



# Bilancio di Sostenibilità 2020

Testimonianze e racconti di come sosteniamo il vivere comune

Dichiarazione non Finanziaria

# Sommario

Lettera agli stakeholder	7
<b>1. Dal 1821 al servizio della collettività</b>	<b>10</b>
1.1 Una storia di tradizione e innovazione	14
1.2 Mission e Valori	16
1.3 I numeri per essere solidi e indipendenti	17
1.4 La struttura del Gruppo	18
1.5 ITAS e la sostenibilità	19
1.5.1 Le relazioni con gli stakeholder	19
1.5.2 L'analisi di materialità	20
1.5.3 La sostenibilità al centro della strategia	22
1.5.4 ITAS e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	26
1.5.5 Un valore messo in pratica: la collaborazione	31
<b>2. Governance e rischi</b>	<b>32</b>
2.1 Gli organi di governo	34
2.1.1 L'Assemblea Generale	34
2.1.2 Il Consiglio di Amministrazione	36
2.1.3 L'Organismo di Vigilanza	38
2.1.4 Il Collegio sindacale	38
2.2. Un approccio sistematico alla gestione dei rischi	39
2.2.1 Il Sistema di Controlli Interni e di Gestione dei Rischi	39
2.2.2 Il ruolo delle Funzioni Fondamentali	41
2.2.3 I rischi materiali	42
2.2.4 I rischi connessi alle tematiche della sostenibilità	43
2.2.5 La politica di riassicurazione	46
<b>3. La performance economica</b>	<b>48</b>
3.1 I principali indicatori	50
3.1.1 Indicatori economico/finanziari e patrimoniali	50
3.1.2 Coefficiente di solvibilità	51
3.1.3 Indicatori tecnici	51
3.2 Il valore aggiunto per i nostri stakeholder	52
3.3 I benefici economici della mutualità per i soci assicurati	54

<b>4. Etica, legalità e compliance: i presupposti per costruire la fiducia</b>	<b>56</b>
4.1 Due solidi pilastri: il Codice Etico e il Modello 231	59
4.2 Trasparenza e fiducia: l'impegno contro la corruzione e i reati finanziari	61
4.3 Un costante rafforzamento dei presidi antifrode	62
4.4 I rapporti con le autorità di vigilanza e le sanzioni	63
4.5 La gestione dei reclami	64
4.6 La massima sicurezza dei dati per la tutela della privacy	65
4.7 La trasparenza e la correttezza nella comunicazione	66
<b>5. Protagonisti della mutua: soci assicurati e comunità locali</b>	<b>68</b>
5.1 Prodotti assicurativi personalizzati e innovativi	70
5.2 Un'assunzione dei rischi responsabile	71
5.3 Soluzioni assicurative a valore sociale	72
5.3.1 Prodotti assicurativi e previdenziali per la protezione della persona e della famiglia	73
5.3.2 Coperture assicurative per il Terzo settore	74
5.4 Investimenti responsabili e a impatto sociale	76
5.4.1 Prodotti di investimento etici: il comparto AequITAS	76
5.4.2 Investimenti a impatto sociale	77
5.5 L'impresa al servizio della comunità	78
5.5.1 Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza	79
5.5.2 ITAS Mutua per il sociale	80
5.5.3 ITAS Mutua per la cultura, l'arte e l'educazione	84
5.5.4 ITAS Mutua per lo sport	89
<b>6. L'ambiente nel DNA</b>	<b>92</b>
6.1 Prodotti assicurativi a protezione dell'ambiente	94
6.2 Investimenti a impatto ambientale	96
6.3 Sostegno a progetti per la difesa dell'ambiente	98
6.4 Un miglioramento costante delle performance ambientali	100
6.4.1 Rispettare l'ambiente valorizzando il contesto urbano e architettonico	100
6.4.2 Consumi energetici ed emissioni dirette	104
6.4.3 Soluzioni innovative di trasporto sostenibile	105

<b>7. Nati dalle persone, per le persone</b>	<b>106</b>
7.1 Attrazione e motivazione dei talenti	109
7.2 Percorsi di sviluppo professionale	112
7.3 Formazione continua per sviluppare le competenze	113
7.4 Comunicazione interna per sentirsi parte del Gruppo	115
7.5 Valorizzazione delle pari opportunità	118
7.6 Flessibilità e servizi per conciliare vita e lavoro	119
7.7 Welfare aziendale per vivere e lavorare meglio	124
7.8 Salute e sicurezza al centro	126
<b>8. Relazioni umane e digitali a supporto dei soci e clienti</b>	<b>128</b>
8.1 Vicini agli agenti, vicini ai soci	132
8.2 Una rete competente e aggiornata	133
8.3 Soluzioni digitali al servizio delle relazioni con soci e agenti	135
8.3.1 Applicativi gestionali e sistemi di pagamento digitale a supporto della rete	135
8.3.2 Canali di interazione digitali per i soci assicurati	135
8.3.3 Semplificazione dei processi per una liquidazione più rapida	137

<b>Nota Metodologica</b>	<b>140</b>
Tabella di correlazione GRI Standard	142



## Lettera agli stakeholder

Non vi può essere anno più sensibile ai temi della sostenibilità come quello appena trascorso: l'epidemia di Covid-19 ha posto al centro dell'emergenza grandi questioni, divenute ormai ineludibili a livello mondiale nei prossimi anni. Vi è innanzitutto la necessità di una rete di protezione più ampia per l'umanità tutta contro epidemie e catastrofi che certamente non rispettano linee di confine di carattere politico: sono emerse fragilità che la maggioranza di noi, almeno nei cosiddetti Paesi avanzati, pensava non potessero più manifestarsi. Serve una linea di azione virtuosa a livello mondiale per affrontare i temi ambientali più urgenti quali il consumo - spesso inutile - del suolo, l'inquinamento dell'aria e della terra, l'erosione del territorio per la scarsa manutenzione e il surriscaldamento globale che porta con sé fenomeni atmosferici sempre più violenti e devastanti.

Va in definitiva sanata quell'impostazione culturale che pone la sostenibilità troppo spesso ai margini delle scelte politiche ed economiche a discapito di interessi spesso di breve periodo. Ma come possiamo affrontare tutto questo?

### Abbiamo cercato di muoverci su questi principi:

- nell'anno appena trascorso abbiamo sostenuto enti del Terzo settore, introdotto molteplici iniziative a sostegno di temi legati all'emergenza sanitaria;
- stiamo dedicando maggiore attenzione ad iniziative che puntino a realizzare opere che abbiano ricadute anche su servizi di pubblica utilità;
- orientiamo gli investimenti verso attività con minore impatto ambientale.

Nell'ambito del nostro core, forniamo coperture assicurative contro le catastrofi ambientali secondo uno schema d'offerta innovativo e prestiamo coperture contro i rischi legati alla vita umana spesso derivanti anche da effetti legati all'epidemia.

Come mutua, abbiamo cercato di fare di più: siamo pienamente consapevoli dell'importanza e dell'attualità del nostro modello di impresa: una realtà fondata sui valori di reciprocità, etica e solidarietà, orientata in primo luogo alla salvaguardia del bene comune come risorsa più preziosa.

È proprio anche in quest'ottica che ha preso forma il nostro recente progetto di sviluppo dell'"Impresa mutualistica", un'iniziativa che ci sta particolarmente a cuore e che punta ad accrescere ulteriormente la diffusione dei principi mutualistici non solo all'interno della Compagnia, ma anche nei rapporti esterni e nell'attività delle nostre agenzie sul territorio. Le agenzie mutualistiche costituiscono infatti il principale canale per dialogare con tutte quelle realtà che condividono con ITAS valori, esperienze e prospettive.

Questo percorso fa parte delle azioni di responsabilità d'impresa e sostenibilità previste dal "Piano strategico di sostenibilità" che, in sinergia con il Piano Industriale, guida e monitora i passi dell'azienda verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

L'impegno è forte e sentito e guarda al Gruppo in tutte le sue dimensioni e ambiti di intervento: dalla definizione di linee guida assuntive di prodotto che integrano i criteri ESG, ad investimenti a impatto sociale e ambientale, allo sviluppo dei servizi digitali, alla formazione di dipendenti e intermediari passando per una gestione sostenibile del patrimonio immobiliare.

In questo modo ITAS intensifica il proprio contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG) dell'Agenda ONU 2030, sostenuti anche dall'Unione Europea, interpretandoli alla luce dell'etica della responsabilità che orienta da sempre il suo agire.

**Nel 2021 ITAS festeggia 200 anni di storia (1821-2021):** due secoli di trasformazioni e cambiamenti che hanno visto la Compagnia sempre protagonista e costantemente fondata sulla propria natura mutualistica. Per potersi tramandare fino a oggi e rinnovare nel tempo, la nostra mission trae un alimento dalle politiche e dalle iniziative concrete di sostenibilità esposte nel Bilancio.

Così nel 1821, come è oggi, come sarà domani.

Fabrizio Lorenz

Alessandro Molinari

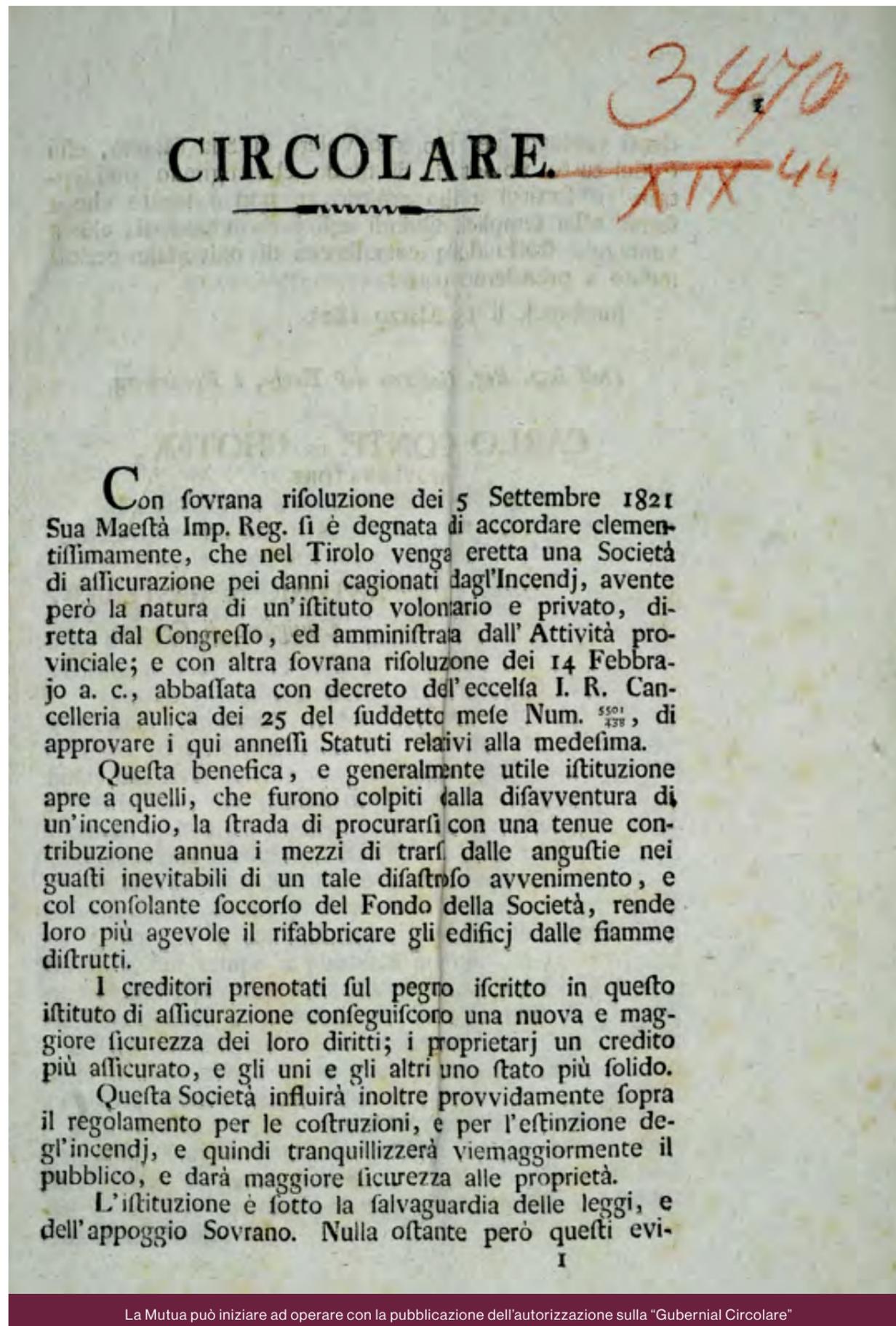




■ Fabrizio Lorenz - Presidente



■ Alessandro Molinari - Amministratore delegato e Direttore generale



La Mutua può iniziare ad operare con la pubblicazione dell'autorizzazione sulla "Gubernial Circolare"



