sostenibilità e valore condiviso*: iniziative e servizi che tengono in considerazione l'esterno dell'organizzazione (disponibilità sale ITAS per uso esterno, collaborazione con realtà di quartiere).

Il gruppo di lavoro interno permanente è in continua attività con analisi e nuove proposte, facendosi e si fa carico anche di raccogliere le esigenze dei colleghi. L'evoluzione del progetto e le sue iniziative sono rese note ai dipendenti attraverso la intranet aziendale e per i Soci assicurati e clienti sul sito web istituzionale.

L'indagine annuale effettuata su un campione di 728 dipendenti ha evidenziato un elevato livello di conoscenza del progetto (98% degli intervistati) e di soddisfazione (il 93% degli intervistati che hanno usufruito di almeno un servizio si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti). Tra quelli analizzati, i servizi maggiormente utilizzati sono risultati la flessibilità della pausa pranzo (73% degli intervistati), la visita oftalmica gratuita offerta in collaborazione con IRIFOR (42%) e il servizio di ritiro e consegna pacchi (36%).

Anche nel 2018 ITAS, come altre aziende trentine e certificate Family Audit, ha partecipato al **Festival della Famiglia**, ideato dalla Provincia di Trento con lo scopo di condividere le esperienze delle varie realtà aziendali impegnate nella realizzazione di progetti di conciliazione tra tempi del lavoro e tempi della famiglia. All'interno di questo importante appuntamento ITAS ha potuto confrontarsi sui propri progetti di Family

7.4 Pari opportunità tra le persone

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.

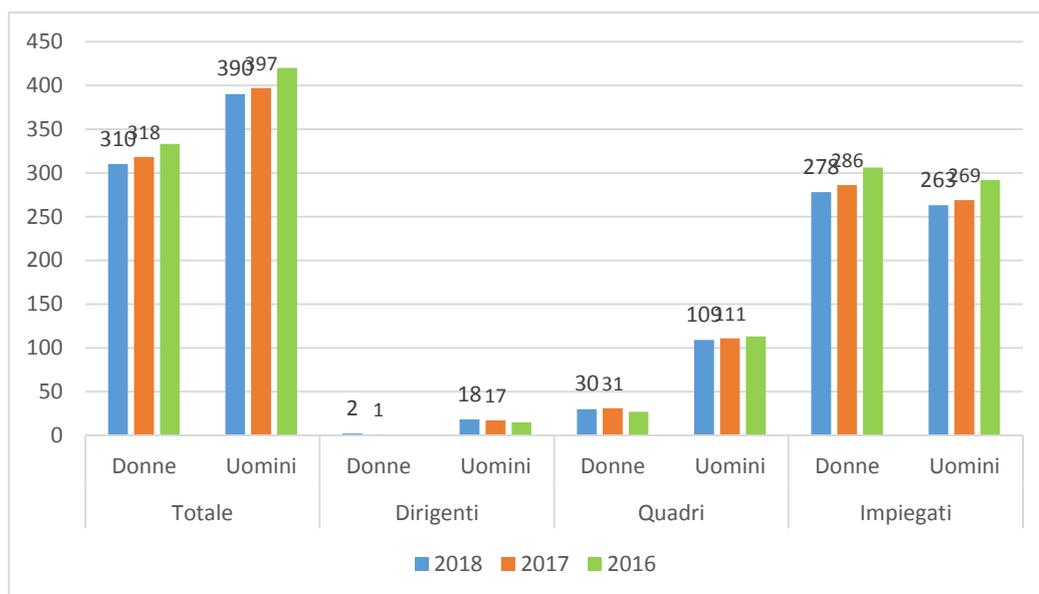
Nel corso del 2018, alla Commissione per le pari opportunità non è giunta alcuna segnalazione in merito a episodi di discriminazione.

Per quanto riguarda la rappresentanza di genere, tra i collaboratori si osserva una leggera prevalenza maschile (56%).

Collaboratori	2018	2017	2016
Donne	329	329	336
Uomini	418	416	429
Totale collaboratori	747	745	765

Tabella 39 I collaboratori del Gruppo suddivisi per genere al 31 dicembre

Mentre il rapporto di genere tra gli impiegati è sostanzialmente equilibrato (51,4% uomini, 48,6% donne), la presenza femminile si riduce al 21,6% nella categoria dei quadri e al 10% dei dirigenti, dove al 31/12 si contano 2 donne. Tale squilibrio andrà tuttavia a ridursi progressivamente dal 2019, anno in cui sono stati nominati, con decorrenza dal 1 gennaio, 9 nuovi dirigenti di cui 4 donne.



Numero collaboratori per età (compresi stage, Interinali e collaboratori)	2018	2017	2016
Under 30	55	47	46
Tra i 30 e 50 anni	473	500	517
Over 50	219	198	202
Totale dipendenti	747	745	765
% sotto i 30 anni	6%	6%	6%
% tra i 30 e 50 anni	67%	68%	67%
% oltre i 50 anni	27%	26%	27%

Tabella 40 Numero di collaboratori suddivisi per fasce d'età

Anche nei Consigli d'Amministrazione delle Società del Gruppo prevale ampiamente la componente maschile, che conta 28 rappresentanti su 29.

Composizione CDA	2018	2017
Sotto i 30 anni	0	0
Tra i 30 e i 50 anni	1	0
Oltre i 50 anni	28	29
Totale	29	29
% donne	3%	7%
% uomini	97%	93%
% sotto i 30 anni	0%	0%
% tra i 30 e 50 anni	3%	0%
% oltre i 50 anni	97%	100%

Tabella 41 Composizione dei Cda del Gruppo al 31 dicembre

Non si rilevano invece particolari disparità a livello retributivo all'interno delle categorie tra uomini e donne, considerando che lo stipendio base da CCNL è uguale.

7.5 Contributo all'occupazione locale

ITAS nel garantire pari opportunità nella selezione e nell'assunzione delle persone, svolge un ruolo importante nella creazione di posti di lavoro presso i territori in cui si trovano le principali sedi operative del Gruppo: Trento, Milano e Genova. Dei 747 dipendenti, il 44% risiede nella provincia di Trento, sede storica del Gruppo, mentre il 27,45% risiede nella provincia di Genova e il 6,76% in quella di Milano. Oltre la metà (57,1%) dei dirigenti risiede nelle tre province menzionate, in linea con il dato del 2017 (58,4%).

Per quanto riguarda l'area trentina, il contributo del Gruppo al mercato lavorativo locale è rappresentato soprattutto dalle relazioni consolidate che ITAS ha con l'Università degli Studi di Trento. In un'ottica di reciproco scambio, la Compagnia mette a disposizione dell'Ateneo e dei suoi studenti le competenze dei propri collaboratori nei corsi universitari, per stage, tirocini e progetti di ricerca in ambito assicurativo (cfr. Capitolo 8 – Benefici di mutualità per comunità e territori).

7.6 Le relazioni con i sindacati

Il rapporto e il confronto con le organizzazioni sindacali sono costruiti su una cosciente assunzione di responsabilità nel rispetto del proprio ruolo e su una dialettica orientata ai comuni interessi. Nel 2018, il 100% dei dipendenti è coperto da accordi collettivi di contrattazione.

ITAS incontra annualmente le organizzazioni sindacali aziendali. Gli argomenti trattati riguardano principalmente il bilancio, i livelli di occupazione, i nuovi prodotti, la formazione, la struttura organizzativa e i benefit previsti per i dipendenti. Un apposito incontro si effettua in occasione della presentazione del rapporto biennale sulle pari opportunità.

L'applicazione di alcuni istituti contrattuali è demandata a commissioni in cui le organizzazioni sindacali nominano propri rappresentanti, partecipando e condividendo in modo paritetico la loro gestione.

In occasione di cambiamenti operativi significativi, come previsto dalla legislazione nazionale e dagli articoli 15 e 16 del CCNL, ITAS rispetta le procedure e le tempistiche di informazione e consultazione sindacale, con un preavviso minimo di 30 giorni rispetto all'attuazione delle modifiche. Nel 2018, la procedura prevista dall'art. 15 è stata attivata in vista dell'introduzione di alcune variazioni organizzative nella Direzione Assicurativa.

7.7 Formazione per crescere insieme

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 2018 si è inserito in una fase di cambiamento profondo per il Gruppo e rappresenta perciò un elemento fondamentale di consolidamento e sviluppo delle competenze di tutti i dipendenti per meglio affrontare la riorganizzazione e le nuove sfide individuate dal Piano Industriale. Gli obiettivi del Piano sono:

- consolidare le competenze tecnico professionali focalizzandosi su chi ha cambiato mansione nella recente riorganizzazione, sui nuovi assunti e sui principali attori del Piano Industriale;
- sostenere la diffusione della cultura assicurativa e della mutualità tra tutti i dipendenti;
- supportare i middle manager nella gestione del cambiamento;
- favorire l'integrazione e la condivisione di informazioni e procedure all'interno dei team per sostenere il processo di costruzione della nuova ITAS;
- sostenere una cultura della relazione per creare un modello di interazione strutturato tra le diverse sedi e gli interlocutori esterni;
- agevolare la diffusione della cultura della conciliazione lavoro-famiglia e della diversity per favorire l'integrazione di culture diverse e migliorare il clima aziendale.

Il Piano formativo 2018

22 progetti

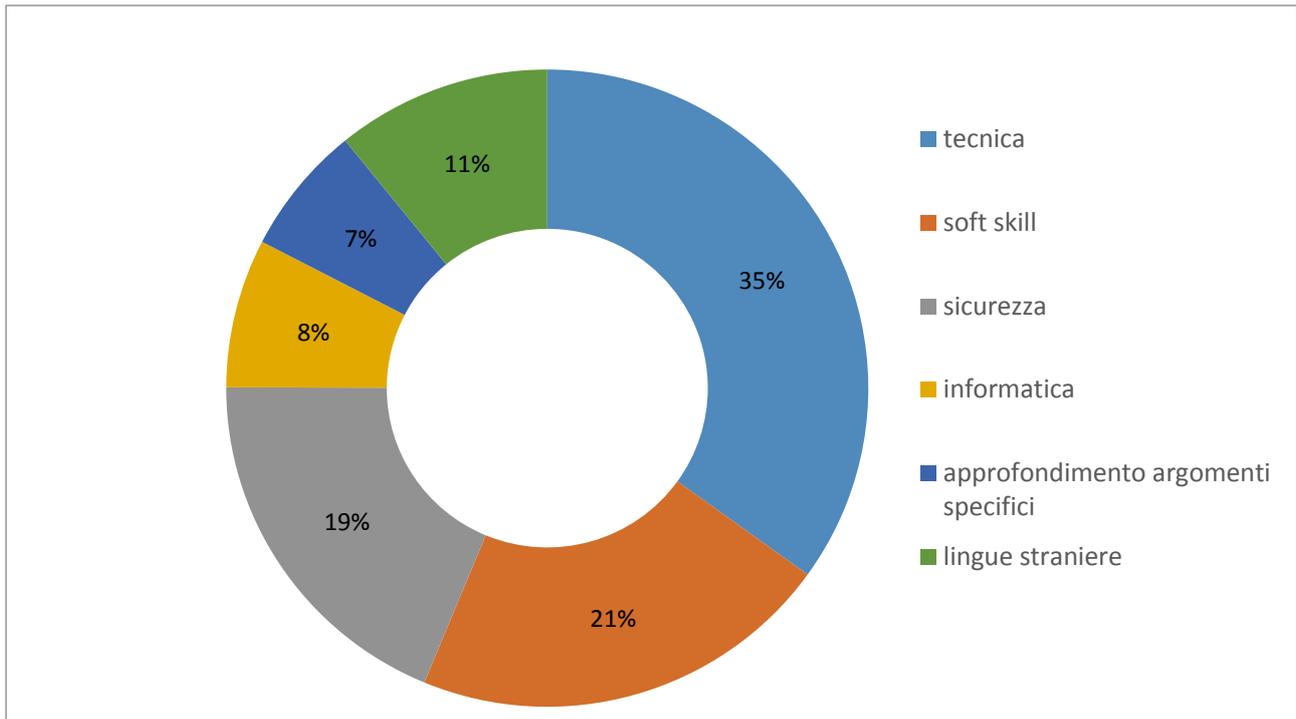
110 moduli

2.175 ore di formazione erogate

52% dei dipendenti coinvolti su tutte le sedi

La formazione è gestita con un applicativo informatico dedicato, accessibile a tutti. Il sistema permette ai dipendenti di monitorare in modo costante e puntuale il proprio storico formativo. Per rendere autonomo il processo di iscrizione, e agevolare la gestione delle richieste formative, l'applicativo consente inoltre di visualizzare un maggior dettaglio dei corsi disponibili.

Il Piano Formativo 2018 ha introdotto un nuovo modulo dedicato ai nuovi assunti "Seminari Saperi tecnici d'impresa", che trova la sua genesi nel progetto Cultura e saperi d'impresa avviato nel piano 2017 e che ha avuto come risultato la costituzione di un gruppo di mentori (tecnici ITAS con una seniority professionale di rilievo e rappresentativi delle diverse funzioni e culture aziendali) chiamati a diffondere il proprio sapere tecnico e renderlo un patrimonio comune all'azienda. Il progetto mira a creare un modello di trasmissione della cultura aziendale che coinvolga i dipendenti senior prossimi all'uscita dall'azienda: grazie alla guida di consulenti, i colleghi individueranno le metodologie più adeguate di trasmissione del loro patrimonio professionale e di cultura aziendale.



Nell'anno 2018 è stata inoltre realizzata una formazione relativa ai concetti di **Mutualità ed Economia Sociale**, declinati sia a livello generale che specifico alla realtà ITAS. A questo fine è stato proposto a tutti i dipendenti un corso in modalità e-learning, con l'obiettivo di offrire una panoramica sulla mutualità in tutte le sue peculiarità, affrontando in particolare il modo in cui il Gruppo ha interpretato e vive la propria natura di Mutua assicuratrice. Il corso online è stato integrato da sessioni in aula in cui il concetto di mutualità è stato trattato in connessione con il paradigma dell'Economia Sociale.

L'attività formativa realizzata dal Gruppo ITAS non si esaurisce nel Piano Formativo. L'aggiornamento di competenze e conoscenze è infatti presidiato tramite il ricorso a piani individuali finanziati da FBA, la realizzazione di attività formative *in house* che soddisfa i fabbisogni formativi emersi in itinere, la partecipazione a convegni e seminari specialistici di settore e la formazione rivolta ai dirigenti.

Nel 2018 sono state erogate complessivamente **9.241 ore di formazione**, con una crescita del 41,5% rispetto al 2017. Quadri e dirigenti, in particolare, sono stati coinvolti nel 2018 in 1.423,5 ore di formazione, mentre gli impiegati hanno frequentato 7.818 ore.

L'aumento delle ore medie di formazione effettuate è stato particolarmente significativo soprattutto per la componente femminile (+138,6%), che nel 2018 ha superato quella maschile: un altro segnale concreto della volontà di valorizzare la diversità di competenze e talenti all'interno del Gruppo.

Ore di formazione medie per qualifica	2018	2017	2016
Dirigenti	13,2	9,1	18,2
<i>Donne</i>	15,4	8,5	-
<i>Uomini</i>	11,4	9,6	18,2
Quadri	5,5	10,1	15,3
<i>Donne</i>	6,5	0,0	16,6
<i>Uomini</i>	5,4	10,7	15,0
Impiegati	9,4	19,0	11,2
<i>Donne</i>	9,9	25,2	10,4
<i>Uomini</i>	9,3	17,2	12,0
Totale	14,5	6,6	12,1
Totale donne	16,1	6,7	10,9
Totale uomini	12,7	6,4	13,0

Tabella 42 Ore di formazione medie per genere e per qualifica al 31 dicembre

Nel 2018 ITAS ha ospitato il prestigioso Corporate Academy Club, nato nel 2014 da un'idea di Cesare Gangi di Widevalue.