- Da sinistra:
- Circolare
  - Targa Storica di ITAS: affissa agli edifici assicurati con la Mutua, permetteva di risalire all'assicuratore in caso di incendio
  - Sede Storica Via Manci
  - Uffici Storici

# 1 Dal 1821 al servizio della collettività



*Trento, Via Manci*



*Trento, Via Mantova*

## 1. Dal 1821 al servizio della collettività

**Fondata nell'allora Tirolo nel 1821** da persone che decisero di aiutarsi vicendevolmente per sconfiggere la piaga degli incendi e delle altre calamità naturali, **ITAS Mutua è la compagnia assicuratrice più antica d'Italia**. Nel tempo, attraverso l'assicurazione di tipo mutualistico la Compagnia ha mantenuto vivo lo spirito solidaristico e l'aiuto reciproco tra le persone. ITAS ha percorso grandi cambiamenti storici, sociali ed economici dell'Europa, crescendo in termini di dimensioni ed espandendosi nel territorio, affiancando **generazioni di soci assicurati**.

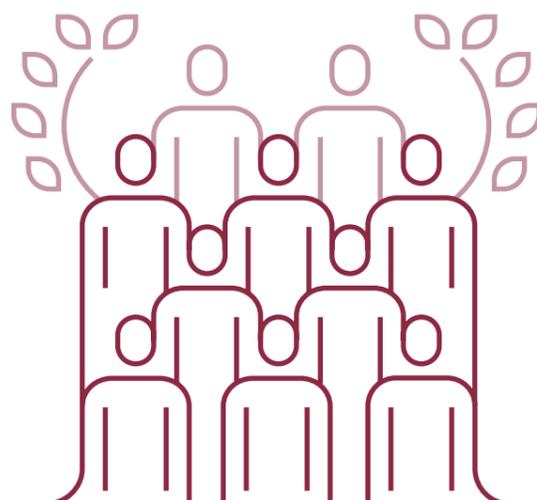
Negli ultimi decenni ITAS ha sperimentato una **crescita importante**. A partire dalla fine degli anni Settanta, ITAS amplia progressivamente il proprio gruppo estendendo l'attività ad altri rami (vita e trasporti): nel 1977 acquisisce Edera Vita S.p.A., denominata successivamente **ITAS Vita S.p.A.**, e nel 1991 Serenissima S.p.A., ridenominata ITAS Assicurazioni S.p.A. Nel 1999 viene acquisita anche la compagnia bellunese **Assicuratrice Val Piave S.p.A.**: nasce così il **Gruppo ITAS** in chiave moderna, che dal 2016 include anche le filiali italiane acquisite dal gruppo assicurativo inglese Royal Sun Alliance.

ITAS nel 2020 si conferma tra i principali gruppi assicurativi di media dimensione nel mercato con una presenza radicata sul territorio nazionale, ancorché più marcata nel Centro Nord.

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

Al centro dell'operato di ITAS ci sono i **soci assicurati** e i loro bisogni di **protezione e sicurezza**: dalla protezione dell'attività, alla sicurezza dei propri cari, dalla prevenzione degli imprevisti al risparmio per il futuro; le esigenze previdenziali assumono negli ultimi anni forme sempre più all'avanguardia. Essere socio assicurato significa proprio questo: poter contare su una realtà mutualistica che mette al centro la risposta ai bisogni individuali e collettivi ed essere parte di una realtà che investe costantemente parte delle risorse generate in progetti concreti per il territorio e le comunità, al servizio del bene comune.

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



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

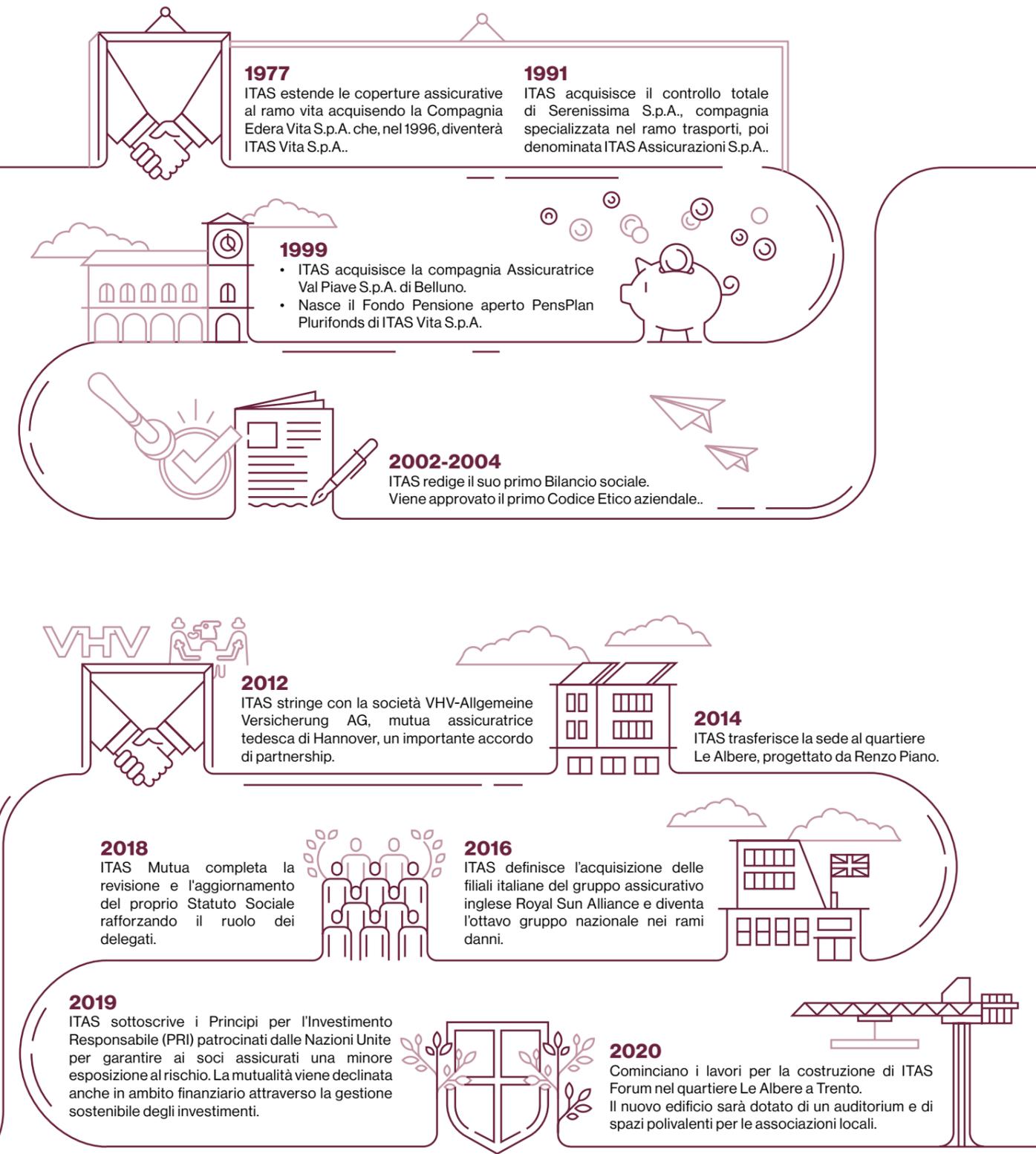
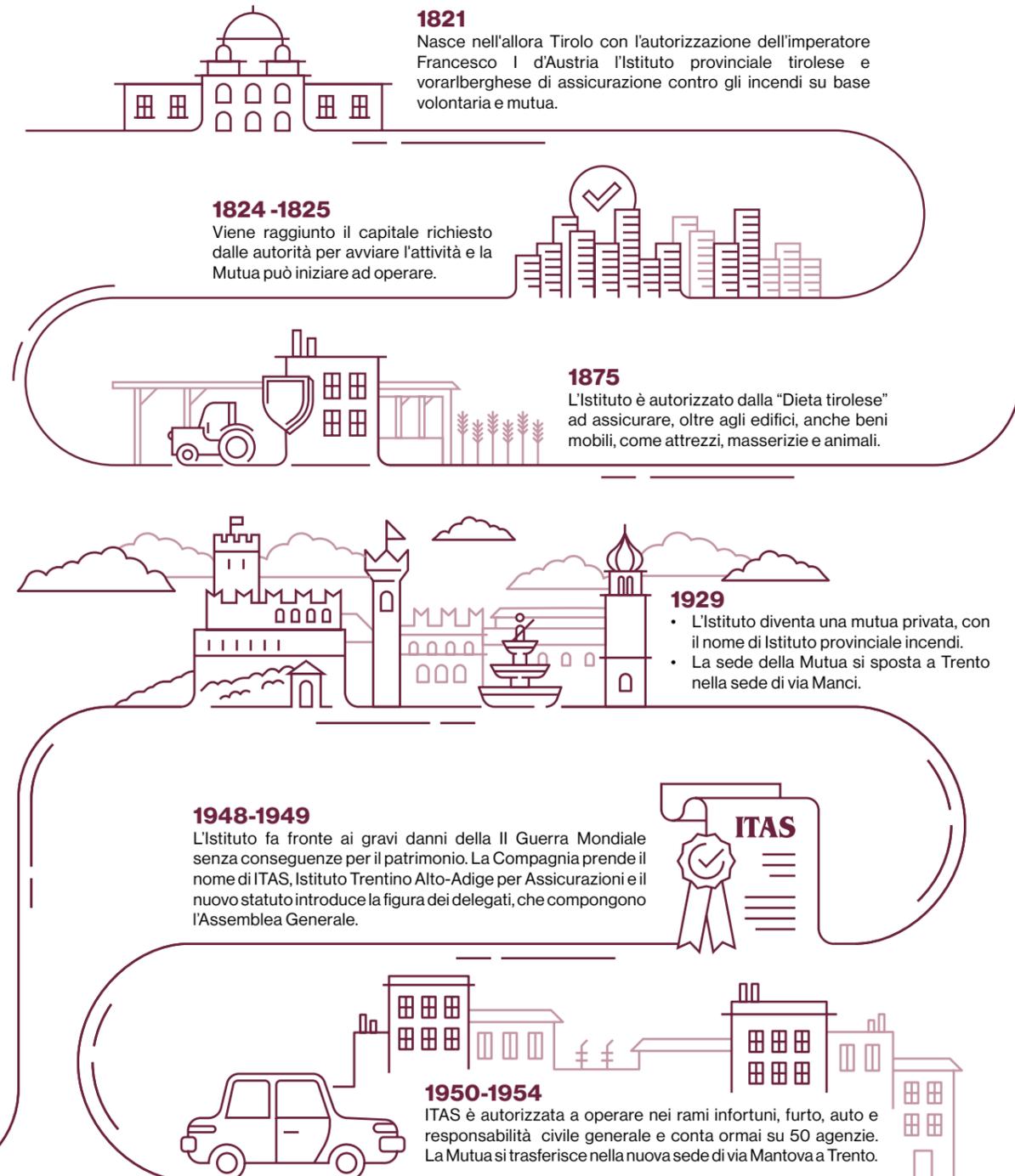
Come una cooperativa e un'associazione, la Mutua è un raggruppamento volontario di persone: lo scopo mutualistico consiste nella messa in pratica del principio solidaristico di una comunità di persone unite per ottenere insieme ciò che non potrebbero ottenere da sole. Dal miglior servizio possibile e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

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

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

Il Fondo, previsto dall'atto costitutivo e normato dall'art. 2548 del Codice Civile, è una garanzia di protezione per il socio e dà ad ITAS la possibilità di continuare a investire per migliorare costantemente il servizio e incrementare l'indice di solvibilità, ovvero la garanzia patrimoniale a copertura dei rischi e della liquidazione dei sinistri.

## 1.1 Una Storia di tradizione e innovazione

200 anni **di certezze**

## 1.2 Mission e Valori

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

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

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

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

I **cambiamenti** che hanno interessato ITAS Mutua negli ultimi anni hanno offerto **opportunità** di **crescita** e **integrazione** con realtà differenti. Anche per questo **Mission, Vision e Valori** sono stati rinnovati attraverso un processo partecipato nel 2017, a partire dalla forte radice identitaria e storica di ITAS ma con un occhio al futuro ed alla crescita della **Compagnia** in nuovi territori.

I nostri valori		
	Cosa significa	Cosa comprende
<b>TRASPARENZA</b>	Facciamo ciò che diciamo e diciamo ciò che facciamo	- Credibilità - Fiducia - Apertura - Comunicazione
<b>APERTURA MENTALE</b>	Siamo capaci di valorizzare le differenze, sappiamo cambiare rimanendo noi stessi	- Valorizzazione delle capacità - Apertura al cambiamento e all'innovazione - Orgoglio di appartenenza - Sviluppo delle professionalità
<b>PERSONE</b>	Mettiamo a fattor comune le esperienze delle persone per accrescerne il valore complessivo	- Collaborazione con i colleghi - Sostegno alle persone e incoraggiamento a dare il meglio - Riconoscimento dei contributi altrui e celebrazione dei successi - Ascoltare attivamente e dare feedback
<b>IMPRENDITORIALITÀ</b>	Trasformiamo le sfide in opportunità, migliorando continuamente	- Spirito pionieristico - Assumersi responsabilità - Far accadere le cose - Guidare con l'esempio - Sostenibilità nel tempo
<b>BENE COMUNE</b>	Creiamo e restituiamo valore alle comunità dei territori in cui operiamo	- Rispetto - Responsabilità sociale - Orgoglio della nostra storia

## 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 2020 ITAS è presente sul territorio con **814 agenzie e sub-agenzie; 729 i dipendenti** del Gruppo dislocati presso le sedi operative di **Trento** (che è anche sede legale), **Milano, Genova e Belluno** (si veda Cap. 7).

Nel 2020 gli **assicurati** del Gruppo ITAS sono 850 mila, di cui oltre **806 mila** sono anche **soci**. La **raccolta premi<sup>1</sup> di competenza** è stata pari a **1.430 milioni di euro**. Il **patrimonio netto consolidato** al termine dell'esercizio ammonta a **503 milioni di euro** contro i 391 del 2019. Per approfondimenti si rimanda al capitolo 3 - La performance economica.

<sup>1</sup> La raccolta premi comprende i contratti di investimento così come definiti dall'IFRS 4, che ne rinvia la disciplina allo IAS 39.

## 1.4 La struttura del Gruppo

La Capogruppo ITAS Mutua controlla ITAS Holding S.r.l., ITAS Patrimonio S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Vita S.p.A. Tutte le società del Gruppo hanno sede

legale a Trento, a eccezione di Assicuratrice Val Piave S.p.A che ha sede a Belluno.



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



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



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



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

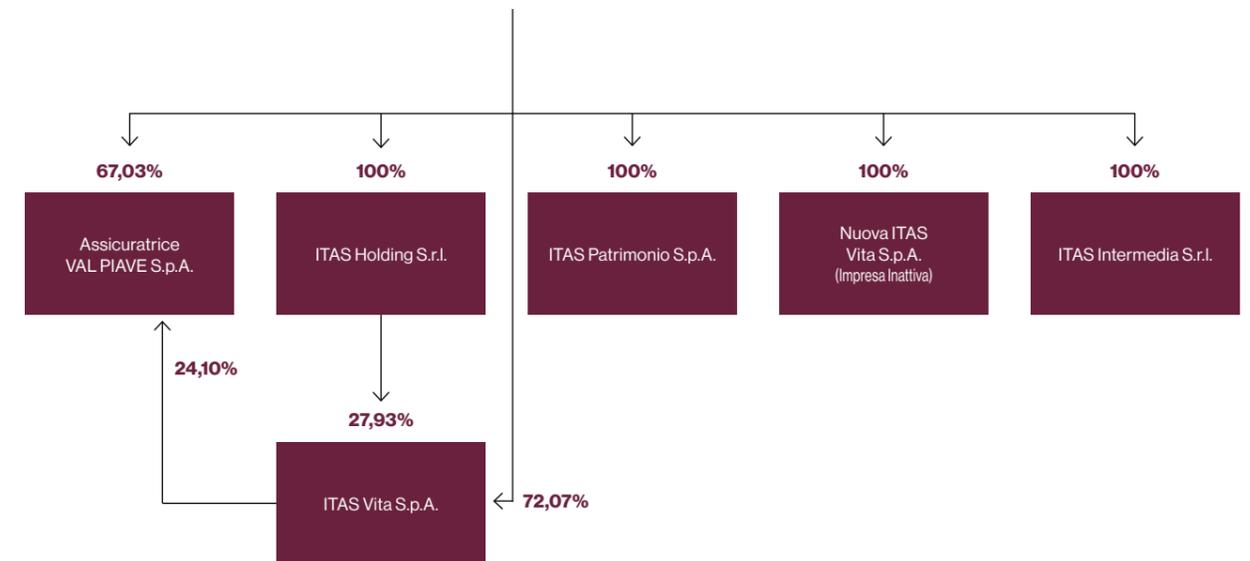


**ITAS Patrimonio S.p.A.** dal 2014 valorizza l'importante patrimonio immobiliare attraverso locazioni, compravendite e ristrutturazioni di immobili ad uso residenziale e strumentale.



**ITAS Intermedia S.r.l.**, costituita in data 9 ottobre 2020, esercita attività di intermediazione assicurativa di prodotti di rami danni e vita.

**Nuova ITAS Vita S.p.A.**, costituita in data 09 maggio 2019, è rimasta inattiva anche nell'esercizio 2020.



## 1.5 ITAS e la sostenibilità

Essere MUTUA significa essere responsabili per natura.

Da 200 anni, ITAS si prende cura delle persone, delle famiglie e delle comunità in cui opera non solo attraverso l'attività di assicurazione ma anche con azioni concrete rivolte al buon governo di un patrimonio comune. Ed è in queste pratiche che la mutualità si unisce in modo inestricabile alla sostenibilità sociale, economica e ambientale - agire sempre in modo responsabile. Dal senso di responsabilità della Mutua si alimenta l'esigenza di rendere conto del proprio operato e dotarsi di strumenti adeguati all'implementazione e alla comunicazione di buone pratiche.

### 1.5.1 Le relazioni con gli stakeholder

Al centro del processo strategico di crescita risiede il rapporto con gli stakeholder ed è proprio con questi ultimi che vengono realizzate diverse iniziative di dialogo e confronto; nel 2020 si sono svolte sia in forma diretta che attraverso i canali digitali e tramite la rete agenziale.

Dal dialogo con gli stakeholder rilevanti non sono emerse criticità significative riguardo gli impatti delle attività del Gruppo del 2020.

Nella tabella seguente si riportano:

- le principali **categorie di stakeholder** con cui ITAS interagisce nell'ambito delle proprie attività assicurative e di investimento nelle comunità locali
- i **temi** sentiti come prioritari
- le **attività** di ascolto, dialogo e consultazione realizzate nell'anno.

Stakeholder	Argomenti chiave ed eventuali criticità	Principali iniziative di dialogo
Autorità di Vigilanza	Mutualità e governance; Sostenibilità	Dialogo in occasione di ispezioni e verifiche periodiche; Partecipazione a tavoli di lavoro
Rete di vendita	Macro-trend del mercato assicurativo Mutualità	Convention annuale per agenti e subagenti; Incontri di zona con la Direzione; Confronto periodico con la Giunta Agenti (Osservatorio Formazione); Progetto Agenzie mutualistiche
Soci assicurati	Qualità dei prodotti e servizi offerti da ITAS; Introduzione di nuovi prodotti/ servizi; Mutualità e sostenibilità	Aggiornamento della matrice di materialità; Concorso natalizio;
Delegati dei Soci assicurati	Governance e modifiche allo Statuto di ITAS Mutua	Assemblea generale e assemblee parziali; Percorsi formativi rivolti ai soci delegati
Dipendenti e collaboratori	Sollecitazione sui temi della Sostenibilità e della mutualità	Aggiornamento della matrice di materialità; Survey e indagini di clima; Progetto Change Leader; Percorsi di formazione
Comunità locali	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; Progetto Sviluppo Impresa Mutualistica

**1.5.2 L'analisi di materialità**

La matrice di materialità rappresenta i temi che riflettono gli impatti economici, ambientali e sociali più significativi generati dal Gruppo e che influenzano significativamente le percezioni degli stakeholder circa l'operato di ITAS. La matrice sintetizza, pertanto, le esigenze e le aspettative degli stakeholder sia interni che esterni e le conseguenti priorità di intervento per il Gruppo, costituendo un elemento essenziale per la definizione e l'aggiornamento del Piano Strategico di Sostenibilità di ITAS.