Si tratta di un tavolo di lavoro costituito dai responsabili della formazione delle principali imprese di assicurazione (tra cui, oltre a ITAS, Generali, Allianz, Unipolsai, Poste Vita, Vittoria, Cattolica, Reale Mutua), banche (Intesa San Paolo e Unicredit), altri settori industriali (General Electric Italia, Hera, Ducati, CESI, Venice Airport) e altre società di consulenza specializzate nella formazione e sviluppo HR.

Ai professionisti partecipanti e ai rappresentanti del territorio è stata presentata l'esperienza di ITAS Forum, vera e propria "fucina" della formazione (interna ed esterna) della Compagnia e di tutte le sue specifiche iniziative come ITASLab e Agorà.

Per il 2019 sono in fase di definizione progetti specifici di riqualificazione del personale, volti ad accompagnare il percorso di riorganizzazione aziendale in corso. È prevista, in questo senso, la creazione di 3 percorsi di riqualificazione strutturati in moduli formativi differenziati per un totale di 40 ore di formazione, con interventi ravvicinati di base seguiti da alcuni follow-up a cadenza regolare, per le seguenti figure professionali:

- liquidatore base e liquidatore avanzato,
- assuntore base rischi retail e corporate e assuntore avanzato,
- assistenza auto e soci-intermediari in ambito telefonico e informatico.

Il 2019 vedrà inoltre l'avvio di un ciclo di incontri formativi sulle tematiche della sostenibilità, con il duplice obiettivo di sensibilizzare i collaboratori ai temi e concetti dello sviluppo sostenibile e dell'economia circolare, e di illustrare le caratteristiche del

Bilancio e del Piano Strategico di Sostenibilità, integrato all'interno del Piano Industriale del Gruppo ITAS.

7.8 La valutazione delle performance come strumento di crescita

Il Gruppo ITAS implementa da tempo un sistema di valutazione delle performance dei dipendenti, che dura tutto l'anno e che interessa tutti i livelli contrattuali. Il sistema è volto a motivare e guidare le prestazioni dei singoli a beneficio della performance aziendale, consentendo il confronto tra i diversi livelli aziendali e ponendo le basi per lo sviluppo di piani di crescita.

Al 31 dicembre 2018 l'87,3% dei dipendenti è stato sottoposto alla valutazione delle performance e dei piani di carriera, in crescita dell'1,8% rispetto al 2017.

Valutazione delle performance e dei piani di carriera	2018	2017	2016
Dirigenti	85,0%	55,6%	66,7%
<i>Donne</i>	100,0%	-	-
<i>Uomini</i>	83,3%	58,8%	66,7%
Quadri	99,3%	81,0%	86,4%
<i>Donne</i>	93,3%	77,4%	77,8%
<i>Uomini</i>	100%	82,0%	88,5%
Impiegati	84,3%	87,6%	95,8%
<i>Donne</i>	87,1%	87,1%	97,1%
<i>Uomini</i>	81,4%	88,1%	94,5%
Totale	87,3%	85,5%	66,7%

Tabella 43 Percentuale dei dipendenti per qualifica e genere che sono stati valutati formalmente al 31 dicembre

L'estensione del processo di valutazione a tutto l'organico sarà effettuata nel 2019, a seguito dell'entrata a regime del sistema di valutazione per obiettivi che nel 2018 è stato applicato in via sperimentale ai responsabili di unità organizzative e a specifici ruoli dell'Area Sinistri.

Al fine di perseguire una più piena migliore valorizzazione delle competenze e dei talenti dei nostri dipendenti, nel 2018 abbiamo introdotto un nuovo sistema di valutazione delle performance basato su un set di obiettivi quantitativi e qualitativi declinati a livello individuale e di team.

Gli obiettivi quantitativi 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.

A partire dall'anno 2019 gli obiettivi saranno assegnati entro il mese di marzo, ed entro il mese di luglio sarà effettuata una revisione intermedia volta ad analizzare lo stato di avanzamento del raggiungimento degli obiettivi individuati, in vista della revisione finale prevista a gennaio dell'anno successivo.

Per il 2019, ITAS intende inoltre incrementare la propria base di conoscenza dei ruoli e delle competenze del personale, al fine di poterle valorizzare al meglio e di individuare le aree di potenziale sviluppo. A tale scopo sarà avviata una mappatura dei Job Title e delle Job Description di tutti i collaboratori di ITAS, con una chiara delineazione del contenuto dei ruoli aziendali. In parallelo, si procederà alla definizione del Modello delle Competenze relative ai singoli ruoli, contenente la descrizione delle conoscenze, skill e capacità che accompagneranno l'azienda e le persone nel proprio percorso di sviluppo.

L'obiettivo di entrambi i progetti è quello di favorire la professionalizzazione e il potenziamento delle competenze delle nostre persone, garantendo l'allineamento tra la strategia del Gruppo e le competenze espresse e presidiate dai diversi ruoli.

7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità

ITAS considera la sicurezza e la salute dei lavoratori un elemento imprescindibile della propria attività.

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

Tra gli interventi effettuati nel 2018, si segnala l'installazione di defibrillatori presso le sedi di Genova e Milano, con la quale è stata completata la diffusione di tali strumenti presso le sedi del Gruppo.

L'attività assicurativa non presenta particolari rischi per la salute e la sicurezza dei collaboratori, ma noi ci impegniamo comunque ad aggiornare periodicamente la loro valutazione.

Per quanto riguarda i rischi professionali, abbiamo condotto una valutazione dei rischi che ha considerato, oltre alle tipiche attività di ufficio, anche le attività svolte fuori sede, in viaggio e presso luoghi di lavoro di terzi che possono presentare rischi specifici aggiuntivi come, a titolo esemplificativo, cantieri, stabilimenti industriali, aree o strutture sinistrate.

La valutazione ha messo in evidenza che in ITAS non sono presenti lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortuni o malattie professionali.

L'attenzione per il benessere fisico dei dipendenti è solo parte del nostro impegno. Riteniamo fondamentale anche garantire la loro serenità sui luoghi di lavoro, motivo per cui poniamo particolare cura nel prevenire i rischi di natura psicosociale, tra cui il rischio da stress correlato al lavoro.

Anche la nostra partecipazione al progetto Family Audit, volto all'individuazione di politiche relative alla conciliazione casa-lavoro, può determinare un impatto positivo anche sullo stress correlato al lavoro.

Regole chiare per più sicurezza

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è un sistema interno di gestione della sicurezza e della salute a cui partecipano regolarmente anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente, come previsto dal CCNL. Al 31 dicembre 2018 i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza sono 6, pari allo 0,8% dei lavoratori totali del Gruppo.

Nell'ambito della prevenzione incendi, il Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con l'ufficio Gestione Sedi Operative di ITAS Patrimonio S.p.A., svolge

regolarmente il monitoraggio e la verifica dell'efficienza delle dotazioni di protezione passiva e attiva presenti presso tutte le strutture.

L'organigramma della sicurezza viene mantenuto costantemente aggiornato in funzione delle riorganizzazioni aziendali effettuate. Il Regolamento riassume le principali misure di prevenzione e protezione adottate, frutto della valutazione dei rischi effettuata. Il Regolamento è esposto presso le sedi di lavoro ed è pubblicato sul portale InITAS. L'organigramma della sicurezza viene mantenuto costantemente aggiornato in funzione delle riorganizzazioni aziendali effettuate.

Nel 2019 proseguirà il processo per l'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (SGSS), che vedrà il proprio completamento nel 2020, e sarà effettuato un aggiornamento della valutazione dello stress lavoro-correlato.

Informare e formare, 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 2018, una particolare attenzione è stata rivolta alla sicurezza nella guida, attraverso l'inserimento nel Piano Formativo annuale di corsi di guida sicura per i dipendenti che usano l'auto per motivi di lavoro con percorrenze superiori a 30.000 km/anno, e l'elaborazione all'interno della Travel Policy di una scheda informativa sull'uso corretto delle auto per motivi di lavoro e di un manuale con i consigli di guida sicura.

Gli infortuni

Nel corso del 2018 il Gruppo ha registrato 10 casi di infortunio sul lavoro di lieve entità, che hanno coinvolto 5 lavoratori uomini e 5 donne. In 6 casi gli infortuni si sono verificati nel tragitto casa-lavoro, i restanti sono invece avvenuti all'interno della sede. I giorni di assenza dovuta a infortuni nell'anno (205, calcolati in termini di giorni naturali consecutivi) risentono in parte delle conseguenze di infortuni occorsi alla fine del 2017.

Il tasso di infortunio, inteso come numero totale di infortuni sul numero totale delle ore lavorate (per milione di ore lavorate) si è attestato al 9,2%, mentre il tasso di malattia professionale e gli infortuni mortali sono stati pari a zero. L'indice di gravità, inteso come giorni di assenza per infortunio sul numero totale di ore lavorabili (per diecimila ore lavorabili), è dell'1,55%. Nel 2018 le giornate di assenza dal lavoro per

malattia e ricovero sono state 4.803. La modalità di gestione degli infortuni è conforme a quanto previsto dalla normativa in materia.

Il tasso di assenteismo, inteso come numero totale di giorni di assenza (malattia, motivi sindacali, sciopero, assenze ingiustificate, infortuni) sui giorni lavorativi totali, è stato invece pari al 3,1%.

Infortuni e malattia	2018	2017	2016
Numero di infortuni	10	7	2
<i>Donne</i>	5	3	1
<i>Uomini</i>	5	4	1
Numero giorni di assenza per infortuni	205	118	51
<i>Donne</i>	80	69	2
<i>Uomini</i>	125	48	49
Indice Frequenza Infortuni (IdF) compreso itinere	9,20	6,50	1,77
<i>IdF Donne</i>	11,25	6,60	2,08
<i>IdF Uomini</i>	7,78	6,43	1,54
Indice Gravità Infortuni (IdG) compreso itinere	1,55	0,91	0,38
<i>IdG Donne</i>	1,42	1,22	0,03
<i>IdG Uomini</i>	1,65	0,66	0,65
Numero totale di casi di malattia professionale	0	0	0
<i>Donne</i>	0	0	0
<i>Uomini</i>	0	0	0
Numero giornate di assenza per malattia	4.803	3.938	4.682
<i>Donne</i>	2.678	2.360	2.302
<i>Uomini</i>	2.125	1.578	2.380

Tabella 44 Infortuni e tassi di infortunio al 31 dicembre

Per quanto riguarda i lavoratori appartenenti ai fornitori presenti presso le sedi del Gruppo, afferenti ai servizi di guardiania, portierato e pulizie, nel 2018 si è registrato un solo caso di infortunio di lieve entità che ha interessato una dipendente ed è avvenuto presso i locali della sede ITAS di Milano, su un totale di 13.639 ore lavorate, determinando un indice di frequenza degli infortuni superiore a quello dei dipendenti (73,32).

8. Presenti sul territorio. La rete vendita

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

Gli intermediari sono una risorsa fondamentale non solo per sviluppare il business assicurativo, ma anche per diffondere i valori mutualistici: 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 perché rappresentano il filo diretto con la Compagnia, ITAS investe costantemente nella formazione dei suoi agenti, verificando periodicamente la qualità dei corsi erogati e certificando la frequenza dei partecipanti. Il Gruppo mantiene inoltre con tutti gli intermediari un dialogo costante, tramite incontri periodici per condividere le migliori soluzioni assicurative e informare sulle tendenze del mercato, e tavoli di confronto per favorire lo scambio di conoscenze, la crescita di competenze e proporre proposte concrete di miglioramento nella risposta ai bisogni di copertura degli assicurati. 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.

Opera in questo senso anche il processo continuo di digitalizzazione e snellimento delle procedure interne: nel 2017 è stato ultimato il rilascio dei nuovi applicativi vita e sinistri, introdotta la firma digitale tramite cellulare nonché migliorate le funzionalità web dedicate al socio assicurato, mantenendo sempre la figura dell'intermediario come referente in caso di necessità.

Nell'arco del prossimo triennio, il Gruppo ITAS intende sviluppare ulteriormente la relazione e il rapporto con la rete di intermediari, creando un percorso formativo completo finalizzato a indirizzare e accompagnare l'evoluzione del ruolo dell'intermediario all'interno di un contesto assicurativo in rapido cambiamento, nonché di preparare e formare opportunamente la futura classe agenziale attraverso il dialogo con la rete di secondo livello (collaboratori, subagenti...).

Una ulteriore sfida di grande importanza sarà quella di rendere ancora più evidenti e tangibili, per il tramite della rete di intermediazione, i benefici di mutualità connessi all'essere socio assicurato ITAS attraverso la creazione anche di una rete di comunità che faccia leva sui servizi offerti dai soci stessi.

5.424 intermediari

2.634 sportelli bancari

234 ore di formazione erogate alla rete di vendita

9.616 controlli effettuati sulla rete

Gli agenti sono la nostra punta avanzata sul territorio e per questo è importante per noi creare una relazione diretta, di persona, con loro. Gli eventi pensati per gli agenti sono non solo un'occasione per fare formazione – ad esempio su nuovi prodotti, tendenze di mercato o normative – ma anche per raccogliere i suggerimenti di chi lavora ogni giorno sul campo.

Le **convention per agenti e collaboratori** d'agenzia sono momenti annuali organizzati per mantenere viva la relazione, aggiornare la rete sull'andamento dell'azienda e sulle novità, consegnare i premi alle agenzie più meritevoli. La Convention agenti e collaboratori ITAS 2018 si è svolta a Milano.

Durante i due giorni del 28-29 aprile, dal titolo "Trasformiamo i valori in solidità", gli agenti del Gruppo hanno potuto assistere all'analisi del positivo andamento del settore commerciale presentato dal Direttore Commerciale, Alberto Rossi, introdotto da un particolare focus sul piano operativo aziendale presentato dal DG Raffaele Agrusti.

Il secondo giorno dei lavori è stato dedicato interamente ai collaboratori d'agenzia con specifici approfondimenti tecnici mirati all'aggiornamento formativo dei partecipanti.

Gli incontri di zona si svolgono invece su aree geografiche diverse, per dare modo a tutti gli agenti di incontrare la direzione per aggiornamenti tecnici, commerciali e relativi ai sinistri. Nel 2018 sono stati organizzati incontri zionali a settembre in 7 diverse città: Bologna, Bolzano, Genova, Milano, Padova, Roma, Trento.

Agli incontri istituzionali collegiali si aggiungono gli incontri periodici con i rappresentanti della rete (Giunte) e con i referenti operativi nominati dagli intermediari, al fine di condividere gli indirizzi strategici e quelli operativi per la modifica, l'implementazione e la correzione di tematiche collegate al business corrente.

Tra i numerosi argomenti condivisi 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 condivisione, sono già state condivise e 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 per gestire la relazione con la direzione e il

Una capillare vicinanza agli assicurati

I 645 agenti, in sostanziale stabilità rispetto al 2017, 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 452 agenzie** (tra sedi principali e sedi secondarie) **e le 338 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	2018	2017	2016
Agenti	675	657	635
Sub agenti	1.187	1.165	964
Collaboratori	3.355	3.382	3.062
Broker	228	240	237

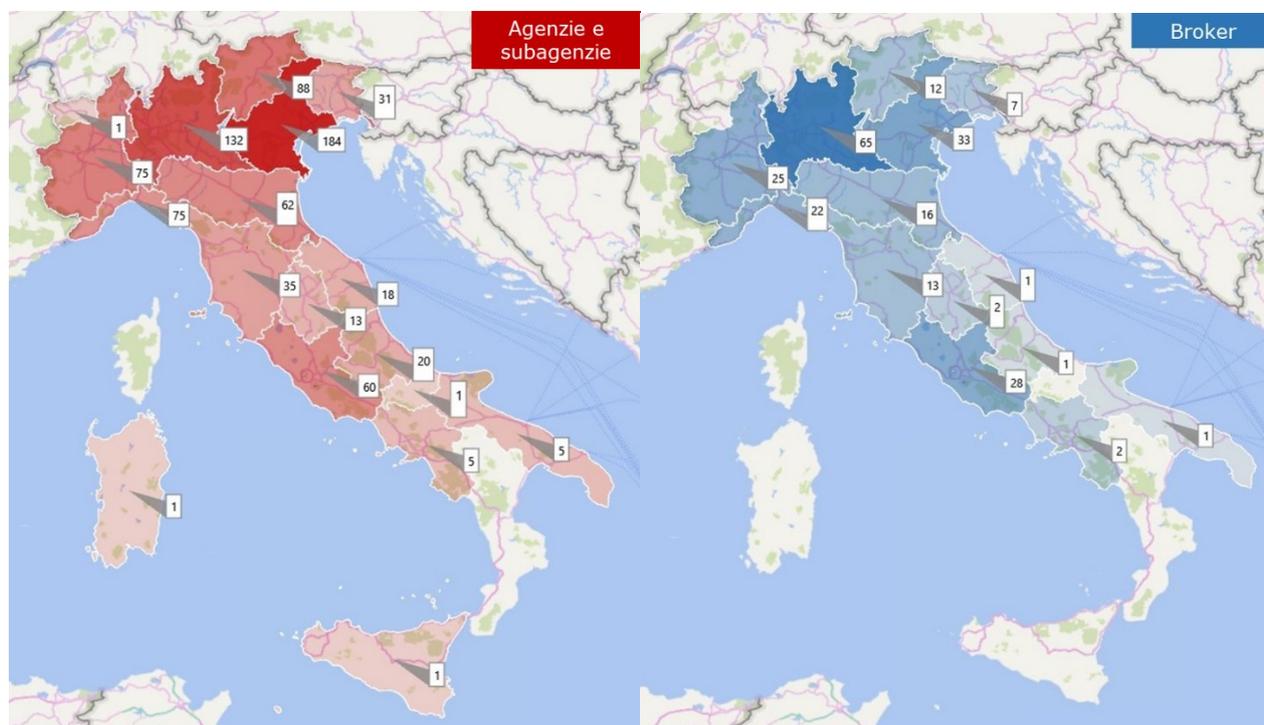
Tabella 45 n. di intermediari del Gruppo ITAS al 31 dicembre

I broker rappresentano il secondo canale, utilizzato in modo diretto con 228 intermediari distribuiti soprattutto al Nord e Centro Italia, e in modo indiretto attraverso la rete agenziale.

Terzo canale per raccolta premi sono le banche, perlopiù operanti nel Nord-Est Italia dove, storicamente, i legami con il territorio sono più intensi. Il canale è articolato in 31 banche per 2.634 sportelli. L'aumento significativo (+133%) rispetto al 2017 risente dell'inclusione nel conteggio degli sportelli appartenenti al circuito Assicura.

I numeri della rete	2018	2017	2016
Agenzie	452	458	444
Sub agenzie	338	323	286
Banche	31	47	53
Sportelli bancari	2.634	1.128	1.380

Tabella 46: n. di agenzie, sub agenzie, banche e sportelli bancari del Gruppo ITAS al 31 dicembre



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 Val Piave partecipano a incontri e tavoli di lavoro tecnici congiunti, mirati al miglioramento dell'offerta commerciale e degli strumenti a disposizione della rete.

8.1 Più competenze per la nostra rete

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.

Nel 2018, il Piano Formativo è stato fortemente influenzato dagli obblighi formativi derivanti dalle nuove normative (IDD, IV Direttiva Antiriciclaggio, GDPR, Cyber Security) e dall'uscita di nuovi prodotti (Ramo Vita).

Per il canale distributivo dei broker diretti sono stati previsti corsi in e-learning sui prodotti da mandato. Per la rete agenziale sono state utilizzate le modalità – aula e FAD (e-learning) – i corsi in aula sono stati rivolti per lo più agli agenti con la possibilità di far partecipare qualche collaboratore specializzato nella specifica materia del corso.

Come ogni anno, è stata organizzata una **Convention dedicata ai Subagenti** durante la quale sono state svolte una serie di attività formative. Per il canale Bancassicurazione è stato mantenuto il momento d'aula, accompagnato dall'utilizzo della piattaforma e-learning gestita dalla società QuORE s.r.l.

La capogruppo ITAS Mutua eroga formazione anche per le reti delle controllate ITAS Vita e Assicuratrice Val Piave.

Il piano formativo 2018 rivolto alla rete è stato suddiviso, come il precedente, in 4 macro-aree: normativa, tecnica, amministrativa e gestionale, informatica. Di seguito si riporta la formazione erogata in aula o tramite incontri presso le agenzie degli agenti e dei loro collaboratori.

Area	Ore	Partecipanti
Normativa	84	877

Tabella 47 Partecipanti e ore di formazione della rete di vendita

Tecnica ¹³	70	1.349
Amministrativa e gestionale	14	935
Informatica	66	210

Area Normativa

Nel 2018 i corsi si sono focalizzati sul tema della Compliance di agenzia, affrontato nei due moduli "Intermediazione Compliant" (regole di comportamento, obblighi relativi alla gestione ed utilizzo del RUI, obblighi in materia di separazione patrimoniale, modalità incasso premi, nonché gli obblighi di informativa precontrattuale e contrattuale, adeguatezza dell'offerta, gestione dei reclami e archiviazione documentale) e "L'Agenzia Impresa" (antiriciclaggio, antiterrorismo, anticorruzione, antifrode, privacy). Un terzo modulo si è concentrato sulla Insurance Distribution Directive e sul Cyber Risk. Ai neo-assunti è stato somministrato rivolto un corso di 60 ore su aspetti tecnici-normativi.

Area Tecnica

L'area riguarda la formazione sui prodotti assicurativi ramo Danni e Vita e conta il maggior numero di corsi. Nel 2018 sono stati programmati 232 diversi corsi cui hanno partecipato, tra agenti e collaboratori, 1.349 persone per un totale di 70 ore in aula e in agenzia. In particolare, sono stati organizzati percorsi formativi sulla tutela legale e sui nuovi prodotti vita.

Area Amministrativa e Gestionale

I moduli di quest'area, che riguarda anche i rapporti con la clientela, sono stati progettati e pianificati dall'unità direzionale della Formazione Intermediari in collaborazione con la società QuORe S.r.l., che ne ha curato anche l'erogazione.

Il 2018 ha previsto per gli agenti corsi in aula dedicati al tema dell'importanza della natura Mutualistica di ITAS, dell'Economia Sociale e del Terzo Settore, alla liquidazione agenziale e alle novità in materia di RCA e CARD e relativa gestione documentale.

Area Informatica

È stata formata tutta la rete agenziale sul nuovo applicativo ASIA per la gestione dei sinistri, la nuova piattaforma digitale per l'emissione di polizze Cauzioni e di polizze CAR, sull'utilizzo dell'applicativo ECO per l'emissione delle polizze Habitas+ e RCAuto e sul tema della Cyber Security.

Il catalogo corsi 2018 ha previsto anche l'erogazione di numerosi corsi in modalità online, per un totale di 136 ore.

La valutazione dell'efficacia degli interventi formativi è effettuata tramite la somministrazione di un apposito questionario a tutti i partecipanti ai corsi, a compilazione obbligatoria. Inoltre, il confronto periodico con una rappresentanza della

¹³ È incluso il corso di formazione organizzato da Assicuratrice Val Piave S.p.a. sul nuovo prodotto Habitas Green, per 4 ore, cui hanno partecipato 24 agenti.

Giunta Agenti (Osservatorio Formazione) consente la verifica e la progettazione mirata delle politiche formative e di aggiornamento professionale.

Nel 2019, su stimolo della Giunta Agenti, si intende ampliare l'offerta formativa in aula rivolta alla rete di secondo livello e finalizzata in particolare a perfezionare le abilità relazionali/commerciali richieste dalla nuova IDD, concentrandosi sugli aspetti consulenziali nonché sugli aspetti tecnici e operativi legati alle nuove disposizioni.

Parallelamente al percorso di Change Management rivolto ai dipendenti di ITAS, è inoltre allo studio un percorso collegato, rivolto agli Agenti e da essi stessi richiesto, per "Affrontare il cambiamento nei momenti di crisi".

Un aspetto sottolineato dagli agenti maggiormente sensibili alle tematiche formative,

ITASforum

Nato nel 2014 come laboratorio rivolto a un numero selezionato di giovani di talento, non più di 20, oggi è una scuola di alta formazione che si avvale di qualificate docenze interne e prestigiose collaborazioni accademiche. È **ITASLab**, la nostra finestra sul futuro: un percorso biennale che permette ai nostri talenti di crescere sia professionalmente, in termini di competenze e di conoscenze, sia come persone. Nell'ottobre 2016 abbiamo voluto aprire questo laboratorio a quanti più giovani intermediari possibili (provenienti da tutte le nostre reti: ITAS Mutua, ex RSA e Assicuratrice Val Piave) e offrire una formazione di qualità per elevare il loro profilo professionale.



A ottobre 2018 è partita la quinta edizione del corso Base e nel contempo la quarta del corso Avanzato: il programma di quest'ultimo ha previsto alcuni moduli innovativi tra cui uno dedicato specificatamente al Terzo Settore, con il coinvolgimento di accademici e manager. Il corso Avanzato del 2018 ha visto inoltre il coinvolgimento di docenti universitari impegnati in seminari dedicati ai mercati assicurativi e distributivi, alle polizze Vita e alla cultura finanziaria, a temi giuridici e contrattualistici legati all'area assicurativa.

Nello stesso anno è partita formalmente **ITAS Forum**, la "casa unificata" della formazione del Gruppo: questa struttura, nata in sinergia con il Piano Industriale, è stata creata in primis per presidiare, pianificare ed erogare la formazione ai colleghi e ai nostri intermediari. Gli obiettivi primari di ITAS Forum sono quello di rinforzare e consolidare i concetti e principi di appartenenza al mondo della **Mutualità**, aumentare ed efficientare rendere più efficiente l'offerta didattica, coordinare il nostro mondo della Formazione con le nostre relazioni accademiche e la formazione acquistata sul mercato, supportare e facilitare il **processo d'integrazione** delle due Compagnie (ITAS Mutua e RSA") sia a livello di dipendenti sia di reti distributive, riconoscere il ruolo essenziale delle risorse con maggiore esperienza trasformandole in "**maestri**" a supporto della formazione tecnica. Per realizzare queste finalità, ITAS Forum, oltre ad articolarsi nelle due strutture Formazione Dipendenti e della Formazione Intermediari, è dotata anche di un Comitato

è quello legato agli approfondimenti tecnico/pratici sui prodotti che comportano un'analisi delle caratteristiche e dei punti di forza e debolezza di ogni garanzia del prodotto sulla base dei bisogni specifici del cliente e in confronto con il mercato.

8.2 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza

La rete di vendita rappresenta il canale di comunicazione privilegiato tra ITAS e i suoi assicurati. Pertanto per garantire la trasparenza, la correttezza e l'accuratezza delle informazioni ITAS effettua controlli di conformità, secondo un piano semestrale concordato da ITAS Mutua, ITAS Vita e Assicuratrice Val Piave.

I controlli riguardano sia aspetti organizzativi e gestionali, sia la correttezza della comunicazione con l'assicurato, con particolare riferimento a documentazione precontrattuale e contrattuale, moduli di proposta e 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 2018 sono stati effettuati quasi 10.000 controlli puntuali sulle agenzie del Gruppo.

	Agenzie oggetto del controllo 2018	Agenzie oggetto del controllo 2017	Controlli puntuali 2018	Controlli puntuali 2017
ITAS Mutua	27	33	7.749	9.113
ITAS Vita	27	33	1.836	2.208
Val Piave	5	31	31	3

Tabella 48 Numero di controlli effettuati presso le agenzie al 31 dicembre

Gli stessi controlli, con l'aggiunta dell'antiriciclaggio per il ramo Vita, sono effettuati dalla Direzione Commerciale di ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A. sulle filiali del canale bancassicurazione. Nel 2018 sono stati effettuati 1.432 controlli puntuali, ripartiti come nella tabella seguente.

	Filiali oggetto del controllo 2018	Filiali oggetto del controllo 2017	Controlli puntuali 2018	Controlli puntuali 2017
ITAS Mutua	8	19	743	782

ITAS Vita	5	19	689	563
------------------	---	----	-----	-----

Un presidio importante è rappresentato dal **Servizio Controllo Rete**, che svolge indagini ad ampio raggio sugli adempimenti normativi (in particolare in materia di trasparenza, antiriciclaggio e tutela della privacy), sulla gestione tecnica e amministrativa delle agenzie e sulla gestione finanziaria dei premi di polizza incassati. L'attività del Servizio Controllo

Tabella 49 Numero di controlli effettuati presso le filiali al 31 dicembre

Rete viene operativamente eseguita sul territorio, tramite specifiche ispezioni in loco, e in modalità "a distanza".

Nel 2018 l'attività di monitoraggio ha riguardato complessivamente 144 agenzie, di cui 88 per ITAS Mutua e 56 per ITAS Vita.

Per la società Assicuratrice Val Piave S.p.A., i controlli hanno riguardato in particolare il rispetto delle regole di correttezza, trasparenza e professionalità nei confronti degli assicurati, con particolare riferimento alla presenza della documentazione informativa obbligatoria (7A, 7B, adeguatezza, privacy) negli schedari clienti o in formato digitale e al rispetto delle disposizioni in materia di adeguatezza dei contratti offerti.

L'Unità Marketing ha inoltre effettuato un controllo sui siti Internet e sui profili social delle agenzie (Facebook e Instagram), per verificarne la coerenza con l'immagine del Gruppo e il rispetto dei regolamenti IVASS. Nel 2018 sono stati effettuati a campione in totale 119 controlli sulla rete di vendita gestita dalle tre società; nei casi di esito non conforme (92 sul campione verificato) l'anomalia è stata segnalata all'intermediario e si è richiesto un intervento correttivo, seguito da ulteriori controlli.

Nel 2018 non si riscontrano casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing (incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione).

9. Benefici di mutualità per comunità e territori

Per ITAS, 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 di ITAS, che si manifesta con un ascolto attivo e con la capacità di rispondere, in modo concreto e adatto, ai bisogni non solo assicurativi ma anche di sviluppo delle comunità dei propri interlocutori.

Da sempre ITAS 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.

ITAS sostiene anno dopo anno alcuni progetti educativi, culturali, sportivi, sociali e ambientali, garantendo il consolidamento delle buone pratiche a prova dell'interesse e del valore riconosciuto in termini di impatto su un territorio.

Nel corso dell'anno ITAS riceve numerose richieste di sostegno e contributo. In linea di massima si possono identificare due principali modalità di selezione e attivazione: una di tipo istituzionale e una di natura territoriale. La prima è incentrata sulla relazione della Compagnia con gli enti e le organizzazioni che vivono e animano le comunità, da cui prendono vita ogni anno nuove iniziative e partnership. Il secondo è frutto del rapporto tra i nostri agenti e i soci assicurati, che hanno la possibilità di segnalare al Gruppo i progetti e le cause che più hanno a cuore.