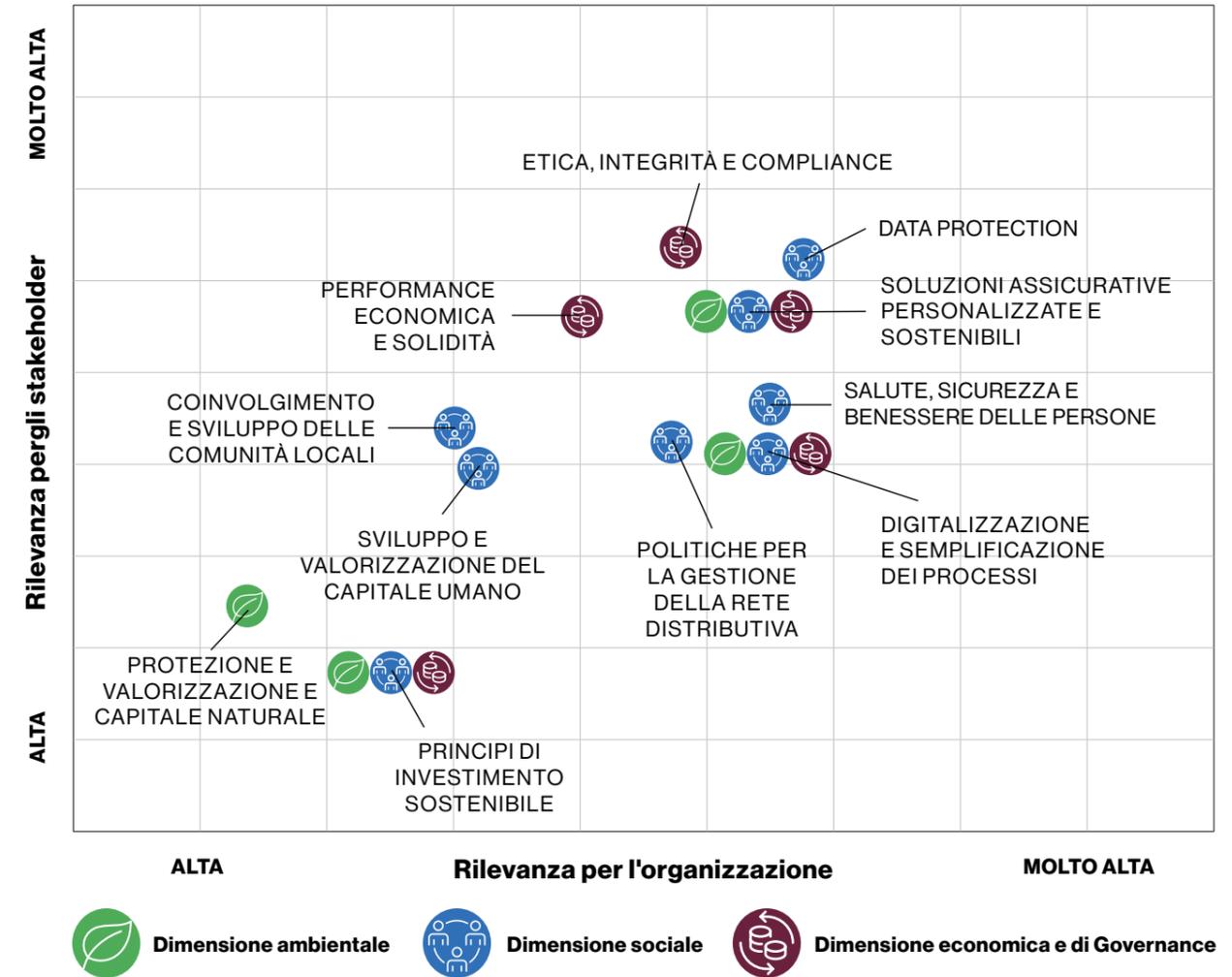
Nel 2020 l'analisi di materialità è stata rinnovata al fine di riflettere i cambiamenti organizzativi e strategici che hanno interessato il Gruppo, grazie a **un'innovazione dell'approccio metodologico** adottato a partire dal 2017.

In una fase preliminare, i componenti del **Tavolo di lavoro Manageriale** sulla Sostenibilità sono stati coinvolti dalla Funzione Risk Management e dall'Ufficio Sostenibilità e Responsabilità Sociale di Impresa in un round di **interviste One-to-One** finalizzato a individuare i macro-trend socioeconomici, ambientali e tecnologici maggiormente

relevanti per il comparto assicurativo e i relativi rischi e opportunità di medio termine per ITAS, anche grazie al supporto informativo di analisi e report di settore. Gli elementi emersi dalle interviste, uniti a una rassegna critica della matrice di materialità dei peer, hanno permesso di integrare la lista di tematiche da sottoporre alla valutazione di materialità tramite la **somministrazione di un questionario strutturato**. Quest'ultimo ha chiamato i compilatori a esprimere un giudizio su scala da 1 a 5 circa l'entità e probabilità dei potenziali impatti negativi e positivi generati da ITAS e connessi ai singoli temi, oltre a una valutazione del livello di efficacia delle politiche di gestione attualmente adottate dal Gruppo.

Il questionario è stato somministrato ai manager intervistati, a un campione di dipendenti coinvolti nei percorsi di formazione sulla sostenibilità, soci delegati, agenti aderenti al progetto Agenzie mutualistiche e partner strategici di ITAS (università e organizzazioni non profit con cui sono attivi rapporti di collaborazione).

**Matrice di materialità**



I temi per cui la valutazione media della significatività degli impatti positivi e negativi ha superato la media aritmetica dei giudizi sono stati considerati materiali. Per una maggiore leggibilità della matrice, i 22 temi materiali sono stati **aggregati in macro-temi** in base a criteri di affinità tematica. La tabella di riconciliazione tra i temi materiali e i GRI Standard è riportata nella sezione "Nota Metodologica".

### 1.5.3 La sostenibilità al centro della strategia

La **responsabilità sociale**, nelle sue accezioni di mutualità e solidarietà, figura tra i valori fondanti di ITAS Mutua sin dalla sua nascita nel 1821.

Nel 2017, ITAS ha avviato un percorso di approfondimento e aggiornamento del rapporto tra la propria mission e la sostenibilità, intesa nel senso più ampio sotto il profilo sociale, ambientale e di governance, finalizzato a una crescente **integrazione della sostenibilità** nelle attività assicurative e nelle strategie di sviluppo del Gruppo.

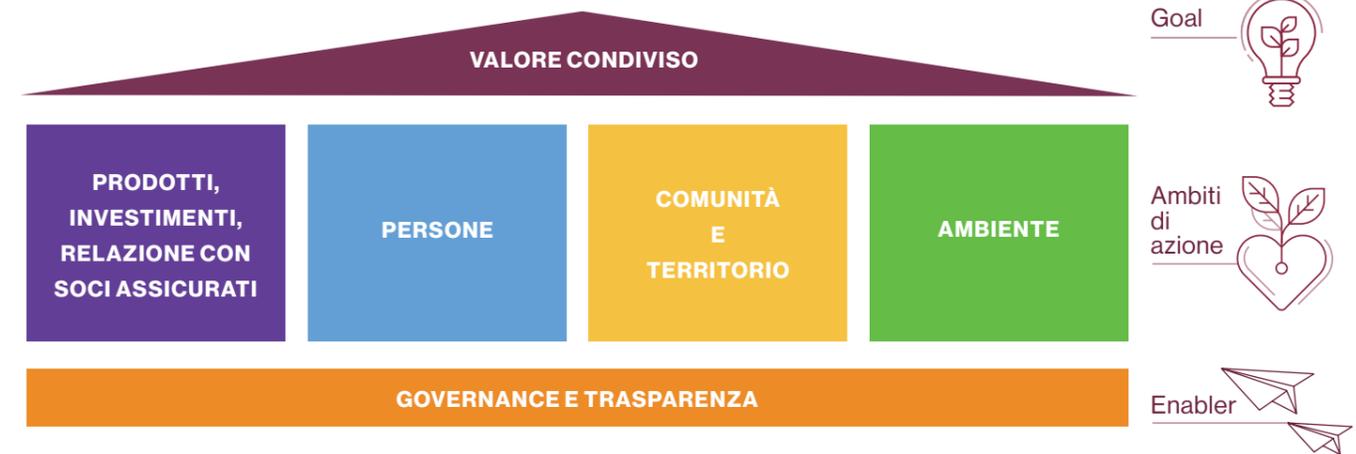


A questo scopo, nel 2018 ITAS ha definito il **Piano Strategico di Sostenibilità** triennale (PSS 2019-2021), che individua un set di obiettivi e azioni per il miglioramento delle performance socio-economiche e ambientali del Gruppo e la creazione di valore condiviso con gli stakeholder. Il Piano Strategico triennale e i relativi aggiornamenti annuali sono approvati dal Consiglio di Amministrazione.

L'implementazione degli obiettivi è curata dal **Tavolo di lavoro sulla Sostenibilità** che riunisce, sotto la guida dell'**Ufficio Sostenibilità e Responsabilità Sociale di Impresa**, le funzioni aziendali responsabili delle singole

azioni e della raccolta di dati (*data owner*) per il Bilancio di Sostenibilità.

I contenuti del PSS, individuati sulla base dell'analisi di materialità e di un costante monitoraggio delle buone pratiche a livello nazionale in materia di sostenibilità, coprono l'intero spettro delle attività svolte dalle società del Gruppo e i loro impatti sulle relazioni con gli stakeholder prioritari. Nel 2020, il PSS è stato aggiornato al fine di ricercare il massimo allineamento al nuovo Piano Industriale di Gruppo 2021-2023 e agli obiettivi attinenti alle aree della sostenibilità definiti al suo interno.



Nella tabella seguente sono esposti gli obiettivi individuati nel PSS per il 2020 e il relativo stato di avanzamento.

	Obiettivo	Obiettivo al 2020	2019 - attività	2020 - attività	Obiettivi 2021
GOVERNANCE	Contrasto alla corruzione	✓	Formazione sulla governance per i Soci Delegati (indici di bilancio)		
		✓	Formalizzazione politica anticorruzione di Gruppo		
	Avvio cantieri sulla sostenibilità	✓	Coinvolgimento delle funzioni Risk Management, Investimenti e Direzione Tecnica nel Tavolo di lavoro di sostenibilità		
	Monitoraggio rischi ESG	✓ ⊕	Mappatura e monitoraggio dei rischi ESG a livello di Gruppo integrando i sistemi esistenti		- implementazione di una dashboard integrata ESG; - integrazione dei rischi legati al climate change nelle valutazioni di solvibilità
	Diffusione della cultura della sostenibilità nella governance di Gruppo	➔			Induction su temi di sostenibilità con Tavolo di sostenibilità e interviste one to one
➔		Proseguimento dell'attività dei gruppi di lavoro sulla sostenibilità			
PRODOTTI, INVESTIMENTI RELAZIONE CON ASSICURATI	Definire una policy di investimento etico	⚙️		Policy Investimenti con un allegato dedicato a ESG in corso di realizzazione e approvazione nel 2021	Definizione Strategia di Impact Investing
	Prodotti a carattere sostenibile e mutualistico	✓		Formalizzazione linee guida assuntive compatibili con la sostenibilità (Danni)	Formalizzazione linee guida assuntive compatibili con la sostenibilità - (Vita)
		➔	Valorizzazione delle caratteristiche di sostenibilità e mutualità dei prodotti		