Alla base di ciascuna scelta di sostegno, affiancamento, sponsorizzazione tecnica o partecipazione culturale, sta pertanto la relazione con il socio assicurato e una valutazione del tipo di impatto che l'evento o l'iniziativa è in grado di generare sul territorio. I valori di mutualità che ITAS esercita verso i propri soci assicurati desiderano sostenere le diverse peculiarità territoriali, siano esse culturali, sociali, sportive, folkloristiche o ambientali.

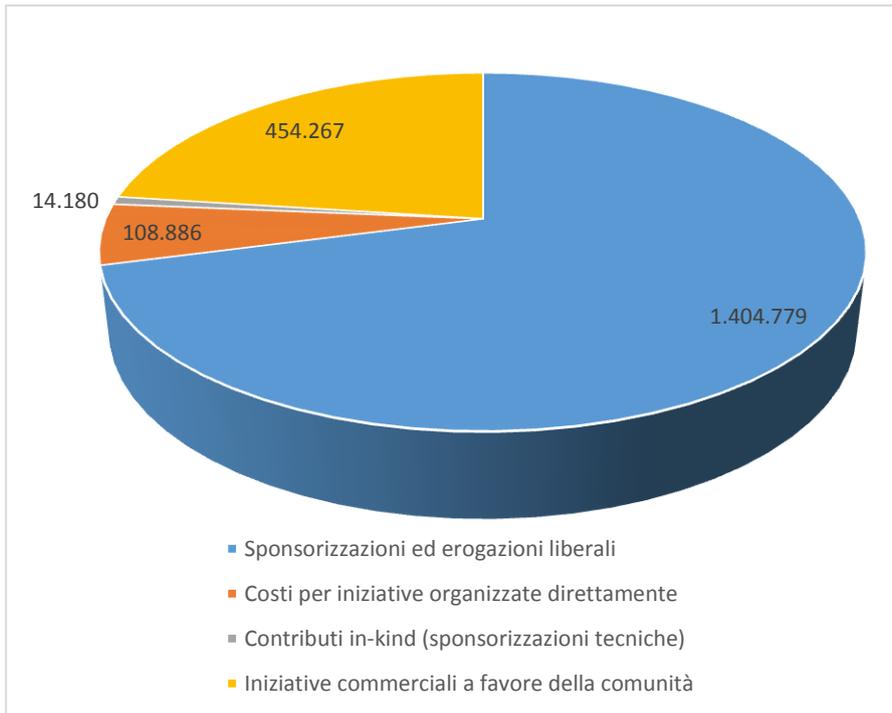
I contributi di ITAS nel 2018

1,98 mln di contributi effettuati nei confronti della comunità

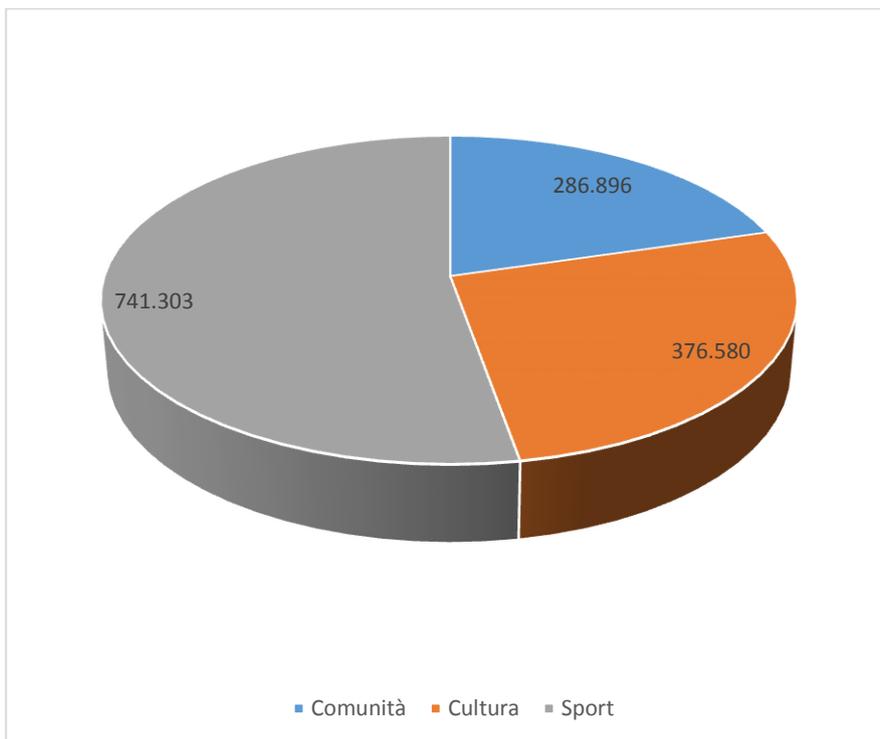
92 organizzazioni sostenute nel 2018

€ 108.886 costi sostenuti per l'organizzazione del Premio ITAS

10,9% Incidenza contributi alla comunità sul risultato netto di gestione.



Ripartizione interventi a favore della comunità per natura del contributo (importi IVA esclusa)



I contributi monetari di ITAS a favore della comunità suddivisi per ambito (importi IVA esclusa)

9.1 Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza

Il 2018 è stato un anno di incremento dell'impegno di ITAS per la diffusione della cultura della sicurezza e della previdenza.

ITAS si è affiancata a organizzazioni attive in Trentino e altri territori di presenza della rete di vendita, rispondendo alle sollecitazioni delle organizzazioni stesse e della rete di vendita. In partnership con queste realtà, ITAS ha contribuito attivamente all'organizzazione di eventi e alla produzione di contenuti di informazione legati alla cultura assicurativa, con focus sui prodotti di copertura dei rischi ambientali, della responsabilità civile e dei danni da infortuni nel settore agricolo, cooperativo e industriale.

Agricoltura

- Festival "Agri Risk Management" organizzato dal Consorzio Difesa Produttori Agricoli di Trento sul tema "Clima e agricoltura 4.0. Dal rischio grandine a soluzioni assicurative e mutualistiche combinate per la stabilizzazione dei redditi"; ITAS ha partecipato non solo come sponsor ma anche attivamente alle tavole rotonde che hanno approfondito i temi della gestione del rischio in campo agricolo.

Cultura assicurativa

- ITAS ha contribuito come sponsor e come ospite alla programmazione delle trasmissioni culturali di rete locale Fiammiferi e Buonagricoltura affiancando la redazione di Trentino TV nella produzione di contenuti legati cultura assicurativa e previdenziale e alla gestione dell'impresa turistica, del territorio e dell'agricoltura.

- La collaborazione di ITAS con Agemoco Brescia e il mondo della cooperazione sociale si è rinnovata attraverso l'organizzazione di seminari di informazione culturale assicurativa avvalorati dalla presenza di 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. ITAS è entrata a far parte della vita di queste comunità studiandone i bisogni e le relative risposte, in stretto dialogo con le figure apicali delle cooperative, per offrire anche attraverso il welfare aziendale soluzioni assicurative adeguate ed efficaci.

Sicurezza in famiglia

- Incontro dedicato alla Prevenzione e sicurezza stradale gli obiettivi dell'accordo organizzato dai Lions Club Trento Host e sostenuta da ITAS con l'obiettivo di sensibilizzare i giovani e ridurre gli incidenti stradali dovuti a droghe, alcool e smart-phone.

- Con Gutenberg, ITAS ha sostenuto il 1° Congresso Nazionale SIS 118 sul soccorso in montagna nelle isole ed in ambiente ostile ed ipogeo, tenutosi dal 15 al 18 marzo a Folgaria (TN). Obiettivo del Congresso è stato quello di affrontare ed approfondire le tematiche organizzative, la composizione dell'equipaggio, la formazione, la logistica, la valutazione dei mezzi più competitivi, le nuove tecnologie ed il rischio clinico legato alle peculiarità del Soccorso in Montagna.

Sicurezza sul lavoro

- ITAS ha svolto un intervento sulla cultura assicurativa dell'Ordine degli Architetti di Pesaro: più di 200 persone hanno seguito una formazione specifica per imparare a tutelare il proprio operato attraverso coperture assicurative specifiche.
- Per la formazione di tecnici e progettisti del settore elettrico trentini con Atiqua-Schneider per migliorare la formazione professionale degli operatori del settore e alla promozione della cultura della sicurezza e della qualità negli impianti elettrici civili ed industriali
- ITAS ha sostenuto il progetto Academy dell'Associazione Italiana Consulenti Infortunistica Stradale per poter garantire ai soci assicurati la preparazione ottimale dei propri tecnici, in grado così di quantificare il danno in modo professionale e garantire l'equo risarcimento.

9.2 ITAS 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.

Nel corso del 2018 ITAS ha operato per e con numerose organizzazioni attraverso iniziative e progetti specifici nell'area della cooperazione sociale, del volontariato e della sostenibilità ambientale.

ITASolidale è il comitato per il volontariato d'impresa di ITAS. Nato come "Solidarietà d'impresa" nel 2006 da un gruppo di lavoratori, esso ha l'obiettivo di sostenere economicamente progetti di solidarietà sociale e di favorire la crescita e la diffusione della cultura della solidarietà.

Attraverso un contributo volontario ad ITASolidale da parte di lavoratori e agenti e dalla Compagnia, si alimenta un fondo "pro solidarietà", che viene utilizzato per donazioni a sostegno di progetti sociali. 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 2018 sono stati finanziati 7 progetti per un importo totale di 18.620 euro. Rispetto al 2017 la cifra risulta inferiore a causa della conclusione della raccolta fondi straordinari pro popolazione terremotate di Amatrice; i 34.000 euro raccolti, su segnalazione del delegato e dell'agenzia ITAS locali, sono stati destinati al progetto "Casa della Montagna", un luogo ricreativo dedicato ad una comunità privata dei propri tradizionali punti di aggregazione.



Nel 2018 ITASolidale ha scelto di adottare una classe di bimbi nepalesi: i piccoli vivono nell'area di Sankhuwasabha, nella valle Barun. In queste zone la povertà ha ripercussioni drammatiche sull'istruzione perché molti bambini sono obbligati a lavorare per aiutare le proprie famiglie a sopravvivere. Ecco quindi che il nostro contributo può fare la differenza nella vita di questi bambini e della loro

comunità.



Come ultima sfida, ITASolidale nel 2018 ha avviato i lavori per potersi trasformare in un'associazione riconosciuta. Questo permetterà di ampliare lo spettro delle attività ed aumentare l'impegno, anche a nome di ITAS, a favore

Cooperazione e impresa sociale

Altromercato: ITAS per l'economia equa e sostenibile

Anche nel 2018 ITAS ha confermato il proprio impegno al fianco di Altromercato, la principale organizzazione di *fair trade* presente in Italia e tra le maggiori a livello mondiale. Promuovere uno 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 e auspicabile. A fronte del sostegno di ITAS, Altromercato premia i soci assicurati attraverso un'offerta dedicata all'interno dell'Area Socio.

Tra le attività del 2018:

Fiera 4 passi

Generazioni in viaggio il tema della XIII edizione di Fiera4passi a Treviso, uno tra i principali appuntamenti nazionali per i settori della cooperazione, del commercio equo e solidale, dello sviluppo sostenibile e della tutela dell'ambiente. Con 180 espositori e un ricco programma culturale, 60mila visitatori Fiera4passi è stata inaugurata con una suggestiva anteprima, un grande evento che ha visto protagonisti del centro storico di Treviso oltre mille ragazzi delle scuole secondarie di primo grado della città e dei Comuni limitrofi. 10 piazze della città, 40 laboratori per approfondire i temi dell'economia sostenibile, declinati tra Partecipazione, Volontariato, Ambiente, Commercio Equo.

Per il secondo anno consecutivo ITAS conferma il proprio sostegno alla Fiera4passi, organizzata e ideata dalla Cooperativa Pace e Sviluppo Altromercato di Treviso (prima organizzazione di commercio equo e solidale in Veneto per attività, fatturato e numero di volontari e terza in Italia) che animerà il parco Sant'Artemio con l'obiettivo di costruire e avviare proposte di economia solidale, sostenibili e rispettose dell'equilibrio ambientale e delle persone.

Tutti nello stesso piatto

20 serate di proiezioni per un totale di 35 film e documentari, di cui 9 anteprime per l'Italia, 4 reportage fotografici e tre cine-concerti più un corso di giornalismo investigativo. Queste le cifre della decima edizione del Festival Tutti nello stesso Piatto, la rassegna promossa da Cooperativa Mandacarù e Altromercato sul tema della sostenibilità alimentare e sociale, che si è tenuta a Trento e Rovereto dal 6 al 25 novembre 2018. Un programma ricco di eventi e laboratori che anche molte associazioni di coinvolgono i giovani in laboratori di giornalismo critico e cinema. ITAS, partner dell'evento per il secondo anno consecutivo, ha scelto di sostenere l'impegno di Mandacarù nella diffusione di una cultura più consapevole e sostenibile della produzione di cibo nel mondo. In particolare, ha sostenuto la produzione del documentario *Soyalism*, presentato in prima internazionale al Festival.

ITAS a sostegno delle Tagesmutter

ITAS prosegue il proprio sostegno all'attività delle Tagesmutter, per la divulgazione dell'educazione infantile ma non solo: nel 2019 sarà presente con una serie di editoriali dedicati alla cultura assicurativa sul giornale di rete Smile.

Familydea: servizi alle famiglie online

Anche per il 2018 ITAS ha proseguito la partnership con il portale nazionale Familydea, la piattaforma aperta che mette in rete il mondo del no profit e la cooperazione sociale con la domanda di servizi delle famiglie.

La collaborazione tra ITAS e Familydea nasce con l'intento di ampliare l'offerta dedicata ai soci assicurati, fornire servizi assicurativi alle famiglie che utilizzano il portale e diffondere la cultura assicurativa.

Familydea è partner di ITAS anche nella selezione di servizi rivolti ai soci assicurati e ai dipendenti, attraverso il progetto del Family Audit.

IRIFOR – nuove iniziative a tutela della vista

Da molti anni ITAS è partner di IRIFOR, cooperativa sociale trentina che dal 2008 opera per prevenzione, riabilitazione, formazione e ricerca per persone cieche, ipovedenti e pluriminorate. Anche attraverso queste attività la Compagnia dimostra la propria natura mutualistica messa a disposizione dei soci assicurati e delle comunità nelle quali opera, ponendo al centro della propria attività la prevenzione e la sicurezza dei cittadini.

Una sinergia, quella con IRIFOR, rinnovata anche nel 2018. Due le principali iniziative in cui ITAS ha affiancato IRIFOR:

Dark on the road – Sensazioni Positive

Prosegue la sponsorizzazione di Dark on the Road, progetto leader di IRIFOR dedicato alla sensibilizzazione delle persone sul tema della cecità.

Nel 2018 ITAS ha scelto di promuovere una nuova iniziativa dedicata ai più giovani: Sensazioni Positive. Il progetto di sensibilizzazione nelle scuole prevede un percorso di conoscenza e sperimentazione delle sensazioni legate alla cecità attraverso dialogo, laboratori e giochi. Sono stati coinvolti circa 40 bambini di una scuola trentina.

Unità Mobile Oftalmica

È cresciuto, nel 2018, l'impegno di ITAS a sostegno della prevenzione di patologie oftalmiche. Grazie alla disponibilità dell'Unità Mobile Oftalmica, nel 2018 ITAS ha ultimato il ciclo di visite dedicato ai propri dipendenti, con un'adesione di 250 colleghi, e utilizzato l'unità di visita anche per un progetto pilota che ha coinvolto 10 agenzie nel Trentino. 10 giornate, in 10 diverse località del Trentino, più di 400 visite hanno visto l'intervento dell'UMO (Unità Mobile Oftalmica) offrire ai soci assicurati della Compagnia un appuntamento dedicato alla prevenzione della vista. A bordo del camper dedicato alla prevenzione, personale specializzato con strumentazione all'avanguardia svolgerà uno screening della vista per le principali patologie visive.

Nel 2018 c'è stato uno speciale appuntamento di ITAS e UMO: in occasione del ritiro dei pacchi gara della 16a Marcialonga Coop, sabato 1 settembre a Moena, l'Unità Mobile Oftalmica (UMO) ha offerto un appuntamento dedicato alla prevenzione della vista a una selezione di atleti impegnati nella gara.

Guida al Buio

Nel 2018 ITAS ha sostenuto un'iniziativa di IRIFOR che ha coinvolto una quindicina di camerieri ciechi e ipovedenti spesso impegnati nelle cene e nel bar al buio. Grazie alla

collaborazione con alcune organizzazioni locali, 15 persone hanno provato un'esperienza indimenticabile quella di guidare un'automobile.

CGM – XIII Convention per un'altra impresa sociale

ITAS, forte della propria natura mutualistica, collabora da tempo con CGM, la più grande rete italiana di imprese sociali. Nel 2018 ITAS è stata tra i protagonisti delle tavole rotonde della XIII Convention di CGM, alla presenza di quasi 1000 persone riunite in una due giorni per parlare e progettare un'altra impresa sociale, creativa e sostenibile. ITAS è intervenuta alla tavola rotonda dedicata a reinventare il welfare tra pubblico e privato, testimoniando l'importanza del ruolo del mondo assicurativo nella crescita e nella diffusione della cultura assicurativa.

Tra le iniziative avviate da ITAS in partnership con CGM, "CGM servizi assicurativi", un progetto che mira a offrire alle imprese aderenti uno specifico servizio di consulenza assicurativa e previdenziale, con la realizzazione di soluzioni assicurative, frutto di un attento processo di analisi condiviso tra due realtà.

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 tra Trentino Cura e ITAS è di fornire ai soci assicurati vantaggi specifici nell'accesso ai servizi offerti. Nel 2018 è partito il laboratorio per studiare una convenzione con Trentino Cura a favore dei soci assicurati di ITAS, che troverà implementazione nel 2019.

Abbiamo scelto di essere Partner Ufficiale della 91ª Adunata degli Alpini di Trento. Dall'11 al 13 maggio 2018, 600 mila persone hanno popolato le strade di Trento. In un territorio come quello italiano, l'Adunata si presenta come una manifestazione con una fortissima componente identitaria ed esprime a pieno l'autorevolezza di un corpo che ha reso grande il Paese. Una nuova e importante occasione per cooperare con una storica realtà che, come ITAS, vede nel capitale sociale un bene da tutelare, promuovere e sviluppare. In occasione dell'Adunata degli Alpini a Trento, ITAS ha offerto uno speciale concerto a tutta la comunità di Trento, proprio sotto la sede.



Associazionismo e organizzazioni di volontariato

LILT – un Natale solidale

In un'ottica di condivisione e sostegno all'attività di LILT – Lega Italiana Lotta Tumori-sezione di Trento, ITAS ha scelto per il 2018 di acquistare circa 1.800 biglietti solidali per gli auguri di Natale dell'azienda. Il costo del biglietto è stato devoluto all'associazione che, esclusi i costi di stampa, utilizzerà il valore restante per le attività sensibilizzazione e prevenzione dei tumori.

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 nascerà nel 2019 all'interno del Parco della Misericordia. Sarà la prima area ludica realizzata grazie all'impegno economico proferito dall'amministrazione comunale unitamente all'azione di fundraising svolta dall'Associazione sul territorio. I materiali utilizzati per i giochi non saranno solo sostenibili, ma anche durevoli nel tempo, al fine di consentire anche alle generazioni future la possibilità di giocare serenamente.

Wirun - ITAS dice no alla violenza sulle donne

Anche ITAS corre al fianco del comitato organizzatore della WIRun Trento 2018. 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.

Estuario – cultura del disagio psichico

ITAS ha affiancato Estuario, associazione focalizzata sul mutuo aiuto al disagio psichico, in una serata per sensibilizzare e far conoscere più da vicino la Legge Basaglia, a quarant'anni dalla sua approvazione. L'iniziativa ha ripercorso il senso di una riforma che ha radicalmente mutato le condizioni di vita delle persone con disagio psichico.

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.

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.

Una misurazione puntuale delle ricadute può essere effettuata con maggiore semplicità per iniziative ed eventi di ampie dimensioni, a cui ITAS collaboriamo attivamente non solo attraverso un supporto economico, ma anche in termini di progettazione dei contenuti.

Le iniziative sostenute a favore della comunità e del Terzo Settore possono avere un impatto sociale ed economico significativo sulle stesse perché permettono in alcuni casi di ridurre o eliminare i costi di accesso ai servizi: 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 per queste persone**. In questo caso, per calcolare il valore del risparmio generato è possibile moltiplicare il numero dei beneficiari per il costo di una visita oculistica specialistica. Per stimare in modo realistico il valore economico della visita abbiamo calcolato una media tra il costo di una visita specialistica privata (considerando il valore mediano di 150€) e il costo di una visita specialistica attraverso SSN (40€).

Nel caso degli eventi culturali e sportivi, l'impatto economico dipende principalmente dalle spese dirette sostenute per l'organizzazione (costi del personale, remunerazione dei relatori, acquisto di beni e servizi) e da quelle sostenute dai partecipanti sul territorio. La stima dell'impatto si basa, in questo senso, sull'individuazione di un moltiplicatore numerico capace di sintetizzare le ricadute complessive delle spese e degli investimenti sostenuti.

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 2018 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.

9.3 ITAS per la cultura

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 vive tradizione, etica, lealtà, coerenza, indipendenza che caratterizzano la sua presenza sul territorio dal 1821.

ITAS per la Musica

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

Filarmonica di Trento

ITAS è partner, anche nel 2018, 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

Anche nel 2018 ITAS conferma la propria presenza come main partner del Premio Pia Baschiera Tallon – Educare alla musica istituito nel 2015 dal Teatro Comunale Giuseppe Verdi in collaborazione con il Comune di Pordenone, che nel 2018 diventa **Premio Pordenone Musica** per sottolineare il valore di un'iniziativa dal respiro internazionale. Un riconoscimento 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**. Nel 2018, ITAS ha voluto valorizzare questo patrimonio sostenendo e organizzando eventi e concerti per diverse associazioni di cantori come il Coro Dolomiti, il Coro Voci Trentine ed i Musicisti Cantori. Il periodo festivo ha visto l'organizzazione del concerto "Il suono universale del Natale", che ha unito il coro Voci Trentine diretto dal Maestro Renzo Toniolli e i Poor Works, gruppo pop-rock.

Salvaguardare i masi storici sudtirolesi. Questo l'obiettivo del Bauern[h]auszeichnung che, con la collaborazione del Premio Masi ITAS e di Planen 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 2018 prosegue l'attività di ITAS 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. Quest'anno a ricevere il "Premio Masi ITAS" sono state le famiglie Bernhart e Ramoser, rispettivamente del maso Mairhof di Parcines e del maso Feirumhof di Renon.

Il progetto dell'architetto Manuel Benedikter unisce l'edificio storico del maso Mairhof, risalente al 1357, a soluzioni architettoniche contemporanee, conservando le strutture antiche, la suddivisione dei vani e gli elementi architettonici come la volta a crociera. Sono stati progettati sette appartamenti, una cantina per i vini e alcuni locali comuni.

L'architetto Stefan Gamper ha curato il progetto di risanamento del Feirumhof, rispettando pienamente la struttura dell'edificio in cui la facciata e la volta a crociera coesistono con elementi moderni.



ITAS PREIS
FEIRUMHOF - AUNA DI SOTTO

Motivazione per il 1° premio

Con notevole impegno e un grande contributo personale la famiglia proprietaria ha dimostrato che è possibile ristrutturare una casa risalente al XVII secolo. I proprietari si sono presi tutto il tempo necessario per realizzare, grazie anche al sensibile supporto dell'architetto e dell'Ufficio Beni architettonici ed artistici, il miglior progetto possibile. Hanno scelto di non collocare un fabbricato distinto accanto a quello esistente, ma di realizzare un ampliamento che si adattasse alla struttura originaria, pur distinguendosi dalla stessa. Sia per quanto riguarda le dimensioni, sia in termini di materiali utilizzati, la parte nuova è meno appariscente e, in virtù della sua posizione arretrata, fa risaltare chiaramente il corpo dell'edificio principale.

I lavori di ristrutturazione hanno compreso la messa in sicurezza statica, lavori di sottoterrazione e di deumidificazione della vecchia muratura in pietra, la realizzazione di un moderno alloggio per i genitori al pianterreno nonché di un ampio appartamento per la famiglia contadina al piano superiore, il quale si estende nella porzione nuova dell'edificio e offre accesso al sottotetto. Inoltre, nel seminterrato sono stati ricavati dei locali per un uso ancora da determinarsi. Il restauro

delle facciate, della volta a crociera, della stube nonché delle porte interne e della porta d'ingresso è stato eseguito da artigiani professionisti. Attraverso il ripristino professionale della muratura in pietra, dei solai e dei pavimenti in legno, il riutilizzo di componenti esistenti, il restauro della stube, l'impiego del legname del proprio bosco per la costruzione e l'arredamento è stata ottenuta un'accattivante combinazione tra le strutture storiche di pregio e gli interventi in chiave contemporanea. Grazie alla sostituzione delle finestre, all'applicazione di un intonaco isolante all'interno delle pareti e alla coltellatura del tetto il bilancio energetico è stato notevolmente migliorato. Il fabbisogno di combustibile (legno cippato) per il riscaldamento e l'acqua calda sanitaria viene coperto attraverso la foresta di proprietà.

L'idea della sostenibilità ha costantemente accompagnato tutti i soggetti coinvolti nei lavori: l'impatto sulla natura è stato ridotto al minimo, il che si rispecchia nella scelta dei materiali presenti in loco e nell'amorevole lavoro proprio. La coppia, giovane e dinamica, è dedita all'agricoltura tradizionale per convinzione personale e si identifica profondamente con la sua dimora storica.

GERHART GÖSTNER
Presidente Giuria ITAS Preis



Arte e musei

ITAS 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 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, appartengono principalmente all'ambito pittorico veneto del XV e XVI secolo, con qualificate presenze fiamminghe.

MuSe

Un rapporto particolare lega ITAS al **MuSe** di Trento: non semplici "vicini di casa" nel quartiere Le Albere, 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 piccoli.

Arte e Natura

Nel 2018, ITAS è stata main sponsor di **Arte e natura a Bolzano**, una mostra che racconta l'arte come simbolo della convivenza fra progresso e natura. Realizzate da giovani artisti provenienti dalle migliori Accademie di Belle Arti d'Italia, le installazioni e le sculture sono state create sul posto utilizzando solo materiali naturali e sono state volontariamente lasciate esposte alle intemperie, simboleggiando gli obblighi ineludibili che ci legano al patrimonio naturale.

Museo del Bostel

Nel 2018, ITAS ha inoltre avviato una partnership con il **Bostel di Rotzo**, parco e museo archeologico a gestione privata in provincia di Vicenza che raccoglie reperti provenienti da scavi e ritrovamenti avvenuti in tutto il territorio dell'Altopiano che ne testimoniano la millenaria frequentazione sin dalla Preistoria. Il Parco non è solo un punto di incontro, ma anche un incubatore di opportunità e iniziative per la diffusione del sapere: ecco perché ITAS ha scelto di sostenerlo.

ITAS per la letteratura

Pordenone Legge

L'impegno di ITAS a favore della cultura letteraria si concretizza non solo nella ormai tradizionale organizzazione del Premio ITAS del Libro di Montagna e di Montagnavventura, ma anche nel sostegno a festival di livello nazionale come **PordenoneLegge.it**, che ogni anno durante il mese di settembre coinvolge l'intero capoluogo friulano in una settimana di eventi e attività incentrate sulla letteratura, l'editoria e la cultura.

Durante l'edizione 2018, lo spazio ITASIncontra 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.

Il **Premio ITAS del Libro di Montagna** ha celebrato nel 2018 la 44a 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 Mutua 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 segnalato le qualità del libro "Le otto montagne" e del suo autore, Paolo Cognetti vincitore del Premio ITAS e del Premio Strega 2017. Cognetti dal 2018 è anche membro della giuria del Premio ITAS.

Montagnavventura è il premio annuale per i migliori racconti di montagna scritti da giovani autori tra gli 11 e i 25 anni: i racconti vincitori e segnalati ogni anno, tra gli oltre 1.500 inviati da decine di istituti scolastici del Centro e Nord Italia, sono pubblicati in un volume dal titolo *L'avventura dell'altezza*. 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 professionisti non solo presso le scuole ma anche in biblioteche, librerie, rifugi, sedi di associazioni.

i. Dal 2018 il concorso ha aperto le proprie porte anche agli studenti non di madrelingua italiana, grazie ad un'apposita sezione che ha tenuto conto delle diverse competenze linguistiche dei partecipanti e favorito ulteriormente l'incontro tra lingue e culture, con particolare attenzione al contesto sudtirolese e alle ragazze e ai ragazzi di madrelingua tedesca.

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.

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 si concretizza ogni anno non solo nell'evento di premiazione ufficiale all'interno dello spazio Montagnalibri, ma anche nella realizzazione di eventi dedicati ai temi della cultura di montagna: nell'edizione 2018, i ragazzi e le ragazze di Montagnavventura si sono confrontate con Enrico Brizzi e con gli autori del Premio ITAS in un racconto itinerante da Casa ITAS al Doss Trento tra storie di montagne, cammini e avventure.

9.4 ITAS per l'educazione

Università di Trento

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

La 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 ITAS.

Nel 2018, 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.

Un'altra novità del 2018 riguarda l'adesione di ITAS all'Advisory Board del dipartimento di Matematica per il corso Mathematics for life and Data Science, grazie a cui ITAS ha stanziato 5 borse di studio per gli studenti più meritevoli.

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 il gruppo ITAS rispetto agli altri gruppi assicurativi;
- 2) l'implementazione da parte del Gruppo ITAS di idonei sistemi di accountability e di misurazione della performance di missione, di impatto sociale-ambientale ed economico-finanziaria in grado di fornire una più corretta interpretazione dei risultati aziendali alla luce della particolare governance aziendale.

Club Alpbach Trentino

ITAS sostiene il Club investendo nelle aspirazioni di giovani studenti che credono nella cultura e si impegnano per perseguirla e valorizzarla. Con più di 35 borse di studio e più di 60 eventi all'attivo questo club contribuisce a formare futuri protagonisti delle politiche attive della vita europea.

9.5 ITAS per lo sport

ITAS 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 2018 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.

ITAS Mutua è Top Sponsor bianconero della squadra Dolomiti Energia Trentino e sostiene la Fondazione Aquila Basket che, attraverso il progetto "Trentino Basketball Academy", ha come mission l'educazione e la formazione allo sport per la diffusione tra i giovani (oltre 3.000 i partecipanti all'edizione 2018) di uno stile di vita sano ed equilibrato, stimolando lo sviluppo di competenze come la leadership e il lavoro in team.

Nel 2018 ITAS ha 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.

ITAS ha inoltre sostenuto l'impegno sportivo del settore giovanile dell'**ASD Latina** Basket, con più di 10 squadre e una squadra in A2, supportando in particolare l'iniziativa educativa Jump in English, Basket at School che ha visto la partecipazione di 30 istituti scolastici e 3.500 alunni con l'obiettivo di facilitare e migliorare l'uso della lingua inglese associandola al rispetto dei valori dello sport e delle regole.