	Obiettivo	Obiettivo al 2020	2019 - attività	2020 - attività	Obiettivi 2021
PRODOTTI, INVESTIMENTI RELAZIONE CON ASSICURATI	Coinvolgimento soci su mutualità e sostenibilità	➔		Formazione ai Delegati e assicurati su sostenibilità e mutualità	Formazione ai Delegati e assicurati su sostenibilità e mutualità
	Potenziamento della relazione con i soci assicurati	⊕ ⚙️		Avvio Progetto Sviluppo Impresa Mutualistica Potenziamento home insurance, digitalizzazione e servizi post vendita	Prosecuzione del progetto Sviluppo Impresa Mutualistica Sensibilizzazione di soci assicurati per iniziative digital e sui social
COMUNITÀ E TERRITORIO	Potenziamento delle relazioni con le università	✅	Consolidamento delle sinergie bidirezionali con le Università		
	Marketing mutualistico	➔	Implementazione servizi rivolti ai territori dei Soci Assicurati		
	Gestione responsabile dei fornitori	✅	Condotta fornitori: richiesta di adesione al Codice Etico e Modello 231 di ITAS		
	Coinvolgere la comunità locale	⚙️		Definizione di linee di intervento a livello di Gruppo per il coinvolgimento della comunità locale	Definizione di linee di intervento a livello di Gruppo per il coinvolgimento della comunità locale
		✅		Trasformazione di ITASolidale in associazione e avvio programma di volontariato aziendale	
		➔		Ricerca partenariati pluriennali per progetti rivolti a obiettivi coerenti con la mission	Misurazione dell'impatto generato dagli interventi di comunità ITAS, agenzie ITAS, ITASolidale
	Comunicazione della sostenibilità	➔	Comunicazione e formazione su tematiche di sostenibilità		
	PERSONE	Valorizzare le risorse umane	⚙️		Valorizzare le risorse umane attraverso formazione specifica professionale e mappatura delle competenze HR
✅			Definire politiche per l'attrazione di giovani qualificati		
✅			Rafforzamento e potenziamento comunicazione interna		
⊕					Avvio di nuove iniziative di <i>workplace health promotion</i>

PERSONE	Formazione sulla sostenibilità	➔	Formazione sostenibilità dipendenti	
	Politiche di welfare	⚙️		Definizione di politiche per la diversity e le pari opportunità in sinergia con la Commissione Pari Opportunità
		➔	Ampliamento del paniere di servizi di welfare per dipendenti	
AMBIENTE	Monitoraggio e riduzione degli impatti	⚙️	Analisi della flotta aziendale con monitoraggio dei km e delle emissioni di CO <sub>2</sub>	- avvio monitoraggio km per spostamento casa lavoro
		➔	Sensibilizzazione dei dipendenti sulla mobilità sostenibile e sull'utilizzo razionale di acqua ed e-mail	
	⚙️			Definizione di una politica ambientale di Gruppo e di un Sistema di gestione ambientale
	Dematerializzazione (paperless)	✅	Progetti di dematerializzazione per la riduzione del consumo di carta con coinvolgimento della rete di vendita	

➔ ONGOING    ✅ RAGGIUNTO    ⚙️ IN CORSO    ⊕ NUOVO

Coerentemente con quanto previsto dal PSS, nel biennio 2020-2021 ITAS completerà la formalizzazione di politiche, linee guida e procedure attinenti alle tematiche della sostenibilità e all'integrazione dei fattori ESG (Environment, Social, Governance) nelle attività e nei processi interni, che svolgono un ruolo fondamentale.

GOVERNANCE E TRASPARENZA	PRODOTTI, INVESTIMENTI, RELAZIONE CON SOCI ASSICURATI	PERSONE	COMUNITÀ E TERRITORIO	AMBIENTE
- Policy anticorruzione (approvata 2020)	- Integrazione dei fattori ESG nelle policy e linee guida assuntive per i rami Danni e Vita (approvata 2020) - Integrazione dei fattori ESG nella Policy di investimento (obiettivo 2021)	- Politica per la diversità e inclusione (approvata 2020)	- Linee di intervento a livello di Gruppo per il coinvolgimento della comunità locale (approvata 2020)	- Politica ambientale di Gruppo (obiettivo 2021)

Nel 2021, gli obiettivi prioritari individuati dal PSS saranno associati a indicatori quantitativi di performance, i più rilevanti dei quali saranno adottati come parametro di valutazione per i dirigenti responsabili dell'implementazione e contribuiranno a determinarne la retribuzione variabile. Allo stato attuale, sono stati individuati e inseriti nelle politiche di remunerazione dei dirigenti KPI relativi allo sviluppo e alla penetrazione dei sistemi di *home insurance* e pagamento digitale delle polizze, che contribuisce indirettamente a ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dalla mobilità dei clienti e degli agenti.

### 1.5.4 ITAS e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

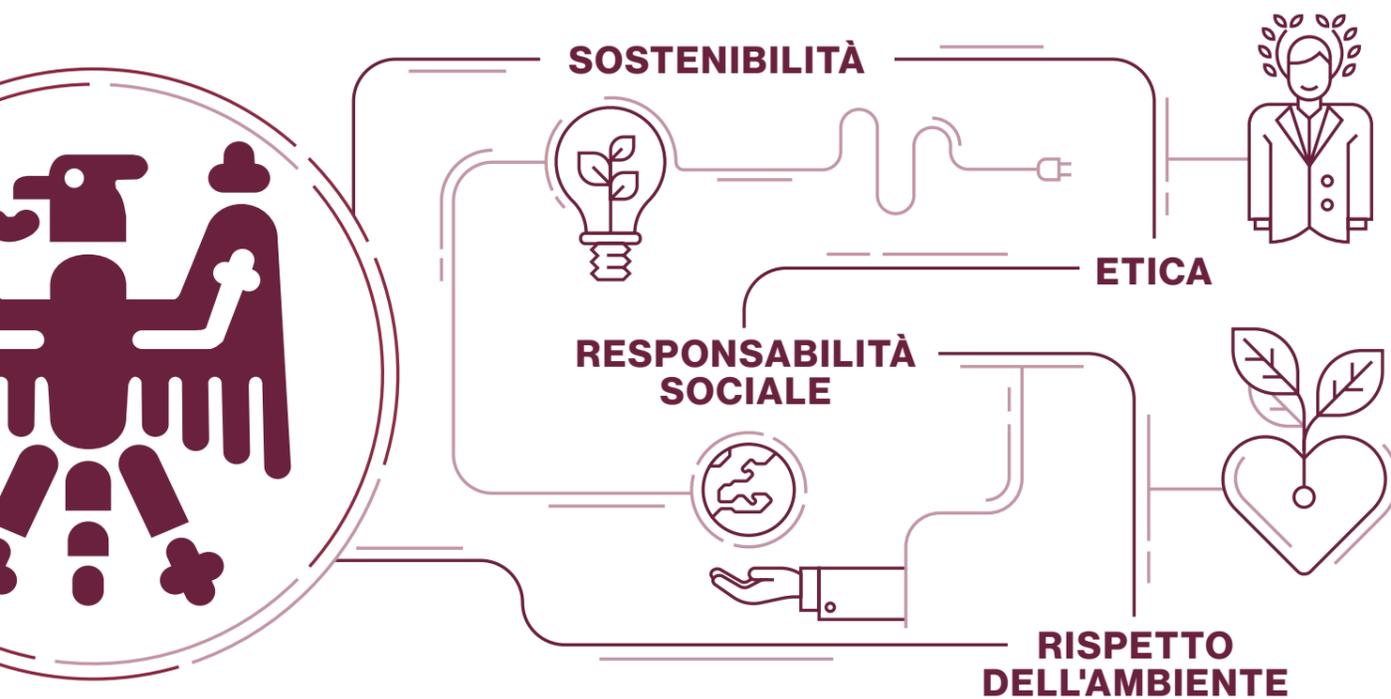
Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs), definiti dalle Nazioni Unite nel 2015, rappresentano 17 assi di impegno comuni volti a proteggere il pianeta e assicurare prosperità per tutti entro il 2030. I goals e il relativo piano d'azione basato su 169 target orientano e guidano le politiche e le azioni dei governi, della società civile e delle imprese.

A partire dal 2018, ITAS ha analizzato e approfondito il proprio contributo attuale e potenziale agli Obiettivi, integrandoli progressivamente nelle proprie strategie di sostenibilità e nelle politiche aziendali.

Come gruppo assicurativo, ITAS è in prima linea nel raggiungimento degli SDGs, agendo a tre livelli:

- attraverso le attività core di protezione dai rischi di carattere sociale, economico e ambientale
- attraverso investimenti finanziari e interventi economici a sostegno di progetti e interventi volti a generare impatti positivi a livello sociale e ambientale
- attraverso le politiche di sviluppo del capitale umano e della rete distributiva e gli interventi di riduzione degli impatti ambientali diretti attuati in coerenza con il Piano Strategico di Sostenibilità.

In questo modo, ITAS contribuisce in modo prioritario al raggiungimento dei Goal 3, 4, 5, 7, 8, 11, 13, 16 e 17.



GOAL	TEMI MATERIALI PER ITAS	CONTRIBUTO DI ITAS	RIFERIMENTI NEL DOCUMENTO	
 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>	Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età	Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili	Offerta di prodotti assicurativi e previdenziali per la protezione della persona e della famiglia da eventi futuri Partnership strategiche con soggetti non profit attivi in ambito sanitario e assistenziale	Cfr 5.3
		Salute, sicurezza e benessere delle persone	Procedure e attività di informazione, formazione e addestramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro Comitato di prevenzione e Protocollo anti-contagio Covid-19 Offerta ai dipendenti di benefit aggiuntivi in ambito previdenziale, sanitario e assistenziale	Cfr 7.7 e 7.8
 <p>4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti	Sviluppo del capitale umano Gestione della rete distributiva	Piano formativo annuale per i dipendenti e gli intermediari Partecipazione alle attività formative delle Università nei territori di presenza	Cfr 7.3 e 8.2
		Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Sostegno a iniziative di educazione assicurativa e previdenziale Sostegno a progetti e organizzazioni attive in ambito educativo e culturale nei territori di presenza	Cfr 5.5
 <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>	Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze	Sviluppo del capitale umano	Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità Opportunità per la conciliazione tra i tempi della vita lavorativa e quella familiare e iniziative Family Audit	Cfr 7.5
 <p>7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE</p>	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili	Offerta di coperture assicurative dedicate alle energie rinnovabili	Cfr 6.1
		Principi di investimento sostenibile	Investimento in fondi tematici per le energie rinnovabili	Cfr 6.2
		Protezione e valorizzazione del capitale naturale	Percorso di riqualificazione energetica del patrimonio immobiliare Approvvigionamento di energia elettrica da fonti 100% rinnovabili Convenzione con Dolomiti Energia	Cfr 6.4
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti	Performance economica e solidità	Creazione di valore condiviso con gli stakeholder e distribuzione dei benefici di mutualità	Cfr 3.2
		Principi di investimento sostenibile	Micro-credito della linea AequITAS rivolto a progetti di sviluppo imprenditoriale	Cfr 5.4.1
		Sviluppo del capitale umano	Attivazione di tirocini curriculari e postlaurea per studenti e neolaureati Iniziative di sviluppo dei giovani talenti Mappatura delle competenze e valutazione delle performance individuali dei dipendenti	Cfr 7.1
		Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Sostegno a iniziative di educazione assicurativa e previdenziale per la promozione dell'accesso ai servizi	Cfr 5.5
 <p>11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili	Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili	Offerta di coperture ai rischi derivanti da eventi naturali estremi	Cfr 6.1
		Principi di investimento sostenibile	Investimento in <i>social bond</i> , <i>sustainability bond</i> e fondi tematici dedicati al <i>social housing</i>	Cfr 5.4.2
		Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Sostegno a organizzazioni culturali e progetti di tutela e valorizzazione del patrimonio storico-artistico	Cfr 5.5.3
		Protezione e valorizzazione del capitale naturale	Politiche per la mobilità aziendale sostenibile	Cfr 6.4.3
 <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	Adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze	Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili	Politica di esclusione dalla copertura di rischi relativi ad attività di estrazione di carbone Offerta di coperture assicurative dedicate alla bioedilizia e alla mitigazione dei danni dovuti al climate change in ambito agricolo	Cfr 5.2 e 6.1
		Principi di investimento sostenibile	Investimento in green bond e fondi tematici per l'edilizia sostenibile	Cfr 5.4.2
		Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Sostegno a progetti e iniziative di educazione e sensibilizzazione ambientale	Cfr 6.3
		Protezione e valorizzazione del capitale naturale	Politiche per la mobilità aziendale sostenibile	Cfr 6.4.3
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli	Etica e integrità di business	Politica e sistema anticorruzione Formazione dei dipendenti e degli intermediari in materia di anti-corruzione, anti-riciclaggio e anti-frode Presidio del Servizio Antiterrorismo, Reati Finanziari e Antifrode di Gruppo Relazioni collaborative e costruttive con le autorità di vigilanza Attività di controllo sulla correttezza e trasparenza dell'informazione da parte degli intermediari	Cfr 4.2 7.3; 8.2 4.2 e 4.3 4.4 4.7
			Digitalizzazione e semplificazione dei processi	Riduzione dei consumi di carta grazie alla digitalizzazione dei processi e delle comunicazioni con gli assicurati Sostegno a progetti di riforestazione
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Il modello partenariale è alla radice del principio di mutualità e ispira ITAS nelle proprie relazioni con gli stakeholder: dalla condivisione del valore con i soci assicurati, i dipendenti e le comunità locali allo sviluppo di partnership con Enti di Terzo Settore e Università, passando per la partecipazione alle associazioni di categoria e al dibattito nazionale sulla sostenibilità	Cfr 5.5

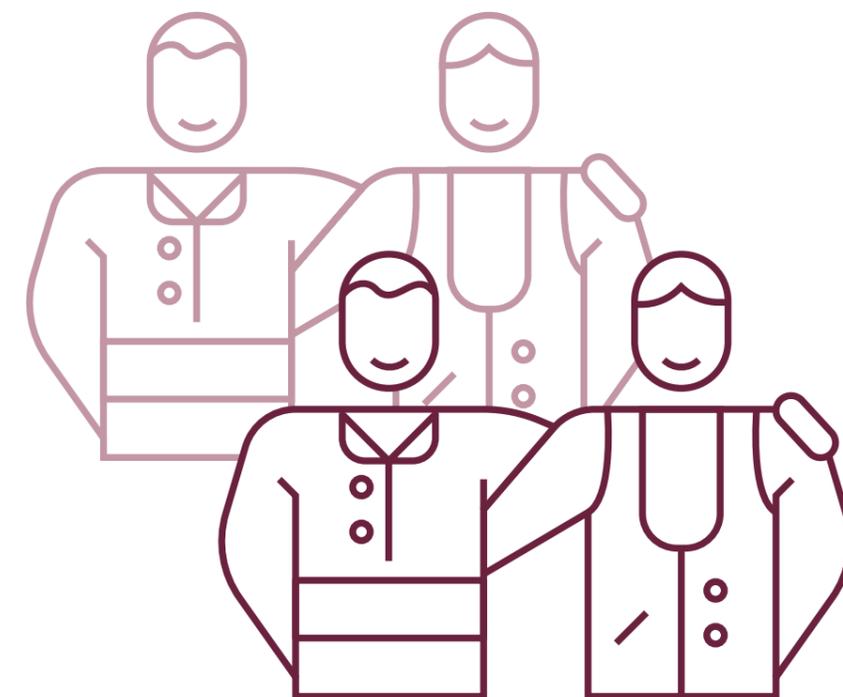
### 1.5.5 Un valore messo in pratica: la collaborazione

Lo sviluppo sostenibile richiede la collaborazione attiva dei diversi attori coinvolti e la capacità di mettere in comune valori ed energie. È il messaggio lanciato dalle Nazioni Unite con il Goal 17 e rappresenta il principio fondante della mutualità, in base al quale 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 tra cui quello della sostenibilità a cui ITAS Mutua partecipa.

Tutte le compagnie 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. 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. Nel tempo, l'Associazione ha attivato gruppi di lavoro tematici che coinvolgono su base volontaria le compagnie aderenti: tra questi, ITAS Mutua partecipa attivamente al gruppo di lavoro sulla rendicontazione finanziaria e non finanziaria. 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.

ITAS aderisce inoltre al **CSR Manager Network**, l'associazione nazionale che raduna i professionisti delle organizzazioni for profit e non profit che si dedicano alla gestione delle problematiche socio-ambientali e di sostenibilità connesse alle attività aziendali.





# 2

## Governance e rischi

## 2. Governance e rischi

La Società Capogruppo ITAS Mutua è una mutua assicuratrice: **gli assicurati sono anche soci della Compagnia** e partecipano attivamente alla sua vita istituzionale, eleggendo i **propri rappresentanti all'interno dell'Assemblea Generale**. A fianco dei soci assicurati, è prevista inoltre la figura del **socio sovventore** che, a seconda del numero di quote del Fondo di Garanzia sottoscritte, può acquisire la qualifica di Socio Sovventore o di Socio Sovventore Partner.

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un sistema di governance di tipo tradizionale, basato su tre organi societari: l'Assemblea Generale, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Alla società di revisione è affidata la revisione legale dei conti.



### 2.1 Gli organi di governo

#### 2.1.1 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., ITAS Patrimonio S.p.A., ITAS Holding S.r.l., ITAS Intermedia S.r.l. e Nuova ITAS Vita S.p.A. - le Assemblee Generali sono costituite dai soci, rappresentati nella maggioranza assoluta dalla capogruppo ITAS Mutua.

Competono in particolare all'Assemblea la nomina del Consiglio d'Amministrazione e dell'Organo di controllo, l'approvazione del bilancio di esercizio e 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 la revisione legale dei conti a una società specializzata iscritta nell'albo speciale delle Società di revisione.



■ Assemblea dei delegati

#### Vicini ai territori: le Assemblee Parziali

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

L'organizzazione delle assemblee è effettuata dalla Compagnia. Il nuovo Statuto prevede la definizione di **Territori elettorali** titolati a esprimere almeno un socio delegato, secondo il meccanismo di calcolo specificato all'art. 12 e basato sull'apporto complessivo dei soci assicurati al Fondo di Garanzia.

I territori che non soddisfano i criteri minimi di contribuzione al Fondo sono aggregati con altri, sulla base di criteri di ragionevolezza e vicinanza, formando un **Distretto elettorale** che permetta di garantire la più ampia partecipazione di tutti i soci assicurati alle assemblee.

I territori e i distretti così individuati sono suddivisi in cinque gruppi; ogni anno il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua convoca le Assemblee parziali appartenenti al gruppo dei delegati in scadenza. L'Assemblea parziale è convocata mediante avviso pubblicato almeno trenta giorni prima dell'adunanza sul sito internet della società e messo a disposizione dei soci assicurati con le altre modalità eventualmente previste dal Consiglio di Amministrazione. Queste innovazioni consentono di accrescere ulteriormente la rappresentanza dei soci assicurati e la loro partecipazione alla vita della Compagnia, rafforzando i principi di solidarietà e mutualità e consolidando il rapporto indissolubile che lega ITAS ai territori in cui è presente.

## 2.1.2 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (Consiglio) di ITAS Mutua assume compiti di indirizzo strategico nei confronti della Società stessa e del Gruppo e di valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile. Esso ha inoltre la responsabilità ultima dei sistemi dei controlli interni e di gestione dei rischi.

ITAS Mutua ha previsto, in seno al Consiglio, la nomina di un Amministratore Delegato con il compito 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 dei poteri ricevuti, alle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione.

Composizione dei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo al 31/12/2020			
ITAS MUTUA		ITAS VITA	
PRESIDENTE	Fabrizio Lorenz	PRESIDENTE	Giuseppe Consoli
VICEPRESIDENTE VICARIO	Giuseppe Consoli	VICEPRESIDENTE	Marco Fusciani
VICEPRESIDENTE	Gerhart Gostner	AMMINISTRATORE DELEGATO	Alessandro Molinari
AMMINISTRATORE DELEGATO	Alessandro Molinari	CONSIGLIERI	Guido Borrelli Elena Corso Giuseppe Detomas Manuele Innocenti Fabrizio Lorenz Luciano Rova
CONSIGLIERI	Giancarlo Bortoli Maria Emanuela de Abbondi Andrea Girardi Luciano Rova Mario Domenico Ramonda André Seifert Giovanni Tarantino Alexander von Egen Thomas Voigt		
ASSICURATRICE VAL PIAVE		ITAS PATRIMONIO	
PRESIDENTE	Luciano Rova	PRESIDENTE	Luigi Menegatti
VICEPRESIDENTE VICARIO	Ugo De Lorenzo Smit	AMMINISTRATORE DELEGATO	Alessandro Molinari
CONSIGLIERI	Maria Emanuela de Abbondi Roberto De Prà Laura Franceschi Fabrizio Lorenz Gernot Seebacher	CONSIGLIERE	Massimo Binini
ASSICURATRICE VAL PIAVE			
PRESIDENTE	Alessandro Molinari		
AMMINISTRATORE DELEGATO	Guido Pizzolotto		
CONSIGLIERE	Norbert Bonvecchio		

Il 14,8% dei componenti dei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo è di genere femminile; la medesima percentuale ha un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, mentre i restanti componenti hanno un'età superiore a 50 anni.

Componenti dei Consigli di Amministrazione	2020		2019		2018	
	n.	%	n.	%	n.	%
Sotto i 30 anni	0	0,0	0	0,0	0	0,0
30-50 anni	4	14,8	4	13,8	1	3,4
Oltre i 50 anni	23	85,2	25	86,2	28	96,6
<b>Totale</b>	<b>27</b>		<b>29</b>		<b>29</b>	
Donne	4	14,8	4	13,8	1	3,4
Uomini	23	85,2	25	86,2	28	96,6

ITAS Mutua ha costituito tre comitati con funzioni consultive e propositive, due dei quali composti da membri individuati all'interno del Consiglio di Amministrazione e uno composto da Delegati dei soci assicurati.

Composizione dei comitati endoconsiliari di ITAS Mutua			
Nome	Funzioni	Componenti al 31 dicembre 2020	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 Gestione dei Rischi e verificarne periodicamente l'adeguatezza e il funzionamento; supervisiona il processo di identificazione e analisi dei principali rischi aziendali, inclusi i rischi ESG	Giancarlo Bortoli	Presidente
		Luciano Rova	Vicepresidente
		Thomas Voigt	Consigliere
		Gerhart Gostner	Consigliere
Comitato Nomine e Remunerazioni	È titolare di funzioni consultive e propositive nei confronti del Consiglio di Amministrazione in materia di nomine e composizione del Consiglio di Amministrazione e sistemi di remunerazione e incentivazione	Alexander von Egen	Presidente
		Giuseppe Consoli	Consiglieri
		Mario Domenico Ramonda	
Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami	Analizza le relazioni redatte dal Responsabile dell'Internal Audit ed effettua verifiche per individuare eventuali carenze organizzative, operative, normative	Anton Seebacher	Presidente
		Giovanni Carraro	Componenti
		Maria Emanuela de Abbondi	

Le compagnie assicurative ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno nominato un membro dei rispettivi organi amministrativi (rispettivamente Marco Fusciani e Laura Franceschi), adeguatamente competente in materia e privo di deleghe, incaricato di monitorare le attività, l'adeguatezza e il corretto funzionamento del Sistema Interno di Controllo e Gestione dei Rischi, al fine di riferire le relative risultanze all'organo stesso, che ne è responsabile ultimo.