Dal 2018, 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 manifesta la propria vicinanza al mondo della pallavolo sostenendo in modo particolare i settori giovanili.

Anche nel 2018 ITAS conferma 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 2018.

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, che con oltre 1.300 adesioni nel 2018 si conferma un evento di rilevanza nazionale affiancato dalle attività dedicate a Sport Senza Frontiere e ai clown di corsia Croce Rossa.

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.

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 2018 ITAS ha sostenuto l'evento che ha visto 2.300 partecipanti.

Una nuova iniziativa sostenuta nel 2018 è **Non solo sport race**, corsa sportiva i cui proventi sono devoluti a Telethon e all'Isola che non c'è, associazione nata dall'iniziativa di un gruppo di genitori i cui bambini sono stati seguiti dall'Hospice Pediatrico di Padova - Casa del bambino.

Ciclismo e mountain bike

Nell'ambito del sostegno alle iniziative di Marcialonga, ITAS ha sponsorizzato **Marcialonga Cycling**, manifestazione ciclistica che ogni anno richiama amatori da tutto il mondo. Tre i passi dolomitici 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.

Dal 2004, Prosecco Cycling promuove, attraverso lo sport del ciclismo, il territorio delle colline del Trevigiano. Appassionati da 21 nazioni e quattro continenti hanno preso parte all'edizione del 2018, che ha visto anche l'organizzazione di una corsa dedicata alle bici d'epoca.

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.

Il Gruppo affianca il progetto **Hockey Academy** di Bolzano, nato da un gruppo di persone con intenzionate a rilanciare l'hockey giovanile questo sport, che conta ora circa 150 atleti dagli 8 ai 19 anni e 221 tesserati in 7 squadre. Un laboratorio che ha trovato ulteriore espansione grazie al coinvolgimento del Liceo Toniolo, che ha attivato un sistema di alternanza scuola-sport con attività didattiche flessibili per gli hockeisti studenti.

ITAS è 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 2018 ITAS ha sostenuto **AC Trento**, squadra di calcio della città capoluogo che milita attualmente in Serie D.

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

10. L'ambiente nel DNA

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.

10.1 I consumi energetici

I consumi energetici del Gruppo risultano pari a 4.917.658 kWh di energia elettrica e termica acquistata e 12.869 m³ di gas metano consumato.

Sulla base dei consumi è possibile calcolare le conseguenti emissioni atmosferiche: nel 2018 le emissioni dirette derivanti dal consumo di gas metano¹⁴ (SCOPE 1) sono state di 25,46 tonnellate di CO₂, mentre quelle indirette derivanti dall'approvvigionamento di energia termica¹⁵ (SCOPE 2) sono state pari a 889 tonnellate di CO₂. Il totale delle emissioni (SCOPE 1 e SCOPE 2) risulta pari a 922 tonnellate di CO₂.

I consumi energetici	Unità di misura	2018	2017
Gas metano	Mc	12.869	14.378
Energia elettrica acquisita dall'esterno	Kwh	4.917.658	4.328.353

Tabella 50 I consumi energetici del Gruppo al 31 dicembre 2018

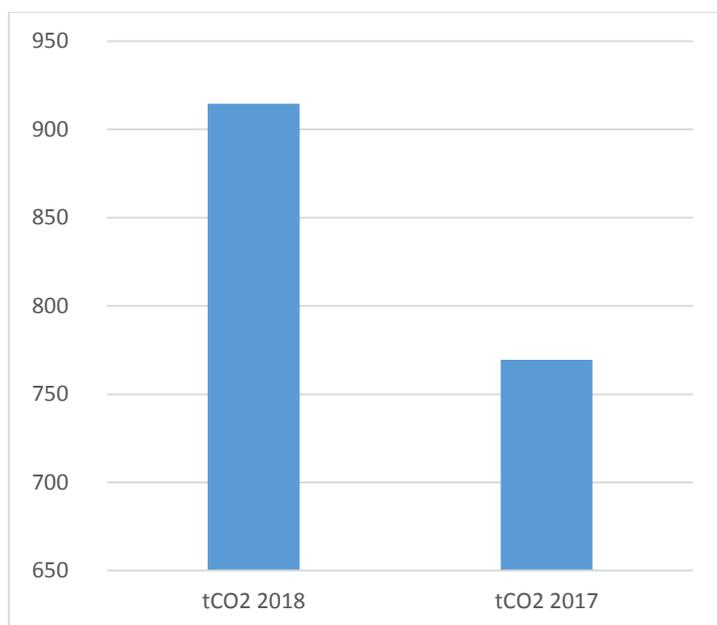
¹⁴ Dato calcolato sulla base di fattori emissivi pubblicati nella "Tabella parametri standard nazionali" pubblicata da ISPRA per l'anno di riferimento.

¹⁵ 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 CO₂ 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 Energy, Condizioni economiche di fornitura del servizio energia elettrica.

Ai fini del calcolo si sono inclusi i consumi energetici relativi a sedi, immobili e agenzie di proprietà.

L'aumento dei consumi energetici verificatosi rispetto al 2017 e il conseguente incremento delle emissioni di CO2 è dovuto prevalentemente all'entrata a pieno utilizzo della sede milanese nel 2018, oltre che all'andamento climatico dell'anno e al conseguente maggior consumo di energia frigorifera.

Nel 2017, il Gruppo ha compiuto una scelta forte ed esplicita a favore delle energie rinnovabili, privilegiando le forniture offerte da produttori che usino 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, il cui mix energetico è composto al 100% da fonti rinnovabili.



10.2 Rispettare l'ambiente valorizzando il contesto urbano e architettonico

ITAS possiede un patrimonio costituito da oltre 160 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 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 elettrica acquistata di circa 20.000 kWh. Per ottimizzarne ancora di più la resa, abbiamo infine deciso di affidare la gestione degli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria (HVAC) a un tecnico esterno qualificato.

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.



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.

Nel 2018 abbiamo completato l'innovativo intervento di recupero della nuova sede milanese in via Santa Maria Segreta 5, ospitata dal prestigioso palazzo progettato da Gio Ponti ed Emilio Lancia nel 1931.

Il progetto originale dell'edificio, costituito da un unico corpo di fabbrica e sviluppato su cinque piani, adottava i principi di austerità, classicità e controllo degli accessi tipici delle sedi di banche e assicurazioni del periodo.

Apertura e trasparenza sono i valori-guida a cui si è ispirata la riprogettazione curata da Il Prisma al fine di rendere la sede adeguata alle nuove esigenze organizzative di ITAS, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali e l'avvio di nuovi processi grazie alla realizzazione di open space oltre agli uffici individuali. Le aperture del piano terra sono state trasformate in vetrine, mentre le coperture non calpestabili sono divenute terrazze aperte sulla città: la board-room al quinto piano è un punto di osservazione privilegiato sulla skyline di una Milano che cambia al di sopra della città storica.

Una forte attenzione è stata dedicata all'efficienza energetica e alla riduzione degli impatti ambientali: tutti gli impianti sono stati sostituiti con sistemi di nuova generazione (sistemi di rinnovo aria a recupero di calore, moduli idronici per acqua calda e radiatori, lampade di nuova tecnologia a LED) ed è stato realizzato un capotto interno in tutto il perimetro dell'immobile, portandolo alla massima capacità performativa.

Il significativo miglioramento delle prestazioni energetiche è stato convalidato dall'apposita certificazione, che ha registrato il passaggio dalla classe energetica F ad A3.



Oltre al recupero della sede milanese, tra gli interventi effettuati nel 2018 si segnalano:

- la ristrutturazione dell'Ufficio Liquidazione Sinistri di Bologna, con installazione di un nuovo impianto di riscaldamento e raffrescamento ad alta efficienza;
- la ristrutturazione dell'immobile di Casa Pontara a Trento, destinato a residenza, dove si è proceduto all'isolamento delle pareti lungo tutto il perimetro delle facciate esterne con cappotto termico e all'installazione di impianto di riscaldamento e raffrescamento a pompa di calore.

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.



10.3 Soluzioni innovative di trasporto sostenibile

La seconda fonte di emissioni, dopo la gestione degli immobili, riguarda gli spostamenti casa-lavoro e le trasferte delle persone. A seguito della crescita avvenuta anche grazie all'acquisizione delle filiali italiane del Gruppo RSA, oggi le persone sono dislocate su tre sedi: Trento, Milano e Genova, con una conseguente esigenza di spostamenti più numerosi.

Per limitarne gli impatti, sono state quindi adottate sia soluzioni organizzative, ad esempio permettendo di collegarsi da remoto con la sede di Trento per videoconferenze o formazione via e-learning, sia mezzi di trasporto meno inquinanti per le trasferte e il pendolarismo: mezzi pubblici, biciclette elettriche, auto elettriche e car-sharing.

Nel 2018 abbiamo definito e adottato una nuova policy che regola le trasferte aziendali.

All'interno della politica sono state inserite indicazioni che vanno nella direzione di una riduzione dell'impatto ambientale e dell'incentivazione di forme di mobilità sostenibile. In particolare, la Policy:

- incentiva l'utilizzo dei mezzi pubblici rispetto agli autoveicoli
- favorisce il ricorso al *car pooling*, consentendo l'utilizzo dell'auto privata solo se siano presenti a bordo almeno 3 dipendenti, compreso il conducente
- attribuisce preferenza al trasporto ferroviario rispetto a quello aereo, consentito solo se il tempo di percorrenza in treno è superiore alle 3 ore.

Per il personale con mansioni esterne, inoltre – come ispettori commerciali e liquidatori sinistri, che si muovono sul territorio per visite alla clientela e agli assicurati – è previsto da contratto un prestito agevolato per acquistare un'autovettura utilizzabile anche per servizio. Per favorire maggior sicurezza, minori consumi ed emissioni più rispettose dell'ambiente sono previste condizioni di maggior favore per l'acquisto di auto di nuova immatricolazione rispetto a veicoli usati.

I km percorsi nel 2018 dai dipendenti (esclusi i dirigenti) nell'ambito dell'attività lavorativa sono stati 1.869.769, in calo del 16% rispetto all'anno precedente anche per effetto dell'introduzione della Travel Policy. Le emissioni generate dalle trasferte lavorative nell'arco dell'anno sono quantificabili in 2.152 tonnellate di CO₂, contro le 2.560 del 2017.

Nella direzione di una mobilità sostenibile il 2018 ha visto, inoltre, l'avvio di un innovativo servizio di prestito di biciclette, grazie al quale i dipendenti e collaboratori del Gruppo possono utilizzare gratuitamente i mezzi, anche a pedalata assistita, per spostamenti sul territorio cittadino per esigenze personali e con finalità ricreative, al di fuori dell'orario di lavoro. Nel corso dell'anno, il servizio è stato utilizzato da 111 dipendenti, per un totale di 1.139 spostamenti.

10.4 Anche un servizio può ridurre le 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.

In particolare, viene utilizzata esclusivamente carta dotata di certificazioni ecologiche Ecolabel, PFEC e ECF - Elemental Chlorine Free. Nel 2018, il consumo di carta si è

stabilizzato a 4.913 risme, pari a 12,2 tonnellate¹⁶, in lieve diminuzione (-2,1%) dopo il calo consistente registrato nel 2017 (-33% circa).

Anche il consumo annuo di toner ha proseguito la propria tendenza discendente, attestandosi a 200 toner, in calo del 45% dall'anno precedente (364).

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.

Dematerializzazione: una scelta virtuosa

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

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

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

¹⁶ Il dato relativo al numero di pagine è stato calcolato sulla base degli indicatori di stampa pagine delle stampanti del Gruppo diviso per 1,75, dal momento che le stampanti di default sono impostate per il fronte/retro. Il peso medio di una risma è di 2,5 kg. I dati di consumo non includono quelli di Assicuratrice Val Piave, in quanto la Società adotta politiche autonome di selezione dei fornitori e di rilevazione dei consumi, che rappresentano circa l'1% di quelli del Gruppo.

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

Il mondo sinistri, specialmente per il ramo RCA, richiede frequentemente comunicazioni che devono avere carattere di formalità e che perciò hanno un notevole costo in termini di materiali e trasporto e un impatto ambientale rilevante.

Nel 2018 abbiamo compiuto un nuovo passo verso la dematerializzazione delle procedure, che troverà completamento nell'anno seguente. Abbiamo infatti attivato l'acquisizione automatica via PEC dei verbali emessi dalla Polizia Stradale, al fine di limitare la movimentazione di carta e ridurre le tempistiche di evasione delle procedure di liquidazione.

È stata avviata, contestualmente, la sperimentazione presso l'Ufficio Liquidazione Sinistri di Verona dell'utilizzo della PEC in sostituzione di tutte le raccomandate inviate a enti pubblici, professionisti o persone giuridiche, che sarà estesa progressivamente a tutti gli ULS del Gruppo.

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

Nel 2012 abbiamo avviato un percorso di dematerializzazione delle operazioni di firma che ci ha permesso di migliorare il servizio offerto in agenzia ai nostri assicurati soci assicurati e di ridurre il nostro impatto ambientale.

Oggi, grazie alla piena integrazione dei servizi di firma grafometrica e di firma con cellulare, prende vita la nuova Firma Elettronica Avanzata.

La FEA è l'equivalente digitale di una tradizionale firma autografa che garantisce la connessione univoca del firmatario al documento, costituendo quindi piena prova della provenienza delle dichiarazioni di chi l'ha sottoscritto.

I nostri Assicurati soci assicurati possono sottoscrivere i documenti sia con il proprio cellulare, attraverso una semplice chiamata al numero verde dedicato, che tramite tablet, grazie alla firma grafometrica. Entrambe le tipologie possono essere usate nelle procedure di autorizzazione o autenticazione, sostituendo la firma autografa su documento cartaceo.

Un'innovazione che porta vantaggi per tutti, anche per l'ambiente:

1. comodità - procedure più semplici e immediate
2. velocità - riduzione dei tempi di attesa in agenzia
3. praticità - documenti archiviati digitalmente e sempre consultabili!
4. sicurezza - integrità dei documenti garantita!
5. ecologico - minore consumo di carta e toner, più risparmio energetico!

Acquisti eco-compatibili

I prodotti di pulizia utilizzati sono in linea con le normative vigenti in materia di sicurezza del lavoro e non contengono componenti pericolosi per l'ambiente. Nella scelta del materiale d'arredo si prediligono materiali legnosi 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.

10.5 La compliance come solida base

L'attuale crescita del Gruppo impone un'attenzione ancora maggiore nella conformità agli obblighi di legge e nel rispetto dei regolamenti ambientali. Per numero di dipendenti, il Gruppo rientra infatti negli obblighi previsti dall'articolo 9 del D.Lgs. 102/2014 sull'efficienza energetica: a dicembre 2015 sono stati inseriti sul portale ENEA i risultati delle diagnosi energetiche effettuate sui nostri immobili, condotte nel rispetto dell'allegato 2 del Decreto e pertanto riportando anche proposte di efficientamento energetico.

Un ruolo importante in tal senso è svolto dal controllo e monitoraggio costante dei consumi di energia, riconducibili principalmente ai sistemi di riscaldamento e raffrescamento delle strutture ad uso diretto.

La sede di Trento è monitorata costantemente dai tecnici della ditta incaricata della manutenzione ordinaria, con presenza settimanale per analizzare eventuali criticità, e da un addetto di sede che segnala prontamente le eventuali anomalie. A completare il ciclo dei controlli, ITAS si è dotata della collaborazione di un ingegnere consulente energetico che sovrintende tutte le eventuali operazioni di adeguamento energetico da porre in atto.

Lo stesso ingegnere energetico è stato nominato quale esperto in gestione Energia per la verifica e il monitoraggio dei consumi della sede di Trento, anche in vista della

scadenza prevista per il 5 dicembre 2019 dell'audit energetico di cui al D.Lgs. 102/2014.

ITAS risulta soggetta al rispetto dell'art. 9 del D.Lgs. 102/14 per il numero di dipendenti superiore a 250 unità. Questo implica che debba, ogni 4 anni, redigere un audit energetico su alcuni degli immobili in uso, secondo un cluster basato su classi di consumo. Il prossimo obbligo scadrà nel dicembre 2019 e, in quell'occasione, l'Esperto in Gestione Energia dovrà redigere gli audit sulla base di un monitoraggio dei consumi storici.

Presso la sede di **Trento** è già a regime il monitoraggio dei consumi.

Nel 2018 è stata effettuata la posa dei misuratori dei consumi diversificati per funzioni ed è stata acquistata una piattaforma per la raccolta e l'analisi dei dati dei consumi a supporto dell'audit. Per contenere significativamente i consumi per il controllo della temperatura del locale che ospita i generatori (UPS), è stato inoltre installato un sistema di ventilazione con presa diretta dall'esterno ed espulsione naturale attraverso il camino di sfiato. Ciò ha permesso di sospendere, nel periodo invernale, l'acquisto di liquido refrigerante dalla centrale di produzione esterna e di immettere liquido refrigerante esclusivamente in casi di temperature elevate. Tali interventi hanno determinato un consistente risparmio energetico del funzionamento dei motori di ventilazione, oltre al contenimento dei consumi di liquido refrigerante.

Per rispondere compiutamente alle necessità di resoconto in vista dell'audit, sono state inoltre installate apposite analizzatori di rete per la raccolta delle informazioni di consumi di energia elettrica, distinte linea per linea, in modo da poter analizzare dettagliatamente i consumi e individuare eventuali azioni di miglioramento. Il documento di diagnosi energetica sarà il momento di valutazione anche della possibile sostituzione delle lampade a neon con lampade led.

A fine del 2018 è stata inoltre svolta la misurazione delle temperature derivanti dall'irraggiamento delle superfici vetrate degli uffici posti sul lato ovest della struttura, in vista della posa di pellicole isolanti volte ad aumentare il confort delle persone e a ridurre i consumi per il raffrescamento. I risultati delle analisi sono in corso di valutazione per l'eventuale installazione delle pellicole in primavera 2019.

Presso la sede di **Genova**, a fine 2018 è stata pianificata la dismissione della *server farm*, che consentirà un notevole contenimento dei consumi di energia elettrica. Anche la dismissione di un'area uffici al secondo piano concorrerà alla contrazione dei consumi energetici.

Per quanto riguarda la sede di **Milano**, data la recente conclusione dell'intervento di riassetto, l'analisi dei dati di consumo sarà svolta nel 2019.

Per la parte di energia elettrica vengono quindi misurati, documentati e analizzati i consumi relativi a illuminazione, forza motrice, CED e apparecchiature elettriche IPC. Altro compito affidato all'EGE è l'analisi semestrale dei consumi secondo la logica del

PDCA, *Project Do Check Act*. La procedura permette di riscontrare eventuali anomalie in modo tempestivo, permettendo di dare corso immediatamente alle azioni correttive, sotto la supervisione di un tecnico esterno.

A conferma del rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia ambientale, non sono infine state comminate alle società del Gruppo multe significative o sanzioni per la violazione della normativa.

10.6 Iniziative e progetti per la sostenibilità ambientale

I cambiamenti epocali che il mondo sta vivendo dal punto di vista climatico, territoriale e agricolo necessitano di risposte su più livelli. ITAS sente la responsabilità non solo di fornire risposte assicurative che garantiscano sostenibilità e competitività a tutto il sistema economico, ma anche di promuovere al proprio interno e presso i propri stakeholder una cultura della sostenibilità ambientale, attraverso la partecipazione a iniziative educative e manifestazioni pubbliche locali e nazionali.

e-mob: ITAS per la mobilità green

Per il secondo anno la Compagnia è promotore della Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica. Dal 27 al 29 settembre a Milano la Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica si è impegnata a promuovere nei vari settori della vita sociale, l'utilizzo di mezzi di locomozione alternativi che possano contribuire alla sostenibilità ambientale. Anche la Compagnia ha partecipato attivamente all'iniziativa, tramite l'intervento del Direttore Commerciale Alberto Rossi alla tavola rotonda "Politiche e azioni a sostegno della mobilità elettrica: azioni e attività degli enti e delle società protagoniste che concorrono allo sviluppo della mobilità elettrica in Italia". Un'occasione importante per confrontarsi con realtà pubbliche e private che, come ITAS, hanno a cuore la sostenibilità ambientale e premiano chi ne fa un valore. La tre giorni, ospitata da Palazzo Lombardia, è stata un vero e proprio successo grazie alla partecipazione delle oltre 2.500 persone che hanno seguito i dibattiti tenuti da più di 100 relatori e dei 10.000 visitatori che hanno scoperto le proposte disponibili sul mercato per spostamenti a emissioni zero.

Festival della Meteorologia

ITAS ha sostenuto il Festival della Meteorologia, una manifestazione organizzata da Università degli Studi di Trento, Comune di Rovereto, Trentino Sviluppo e Fondazione Museo Civico di Rovereto che sta acquisendo maggiore importanza di anno in anno. Far conoscere e interagire le diverse realtà della meteorologia italiana con incontri, conferenze ma anche attività dedicate ai più piccoli, è l'obiettivo principale della manifestazione. ITAS affianca l'iniziativa per rafforzare la propria attenzione a ciò che accade al clima – così importante per la vita delle persone - e contribuire alla diffusione della cultura della sostenibilità ambientale.

Gestione del rischio nel comparto frutticolo

Una tavola rotonda, sul tema della gestione del rischio in agricoltura, cui ITAS ha partecipato nel novembre 2018 nell'ambito della fiera INTERPOMA dedicata al settore della produzione frutticola.

11. Innovazione al servizio di tutti

Per il Gruppo ITAS, l'innovazione è un percorso continuo, che si fonda sull'ascolto dei soci assicurati e su un'attenzione costante agli sviluppi del mercato e della tecnologia.

Tale approccio si declina a tre livelli:

- **innovazione di prodotto**, che consiste nella progettazione di nuove soluzioni e nell'aggiornamento di quelle esistenti, al fine di rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze degli assicurati e di contribuire alla diffusione di stili di vita sostenibili e responsabili
- **innovazione di processo**, volta a rendere sempre più efficienti le procedure esterne e interne, consentendo ai soci di usufruire in modo semplice e flessibile ai servizi e riducendo i tempi di evasione delle pratiche, e permettendo al tempo stesso a dipendenti e agenti di concentrarsi sulle funzioni a più elevato valore aggiunto
- **innovazione tecnologica**, con particolare focus sulle più avanzate tecnologie digitali, che svolgono una funzione "abilitante" a 360 gradi nei confronti dell'innovazione di prodotto e di processo.

A propria volta, tali ambiti di innovazione si pongono a servizio dei nostri principali interlocutori: i soci assicurati e gli agenti, consentendo di migliorare l'esperienza di fruizione dei servizi e di interazione con la Compagnia, anche grazie alla semplificazione delle procedure interne.

Il 2017 ha rappresentato un anno importante in questa direzione, in cui ITAS ha abbracciato a pieno la "rivoluzione digitale" grazie all'introduzione di nuove soluzioni, applicativi e tecnologie i cui impatti si sono manifestati pienamente nell'arco dell'anno appena concluso. ITAS ha agito su due fronti: da una parte migliorando le funzionalità dei propri applicativi e gestionali, realizzando la convergenza delle piattaforme operative presso le tre sedi e la rete di vendita, dall'altra migliorando i propri servizi per i soci e gli assicurati, tra i quali spicca l'area riservata Valore Socio (cfr. Cap.3 "Risposte concrete e sostenibili per i nostri soci e Assicurati").

Nel 2018, l'investimento di ITAS è proseguito non solo con il completamento e il consolidamento delle azioni intraprese, ma anche con la sperimentazione di ulteriori servizi e applicativi capaci di migliorare e semplificare le relazioni con la clientela.

Un impegno confermato con forza per il 2019, che vedrà importanti passi nella direzione di una piena valorizzazione delle opportunità offerte dal mondo emergente dell'Insurtech.

Uno dei trend più significativi che sta interessando e continuerà a influenzare il mercato automobilistico nei prossimi anni è la crescente diffusione dei sistemi di sicurezza intelligenti integrati, i cosiddetti ADAS - Advanced Driver Assistance Systems - che, secondo le proiezioni attuali, porterà a ridurre gli incidenti automobilistici fino al 45,4%, con l'obiettivo finale di dimezzarli entro il 2020.

ITAS ha scelto di porsi da subito come un punto di riferimento per gli automobilisti che scelgono di investire nei nuovi sistemi di sicurezza. Per questo motivo, nel 2017 abbiamo svolto un'analisi dei principali parametri per la sicurezza delle auto del futuro, e nel 2018 abbiamo lanciato **ITASafety Car**, la prima agevolazione assicurativa che, in base al livello della tecnologia montata sul veicolo, consente di risparmiare fino al 25% rispetto alle polizze standard.

La polizza fa riferimento a una lista di modelli automobilistici che possiedono sistemi di sicurezza all'avanguardia, basata sui test ideati ed eseguiti dal protocollo europeo Euro NCAP. La lista viene aggiornata ogni tre mesi, garantendo un allineamento costante all'innovazione.

I parametri che maggiormente hanno inciso sulla scelta dei modelli sono stati:

- i sistemi di AEB, ovvero di tecnologia anticollisione quali radar con auto frenata
- il cofano attivo, ovvero un cofano che in caso di scontro si deforma attenuando l'impatto e facendo fuoriuscire un cuscino gonfiabile grazie al quale è possibile ridurre ulteriormente la forza dell'impatto e riducendo le eventuali conseguenze dello sfortunato pedone
- i Lane Support System, ovvero i sistemi che riportano in traiettoria il veicolo in caso di fuori uscita dalla carreggiata
- i Sistemi SBR, che riguardano il grado di sicurezza delle cinture e delle spie che ne segnalano il mancato allacciamento.

Assicurare il proprio veicolo è ora più...sicuro, economico e responsabile.

Nel 2018 sono state portate a completamento e ulteriormente arricchite le funzionalità dei nuovi applicativi, migliorandone e diffondendone l'esperienza d'uso tra i soci assicurati e la rete di vendita.

L'esercizio ha visto, inoltre, la conclusione delle attività di rinnovamento e integrazione dei sistemi post acquisizione RSA e il proseguimento degli sforzi riguardo alla semplificazione dei processi operativi e gestionali attraverso una serie di attività di dematerializzazione che porteranno benefici sia ambientali che economici.

Nel 2019 sarà definitivamente completato il processo di integrazione di tutte le piattaforme gestionali utilizzate per l'assunzione (danni e vita), la relativa gestione dei sinistri e la gestione contabile.

11.1 Il digital per le agenzie

La strategia del Gruppo per supportare le relazioni tra la rete di vendita e i soci assicurati si fonda sulla progettazione e realizzazione di soluzioni fruibili tramite i più diffusi browser e dispositivi mobili, sia per le piattaforme e i servizi applicativi, sia per quelli infrastrutturali.

Il 2017 ha visto la messa a disposizione della rete di nuovi applicativi quali il nuovo sistema sinistri ASIA, il gestionale Vita EVO, il Front-end commerciale e il CRM.

Nel corso del 2018 è proseguito il lavoro di efficientamento di tali strumenti con l'obiettivo di aumentare ulteriormente il livello di servizio e la vicinanza della rete agenziale ai soci assicurati. In questa direzione vanno intesi l'introduzione di nuovi sistemi di pagamento elettronici e l'avvio di progetti pilota, come ad esempio la teleperizia in ambito sinistri.

Nel 2019 è previsto il roll-out su tutta la rete di intermediari del nuovo applicativo ITAS 360. Si tratta di una piattaforma di emissione disegnata e sviluppata internamente nel corso del 2017-2018 che permetterà agli intermediari ITAS di poter operare in mobilità, con uno strumento che pone al centro il socio e i suoi bisogni assicurativi.

ASIA: al servizio di una gestione e liquidazione efficace

Un nuovo applicativo di interfaccia sinistri, progettato con un'ampia e fattiva partecipazione dei futuri utilizzatori della rete liquidativa e della Direzione Sinistri: questo è ASIA, rilasciato alla rete liquidativa e alle agenzie nel 2017.

Nel suo anno di roll-out, ASIA ha consentito di migliorare significativamente l'operatività di tutti gli attori interni ed esterni alla Compagnia. Grazie alla disponibilità all'interno di un'unica suite applicativa di tutti i dati di riferimento dei sistemi di portafoglio e amministrativi e di strumenti avanzati per la gestione documentale digitalizzata, ASIA ha contribuito ad aumentare l'efficienza in tutte le fasi del processo liquidativo e a migliorare ulteriormente la qualità del servizio al socio assicurato. Questi può infatti beneficiare di una più rapida definizione, di una maggiore e più tempestiva disponibilità delle informazioni sulla pratica, con l'accesso all'area riservata del portale istituzionale.

EVO: un sistema Vita unico e facile da usare

L'applicazione EVO ha consentito di aprire la linea di business Vita anche per le agenzie "ex RSA". È dotata di molteplici elementi a valore aggiunto, in termini di sviluppo concorrente dei prodotti (attuariato, sviluppo prodotti, gestione tecnico-contabile, IT, usabilità, automazione, integrazione con la nuova piattaforma documentale e la nuova soluzione di firma grafometrica), consentendo di snellire le attività operative ed offrire maggiore visibilità e trasparenza al cliente.

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, in particolare, saranno introdotte nuove soluzioni per i processi di:

- assunzione: completamento e distribuzione del nuovo gestionale danni ITAS360, introduzione telematica per auto e altri rami danni, realizzazione di un'app di *instant insurance* per i soci (assicurazione temporanea accendi-spegni)
- gestione dei pagamenti: introduzione di nuovi sistemi OTP – Online Temporary Password - per il pagamento dei premi e il pagamento tramite cellulare
- dematerializzazione dei processi operativi: estensione della gestione documentale, introduzione di sistemi di intelligenza artificiale nei processi back office
- gestione dei sinistri: introduzione sistemi di intelligenza artificiale per automatizzare le perizie, introduzione di nuove soluzioni quali georeferenziazione, radar

11.2 Il digital per gli assicurati

ITAS intende mettere a disposizione i vantaggi dell'innovazione digitale – velocità e comodità – valorizzando sempre e comunque anche il ruolo dei propri agenti. La tecnologia diventa così un mezzo per offrire ai propri assicurati ulteriori servizi, senza però eliminare il contatto con l'agente e la Compagnia.