Sono poi costituiti comitati manageriali trasversali alle aziende del Gruppo, che presidiano temi di interesse strategico:

- il **Comitato Guida per lo “Sviluppo dell’Impresa Mutualistica”**, che ha lo scopo di consolidare il presidio di mutualità di ITAS, assicurare l’opportuno focus strategico, fornire le linee guida per valorizzare la centralità del socio assicurato, potenziare in particolare il rafforzamento fiduciario tra Compagnia e Rete e rafforzando l’immagine della Mutua su tutto il territorio nazionale;
- l’**Osservatorio Finanza e Investimenti**, che affianca e supporta gli organi amministrativi delle singole Compagnie nella definizione e attuazione di politiche di investimento coerenti con la visione strategica del Gruppo;
- il **Comitato di Management**, che si riunisce periodicamente per affrontare temi di carattere strategico e normativo;
- il **Comitato Investimenti di Gruppo**, chiamato a 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;

- il **Comitato grandi sinistri e lesioni**, cui è affidato l’esame dei sinistri di maggiore entità in fase di gestione iniziale e l’individuazione della strategia d’azione e di eventuali azioni per il miglioramento tecnico nella gestione di casi analoghi;
- il **Comitato fidi e rischi cauzioni**, avente lo scopo di esaminare le proposte di affidamento di potenziali clienti, sia dal punto di vista dell’affidabilità economico-finanziaria che della tipologia di rischio, deliberando un parere tecnico vincolante;
- il **Comitato prodotti**, incaricato di coordinare la realizzazione e l’aggiornamento del catalogo prodotti delle società del Gruppo ITAS, nonché l’esercizio delle prerogative e responsabilità del produttore nell’ambito del product governance, conformemente alle linee guida definite dalla Policy POG.

### 2.1.3 L’Organismo di Vigilanza

Il compito principale di vigilare sull’attuazione del Modello di Organizzazione e Controllo e sul Codice Etico e valutare le eventuali necessità di aggiornamento viene svolto dall’Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua, una struttura collegiale composta, fino al mese di ottobre 2020, da tre membri (un sindaco di una controllata, un professionista esterno e il responsabile della Funzione Internal Audit).

### 2.1.4 Il Collegio sindacale

In ciascuna Società del Gruppo (ad eccezione di ITAS Holding S.r.l. e di ITAS Intermedia S.r.l., che si sono dotate di un Sindaco Unico), il Collegio Sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, scelti tra persone che abbiano i requisiti di onorabilità e professionalità previsti per le società di assicurazione dalla normativa vigente, generale e speciale. Il Collegio viene nominato

Con delibera del 21 ottobre 2020, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ha deciso di affidare le funzioni di Organismo di Vigilanza al Collegio Sindacale della Compagnia.

Le altre società assicurative del Gruppo e ITAS Patrimonio sono dotate di un proprio Organismo di Vigilanza, con i medesimi compiti di quello della Capogruppo.

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.

Composizione dei Collegi sindacali delle società del Gruppo al 31 dicembre 2020

	ITAS Mutua	ITAS Vita	Assicuratrice Val Piave	ITAS Patrimonio	ITAS Holding	ITAS Intermedia
<b>PRESIDENTE</b>	Maurizio Postal	Michele Grampa	Stefano Angheben	Michele Grampa		
<b>SINDACI EFFETTIVI</b>	Dario Ghidoni	Dario Ghidoni	Sergio Almici	Pierluigi Carollo	Michele Grampa (Sindaco Unico)	Elena Zanini (Sindaco Unico)
	Alessandro Trevisan	Alessandro Trevisan	Fabio Marega	Gino Glisenti		
<b>SINDACI SUPPLENTI</b>	Sara Fochi	Stefano Angheben	Michele Grampa	Stefano Angheben		
	Cristina Zarpellon	Fabio Marega	Alessandro Trevisan	Alessandro Trevisan		

Le funzioni di controllo di ciascuna controllata sono composte da risorse distaccate dalla Mutua che non fornisce più il servizio in regime di Outsourcing. In sostanza, ogni controllata ha la sua funzione di controllo.

## 2.2. Un approccio sistematico alla gestione dei rischi

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

Saper gestire e governare le componenti tipiche del business assicurativo, controllando e misurando l’esposizione ai diversi fattori di rischio (finanziario, tecnico assicurativo, operativo, di compliance e reputazionale) è essenziale per garantire la salvaguardia e la stabilità della Compagnia.

### 2.2.1 Il Sistema di Controlli Interni e di Gestione dei Rischi

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

Lo SCIGR permette di misurare, monitorare e riportare i rischi nei diversi segmenti, cogliendone le rispettive interrelazioni in una logica integrata. La sua attuazione prevede attività di controllo diffuse a ogni segmento operativo e livello gerarchico, per garantire che eventuali anomalie siano riportate con tempestività e si attivino prontamente gli interventi correttivi necessari.

Tali presidi si organizzano in tre linee di difesa:

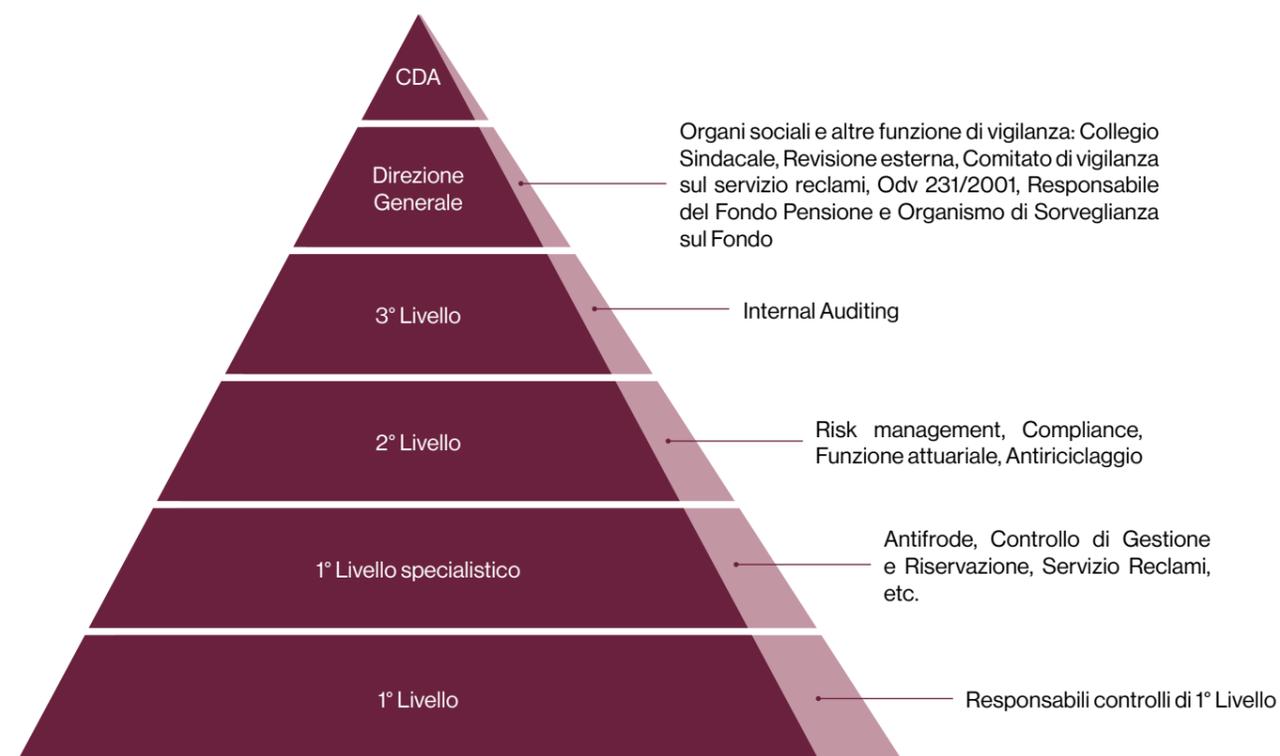
- **controlli di linea** diretti ad assicurare il corretto svolgimento delle operazioni e l’assenza di errori che ne possano compromettere l’efficienza/efficacia o la conformità rispetto alla normativa applicabile esterna e interna. Tali controlli consistono in controlli di linea effettuati direttamente dal personale che esegue il processo aziendale o una fase dello stesso, in controlli automatici incorporati nelle procedure informatiche, in controlli effettuati da parte del responsabile gerarchico della struttura organizzativa aziendale o da strutture di controllo specialistiche appositamente istituite con l’obiettivo di presidiare i rischi su alcuni processi, comunicare in modo organico con le unità organizzative e riportare alle Funzioni di Controllo per ambito di competenza.

- **attività di valutazione e verifica svolte dalle Funzioni di Controllo di II e III livello**, volte a individuare andamenti anomali e/o violazioni delle procedure e della regolamentazione. Nelle rispettive aree di competenza, le Funzioni di controllo contribuiscono a monitorare l'attivazione e l'efficacia delle azioni correttive pianificate, definiscono le metodologie di misurazione del rischio e controllano la coerenza dell'operatività rispetto agli obiettivi aziendali e di regolamentazione individuando, valutando e contribuendo a mitigare i rischi nei rispettivi ambiti. Alla Funzione di Internal Auditing compete la valutazione e il controllo sulla completezza, adeguatezza ed efficacia del Sistema nel suo complesso;
- **attività di valutazione e verifica degli Organi Societari e delle altre strutture preposte alla vigilanza**, incaricate, nelle rispettive aree di competenza, di valutare periodicamente la completezza, la funzionalità e l'adeguatezza, in termini di efficienza ed efficacia, del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi.

Un Sistema distribuito su più livelli e con più Funzioni preposte al controllo, come descritto in Figura, ha il vantaggio di consentire un intervento efficace e tempestivo sui processi operativi e una diffusione pervasiva della cultura del controllo e della gestione dei rischi, garantendo l'uniformità metodologica e la condivisione delle informazioni funzionali all'aggiornamento e al miglioramento del Sistema stesso.

ITAS ha definito e aggiorna periodicamente anche il proprio **Risk Appetite Framework (RAF)**, vale a dire il quadro di riferimento che definisce -in coerenza con il modello di business e il Piano Industriale - la propensione al rischio del Gruppo e le rispettive soglie di tolleranza. Fra gli obiettivi del Gruppo è stata esplicitata anche la creazione sostenibile di valore attraverso l'incorporazione nel processo decisionale di considerazioni collegate ai **temi ESG** (Environment, Social, Governance), tra i quali sono particolarmente rilevanti per ITAS quelli connessi all'ambiente, alla salute e sicurezza delle persone, alla capacità di reazione delle comunità alle catastrofi naturali, alle attività di investimento responsabile e agli investimenti a favore delle comunità locali.

## Il sistema dei controlli interni in ITAS



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

### 2.2.2. Il ruolo delle Funzioni Fondamentali

Dato il ruolo che ricoprono nella governance aziendale e nello SCIGR, le funzioni di Internal Auditing, Risk Management, Funzione Attuariale e Compliance sono definite dalla normativa come "Funzioni Fondamentali" e sono istituite in modo proporzionato alla natura, alla portata e alla complessità dei rischi inerenti all'attività dell'impresa e del Gruppo.