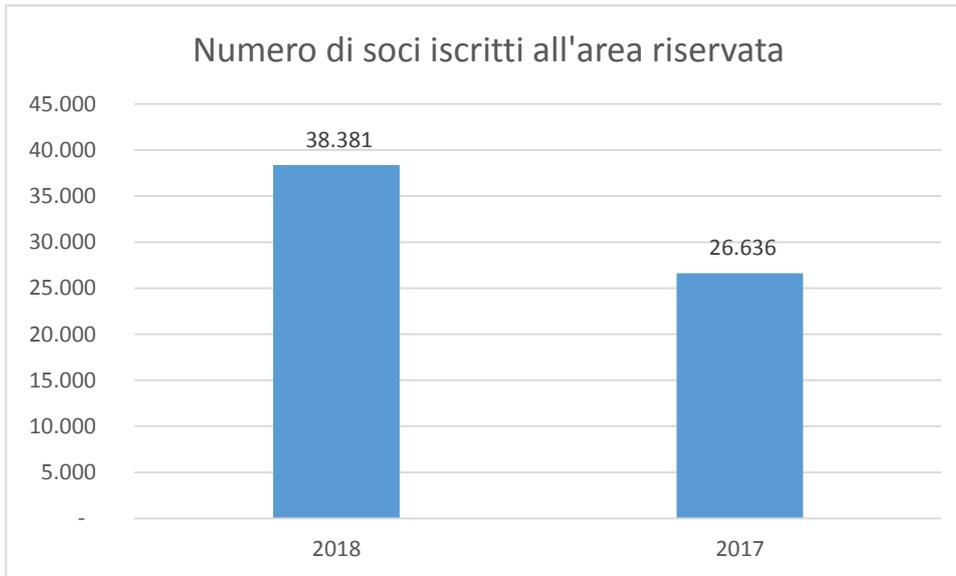
Attraverso l'Area riservata presente nei siti delle Compagnie, gli assicurati possono rinnovare online le loro polizze danni e vita, scaricare le lettere di detrazione fiscale per la dichiarazione dei redditi e accedere a convenzioni ad hoc nella sezione Valore Socio. I clienti possono inoltre informarsi a 360 gradi sulla propria posizione assicurativa, visualizzando le polizze in vigore, in scadenza, scadute e non ancora stornate di tutte le compagnie del nostro Gruppo¹⁷. 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 il contratto originale, nel caso in cui sia stato firmato digitalmente con firma grafometrica o firma OTP.

È possibile anche scaricare l'attestato di rischio (disponibile sia per i contraenti sia per gli intestatari al PRA) e il certificato di assicurazione, per le polizze auto con pagamento mensile tramite SEPA. I premi delle polizze in scadenza, mostrati in Area Riservata, sono rinnovabili online direttamente dal socio assicurato, senza alcuna necessità di intervento da parte dell'agenzia. Il 90% dei prodotti Vita e Danni è attualmente consultabile e rinnovabile online nell'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 44% nel corso dell'anno.

Le nuove funzionalità introdotte hanno inoltre determinato un impatto significativo in termini di snellimento e dematerializzazione delle pratiche: nel 2018, infatti, si è registrato un aumento del 47% dei rinnovi di polizze effettuati online.

¹⁷ Allo stato attuale non è possibile visualizzare sul portale le polizze in forma collettiva, le polizze flotta e alcuni prodotti danni, non ancora compatibili con una visualizzazione online.



Anche il sito web del Gruppo ha visto un aumento significativo (+10%) del numero di visite uniche nell'arco dell'anno.



Nel 2018 è stato inoltre attivato un nuovo servizio gratuito di reminder per il socio assicurato: con un semplice click è possibile richiedere l'invio di un SMS o mail per ricordare le scadenze relative alla manutenzione e gestione di auto, impianti domestici o scadenze amministrative.

Anche nel 2018 è proseguita l'attività di engagement dei soci e assicurati attraverso iniziative di loyalty che hanno incrementato di circa il 10% la base di utenti registrati nell'Area Riservata. Le iniziative permettono al socio assicurato di scoprire e accedere a nuovi servizi offerti da ITAS, e al Gruppo stesso di conoscere meglio i propri assicurati in modo da poter offrire servizi sempre più adatti e personalizzati.

Il 2019 vedrà l'introduzione di nuove soluzioni e tecnologie nei processi di rendicontazione, rinnovo online dei contratti in essere e stipula di nuovi contratti; le principali funzionalità dell'Area Riservata saranno inoltre rese disponibili tramite **una app mobile**.

Il nostro impegno nel prossimo futuro prosegue con la progettazione e implementazione di nuovi servizi digitali a integrazione dell'offerta assicurativa, ritagliati "su misura" per le caratteristiche ed esigenze dei nostri soci.

Mettersi in ascolto degli assicurati soci assicurati è per noi essenziale, in quanto garantisce continuità nel rapporto e una sempre maggiore identificazione in una comunità di persone che non solo intendono garantire la sicurezza della propria famiglia e della propria attività, ma ricercano anche relazioni di qualità e luoghi dove mettere a disposizione le proprie professionalità, usufruire a loro volta dell'offerta di servizi proveniente da altri soci assicurati.

Il nostro obiettivo è infatti quello di strutturare una community e un marketplace virtuale in cui i nostri soci possano scambiare tra loro servizi rivolti alle esigenze della famiglia, a partire dal welfare di prossimità per arrivare alla prestazione d'opera artigianale. Una rete di relazioni "digitali" che manterrà però le proprie radici nei luoghi reali di incontro e diffusione dei valori della nostra mutua: le agenzie ITAS.

Trento, 26 marzo 2019

Il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Fabrizio Lorenz

Tabella di correlazione GRI Standards

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
INFORMAZIONI GENERALI 2016				
GD - PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	Core	Copertina	
102-2	Principali attività, marchi, prodotto e servizi	Core	1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Core	Copertina	
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	Core	1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Core	1.4 La struttura organizzativa e le attività	
102-6	Mercati serviti	Core	1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti	
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (es. dipendenti, ricavi netti, ecc.)	Core	1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti; 6. La performance economica; 7. Nati dalle persone, per le persone	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Core	7. Nati dalle persone, per le persone	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (n. fornitori, tipologia, provenienza, ecc.)	Core	4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
102-10	Modifiche significative (nel periodo di rendicontazione) all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Core	1.4 La struttura organizzativa e le attività	
102-11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	Core	3. Un approccio sistematico alla gestione dei rischi	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/associazioni esterne	Core	Cap. 2, Box Un valore messo in pratica: la collaborazione	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Core	Cap.2, Box Un valore messo in pratica: la collaborazione	
GD - STRATEGIA 2016				
102-14	Dichiarazione dell'amministratore delegato e/o del presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Core	Lettera agli stakeholder	
GD - ETICA E INTEGRITÀ 2016				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Core	1.2 Mission e Valori; 4.1 Solidi principi per un agire comune: il Codice Etico di Gruppo; 4.2 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231)	
GD - GOVERNANCE 2016				
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Core	2. Una governance stabile e partecipata	
GD - STAKEHOLDER ENGAGEMENT 2016				
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	Core	Nota Metodologica	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	Core	7.6 Relazioni sindacali franche e aperte	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Core	Nota Metodologica	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Core	Nota Metodologica	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse, anche in riferimento a quanto indicato nel report	Core	Nota Metodologica	
GD – PRATICHE DI REPORTING 2016				
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Core	1.4 La struttura organizzativa e le attività	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Core	Nota Metodologica	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Core	Nota Metodologica	
102-48	Spiegazione degli effetti e delle ragioni di eventuali modifiche nei calcoli/informazioni rispetto alle edizioni precedenti	Core		Per alcuni indicatori non è stato possibile effettuare un raffronto con gli anni passati in quanto precedentemente non si

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
				monitoravano/rendi contavano o perché si faceva riferimento a perimetri di rendicontazione differenti. I casi suddetti sono segnalati opportunamente nel testo con l'indicazione di note di commento.
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	Core	Nota Metodologica	
102-50	Periodo di rendicontazione	Core	Nota Metodologica	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Core	Nota Metodologica	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Core	Nota Metodologica	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	Core	Nota Metodologica	
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" con il GRI Standard scelta (Core o Comprehensive)	Core	Nota Metodologica	
102-55	Tabella GRI	Core	Tabella di correlazione GRI Standards	
102-56	Assurance esterna del report	Core	Assurance esterna del report	

ECONOMICA

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
GRI 201 - PERFORMANCE ECONOMICA 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito		6.2 Il Valore Aggiunto per i nostri stakeholder	
GRI 202 - CONTRIBUTO ALL'ECONOMIA LOCALE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.5 Contributo all'occupazione locale	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.5 Contributo all'occupazione locale	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.5 Contributo all'occupazione locale	
202-2	Proporzione di dirigenti assunti dalla comunità locale		7.5 Contributo all'occupazione locale	
GRI 203 - IMPATTI SULLA COMUNITÀ LOCALE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		9. Benefici di mutualità per comunità e territori	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		9. Benefici di mutualità per comunità e territori	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		9. Benefici di mutualità per comunità e territori	
203-2	Principali impatti economici indiretti		Box L'impatto economico delle iniziative che sosteniamo	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
GRI 204 - GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
204-1	Proporzione di spesa per fornitori locali		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni	
GRI 205 - CONTRASTO ALLA CORRUZIONE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		4.2 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231); 4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione; 4.4 Il presidio dell'Antiriciclaggio; 4.5 L'indipendenza per una funzione Antifrode più efficace	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione	
205-2	Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione		4.2 Il Modello di organizzazione, gestione e controllo (Modello 231); 4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione; 4.4 Il presidio dell'Antiriciclaggio	
205-3	Atti di corruzione accertati e azioni		4.3 Una relazione di fiducia: l'impegno contro la corruzione; 4.5 L'indipendenza per una	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
	intraprese		funzione Antifrode più efficace	
AMBIENTE				
GRI 301 – MATERIALI 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		10.4 Anche un servizio può ridurre le materie prime	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		10.4 Anche un servizio può ridurre le materie prime	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		10.4 Anche un servizio può ridurre le materie prime	
301-1	Materiali usati (peso o volume totale) nelle attività del gruppo		10.4 Anche un servizio può ridurre le materie prime	
GRI 302- ENERGIA 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		10. L'ambiente nel DNA	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		10. L'ambiente nel DNA	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		10. L'ambiente nel DNA	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione		10.1 I consumi energetici	
GRI 305 – EMISSIONI 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		10. L'ambiente nel DNA	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		10. L'ambiente nel DNA	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		10. L'ambiente nel DNA	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)		10.1 I consumi energetici	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)		10.1 I consumi energetici	
GRI 307 - CONFORMITA' A LEGGI O REGOLAMENTI AMBIENTALI 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		10.5 La compliance come solida base	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		10.5 La compliance come solida base	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		10.5 La compliance come solida base	
307-1	Non rispetto di leggi e regolamenti ambientali e relative sanzioni		10.5 La compliance come solida base	
SOCIALE				
GRI 401 - POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni; 7.1 Il dipendente come cliente interno; 7.3 Lavorare meglio, vivere meglio	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni; 7.1 Il dipendente come cliente interno	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		4.9 Un'accurata selezione dei fornitori e dei professionisti esterni; 7.1 Il dipendente come cliente interno	
401-1	Numero totale di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età, genere e zona geografica		7.1 Il dipendente come cliente interno	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
401-2	Benefit forniti ai dipendenti a tempo pieno che non sono forniti ai dipendenti temporanei o part-time		7.3 Lavorare meglio, vivere meglio	
401-3	Ritorno al lavoro e tasso di rientro a seguito di congedo parentale		Tempi del lavoro e tempi della famiglia: la conciliazione al centro	
GRI 402 - RELAZIONI INDUSTRIALI 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.6 Relazioni sindacali franche e aperte	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.6 Relazioni sindacali franche e aperte	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.6 Relazioni sindacali franche e aperte	
402-1	Periodo minimo di preavviso per i cambiamenti operativi, compreso se questo periodo di preavviso è specificato nei contratti collettivi di lavoro		7.6 Relazioni sindacali franche e aperte	
GRI 403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
403-1	Percentuale di lavoratori totali rappresentati nei comitati formali azienda-lavoratori per		7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
	la salute e sicurezza che permettono di controllare e informare sui programmi di salute e sicurezza sul lavoro			
403-2	Tipologia di infortuni, tasso di infortunio, malattie professionali, giorni di lavoro persi e assenteismo e numero di incidenti mortali collegati al lavoro suddivisi per regione e per genere		7.9 La salute e sicurezza di tutti come massima priorità	
GRI 404 - FORMAZIONE DEL PERSONALE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.7 Formazione per crescere insieme	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.7 Formazione per crescere insieme	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.7 Formazione per crescere insieme	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente		7.7 Formazione per crescere insieme	
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera		7.7 Formazione per crescere insieme	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e		7.8 La valutazione delle performance come strumento di crescita	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
	sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente			
GRI 405 - TUTELA DELLA DIVERSITÀ E DELLE PARI OPPORTUNITÀ 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
GRI 406 - POLITICHE DI NON DISCRIMINAZIONE 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
406-1	Numero totale di episodi legati a pratiche discriminatorie e azioni intraprese		7.4 Uguali opportunità per tutte e per tutti	
GRI 417 - CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI				

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		5.4 Una comunicazione corretta e trasparente; 8.3 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		5.4 Una comunicazione corretta e trasparente; 8.3 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		5.4 Una comunicazione corretta e trasparente; 8.3 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza	
417-1	Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e la vendita di prodotti/servizi		5.4 Una comunicazione corretta e trasparente	
417-2	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		8.2 Un presidio costante della trasparenza e della correttezza	
GRI 418 - PRIVACY DEI CLIENTI 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	
418-1	Denunce motivate riguardanti la violazione della privacy dei clienti e la perdita dei loro dati		4.8 Un punto fermo, la privacy e la sicurezza delle informazioni	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
GRI 419 - COMPLIANCE SOCIO- ECONOMICA 2016				
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro		4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia	
419-1	Valore monetario delle multe significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non rispetto di leggi o regolamenti		4.7 I rapporti con le Autorità di Vigilanza	
G4 - INCLUSIONE ED EDUCAZIONE ALLA CULTURA ASSICURATIVA (FINANCIAL SECTOR DISCLOSURE)				
DMA	Politica adottata per favorire l'accesso ai prodotti e servizi assicurativi			
FS14	Iniziative per migliorare l'accesso ai servizi finanziari per le persone svantaggiate		9.1 Inclusion e educazione: assicurazioni e previdenza	
G4 - PRODOTTI RESPONSABILI (FINANCIAL SECTOR DISCLOSURE)				
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		5.2 La sostenibilità dei prodotti	

GRI Standard	INDICATORI	CONF.	Riferimento nel Testo	Commenti
	screening dei rischi ambientali e sociali nelle linee di business e qualsiasi audit pertinente risultati.			
FS7	Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business		5.2 La sostenibilità dei prodotti	
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business		5.2 La sostenibilità dei prodotti	
G4 - INVESTIMENTI RESPONSABILI (FINANCIAL SECTOR DISCLOSURE)				
DMA	Politiche di voto applicate a questioni ambientali o sociali per le azioni su cui l'organizzazione segnalante detiene il diritto di votare o consiglia di votare		5.3 Sostenibilità negli investimenti	
FS11	Percentuale di attività soggette a screening (positivo e negativo) ambientale o sociale		5.3 Sostenibilità negli investimenti	

Tabella degli indicatori di performance non GRI

Indicatore	Riferimento nel testo
DIGITALIZZAZIONE	
Numero di soci iscritti all'area riservata	11.2 Il digital per gli assicurati
Numero di visite al sito	11.2 Il digital per gli assicurati
Percentuale di prodotti inseriti nell'area riservata	11.2 Il digital per gli assicurati
Numero di rinnovi online	11.2 Il digital per gli assicurati
POLITICHE PER LA GESTIONE DELLA RETE VENDITA	

Indicatore	Riferimento nel testo
Numero intermediari	8.1 Una capillare vicinanza agli assicurati
Ore di formazione erogate alla rete di vendita	8.1 Una capillare vicinanza agli assicurati
Numero di controlli effettuati sulla rete di vendita	8.2 Un presidio costante della trasparenza e della