Esse riportano gerarchicamente al Consiglio di Amministrazione; tale collocazione organizzativa ne assicura l'indipendenza, l'autonomia e l'obiettività di giudizio. L'Organo amministrativo, con specifiche delibere, definisce le loro responsabilità, i compiti e le modalità operative così come la natura e la frequenza della reportistica di competenza destinata agli organi sociali ed alle altre funzioni aziendali. Gli esiti delle verifiche svolte dalle Funzioni Fondamentali e i relativi flussi informativi sono indirizzati strutturalmente ai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, al Comitato per il Controllo Interno e i Rischi e al Collegio Sindacale.

Il Consiglio di Amministrazione è il responsabile ultimo del Sistema, di cui deve assicurare la costante completezza, funzionalità ed efficacia.

La **Funzione Risk Management** ha il compito di contribuire al mantenimento dei rischi ad un livello sostenibile nel rispetto dei principi di tutela del patrimonio aziendale e della crescita di valore nel medio-lungo termine. Svolge la propria attività in conformità con le disposizioni normative previste e coerentemente con le previsioni del regime Solvency II. La Funzione identifica, valuta e monitora i rischi - attuali e prospettici - che interessano le Compagnie del Gruppo assicurando una valutazione dei rischi e della solvibilità nel rispetto della normativa, in conformità ai requisiti posti dalle Autorità di Vigilanza e dalle *risk policy* del Gruppo. A questo scopo, la Funzione si confronta in modo diretto e costante con le diverse aree operative aziendali per identificare tempestivamente i rischi - inclusi i rischi emergenti - e definire opportuni strumenti di presidio, avanzando anche raccomandazioni

e suggerimenti nell'ambito delle revisioni annuali delle politiche aziendali e fornendo elementi di valutazione utili alla definizione di azioni di rimedio sul capitale e di mitigazione del rischio.

La **Funzione Attuariale** coordina il calcolo delle riserve tecniche e valuta l'adeguatezza delle politiche di riservazione, sottoscrizione dei rischi e degli accordi di riassicurazione. Essa ha, inoltre, il compito di verificare l'attendibilità e la pertinenza dei dati interni ed esterni utilizzati nel calcolo delle riserve tecniche, fornendo raccomandazioni per il miglioramento costante del sistema di gestione dei dati.

La **Funzione Compliance** svolge attività di consulenza al Consiglio di Amministrazione sull'osservanza delle norme legislative, regolamentari e delle norme europee direttamente applicabili, effettua la valutazione del possibile impatto sulle attività dell'impresa derivanti da modifiche del quadro normativo e degli orientamenti giurisprudenziali e identifica e valuta il rischio di non conformità.

Nella valutazione del rischio di non conformità alle norme, la Funzione pone particolare attenzione al rispetto delle norme relative al processo di governo e di controllo dei prodotti assicurativi, 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.

In particolare, è compito della funzione identificare in via continuativa le norme applicabili all'impresa, valutare il loro impatto sui processi e le procedure aziendali, prestando attività di supporto e consulenza agli organi sociali e alle altre funzioni aziendali sulle materie per cui assume rilievo il rischio di non conformità, con particolare riferimento

alla progettazione dei prodotti. Inoltre, la Funzione valuta l'adeguatezza e l'efficacia delle misure organizzative adottate per la prevenzione del rischio di non conformità alle norme e propone le modifiche organizzative e procedurali finalizzate ad assicurare un adeguato presidio del rischio e valuta l'efficacia degli adeguamenti organizzativi conseguenti alle modifiche suggerite.

Alla **Funzione Internal Auditing** spetta, infine, la valutazione complessiva e il monitoraggio dell'efficacia, efficienza e adeguatezza dello SCIGR e delle ulteriori

### 2.2.3 I rischi materiali

Il Gruppo ITAS ha adottato un processo di **valutazione e monitoraggio dei rischi ritenuti più significativi** ("rischi materiali") che integra quanto espresso nelle valutazioni di Standard Formula prevista dal regime regolatorio Solvency II. Il profilo dei rischi materiali che ne sintetizza i risultati fornisce una visione olistica dell'andamento dei rischi dotati di un impatto economico-patrimoniale superiore a una soglia di rilevanza definita internamente.

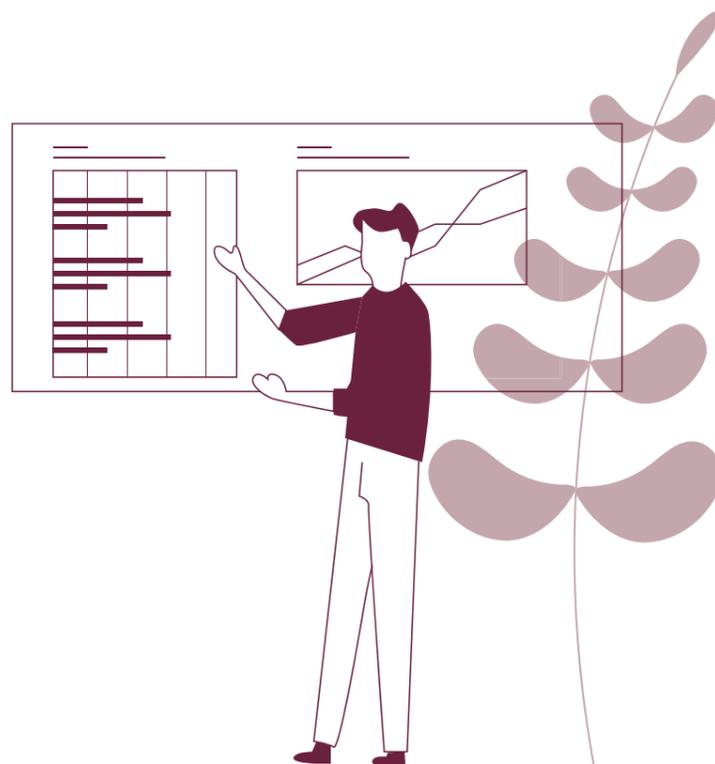
La Funzione Risk Management cura l'analisi e la valutazione dei rischi materiali illustrandone l'evoluzione, gli impatti e le probabilità stimate di accadimento e monitorando i controlli posti in essere a scopi di mitigazione e presidio. Nel 2020 l'analisi è stata estesa ai rischi di medio-lungo periodo e a quelli di natura ambientale e sociale, al fine di fornire una visione globale comprensiva dei rischi emergenti cui il Gruppo è esposto.

Lo scenario di riferimento è caratterizzato da molti eventi e cambiamenti - dall'evoluzione del quadro normativo al contesto geopolitico, dall'innovazione tecnologica ai cambiamenti climatici - che contribuiscono ad accrescere il livello di complessità del settore. La pandemia da COVID-19 ha poi indotto un aumento della rischiosità complessiva imponendo ulteriori considerazioni sul business model assicurativo e accelerando alcune dinamiche in corso (es. capacità di adattamento alle innovazioni tecnologiche, contenimento e flessibilità dei costi, ricorso a tecniche di intelligenza artificiale, etc). Restano quindi alte le vulnerabilità del settore assicurativo, come monitorato dalle Autorità di Vigilanza, con la rischiosità del contesto macro-economico aggravata

componenti del sistema di governo societario e l'individuazione delle eventuali necessità di adeguamento. Le attività di controllo e verifica svolte dalla funzione riguardano, inoltre, in senso più ampio la correttezza dei processi gestionali, l'efficacia ed efficienza delle procedure organizzative, la regolarità e la funzionalità dei flussi informativi tra settori aziendali, l'adeguatezza e affidabilità dei sistemi informativi, la rispondenza dei processi amministrativo-contabili a criteri di correttezza e regolarità e l'efficienza dei controlli svolti sulle attività esternalizzate.

ulteriormente dallo shock sull'economia reale generato dalle misure per il contenimento della pandemia e dallo scenario di persistente di bassi tassi di interesse, negativi per numerosi nodi della curva, con le conseguenti forti pressioni sulla solvibilità soprattutto per le compagnie attive nel ramo Vita.

Rimane elevata l'attenzione ai rischi per i quali non è previsto un requisito di solvibilità, con una crescente sensibilità verso gli aspetti di liquidità e i rischi emergenti (cambiamenti climatici, rischi tecnologici, *business continuity*).



### 2.2.4 I rischi connessi alle tematiche della sostenibilità

Con riferimento al Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2021, approvato dal Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua a maggio 2019, è stato attivato un **Tavolo di Lavoro aziendale** coadiuvato dal supporto consulenziale di ALTIS - Business School dell'Università Cattolica del Sacro Cuore. Il Tavolo di lavoro si propone di valorizzare progressivamente **una connessione più esplicita tra l'analisi di materialità, la mappatura dei rischi ESG e la definizione degli obiettivi strategici in materia di sostenibilità**.

Il rinnovamento dell'analisi di materialità è stato coordinato dall'Ufficio Sostenibilità e Responsabilità Sociale di Impresa e ha visto nel corso del 2020 alcune importanti innovazioni - metodologiche e di processo - tra cui il coinvolgimento del Risk Management sin dalle fasi preliminari di mappatura dei temi materiali. Sono state effettuate interviste one-to-one con il Management, per una ricognizione dei macro-trend e dei fattori di rischio ESG maggiormente rilevanti per il Gruppo, su un orizzonte temporale pluriennale. La Funzione Risk Management ha effettuato le valutazioni dei rischi connessi ai temi materiali individuati. L'aspirazione di evolvere verso la best practice di mercato orientata ad un modello "integrato", si traduce anche in una riconduzione dei rischi connessi ai fattori ESG al Catalogo aziendale dei rischi (rischi specialistici, strategici, di compliance e operativi), in base alla rispettiva natura, da cui consegue una valutazione coerente in linea con l'approccio definito nel Sistema di gestione dei rischi di Gruppo. Il processo di analisi e valutazione ha visto quindi il diretto coinvolgimento anche della Funzione Compliance e delle principali funzioni aziendali interessate relativamente alle singole fonti di rischio. Si persegue così l'opportunità e l'esigenza di un crescente engagement dei risk owner nel processo di rendicontazione e gestione dei rischi ESG, anche nell'ottica di una loro crescente responsabilizzazione e awareness, fra gli obiettivi espliciti dichiarati nello stesso Piano Strategico di Sostenibilità.

Questo percorso evolutivo di medio periodo proseguirà nel 2021 e 2022 in stretta collaborazione anche con la Direzione Pianificazione Strategica, Capital Management e Controllo di Gestione.

Nell'ottica di evolvere l'impianto in essere e definire progressivamente un framework aziendale integrato, è in corso di strutturazione una dashboard interna di riferimento, che consentirà una vista integrata e aggiornata sui rischi ESG e sulle relative azioni di mitigazione, in connessione con i temi materiali per il Gruppo ITAS, i macro-trend sottostanti e gli obiettivi strategici previsti dal Piano Industriale 2021-2023 e dal Piano Strategico di Sostenibilità. La dashboard assumerà una struttura modulare, in modo da permettere un aggiornamento periodico e un approfondimento dei singoli temi e fattori di rischio da parte delle Unit e Funzioni di competenza, valorizzando le sinergie fra le strutture aziendali coinvolte nel processo e razionalizzando le informazioni raccolte.

La Compagnia segue attentamente anche gli sviluppi in corso e le varie consultazioni di EIOPA in tema di finanza sostenibile. Dal punto di vista valutativo, coerentemente con gli sviluppi della normativa, i rischi legati al climate change saranno sempre più integrati:

- nei requisiti di 1° Pilastro nelle valutazioni del profilo di solvibilità delle compagnie del Gruppo ai fini del calcolo del requisito patrimoniale di solvibilità (SCR);
- nei requisiti di 2° Pilastro nelle valutazioni ORSA sulla base del Piano industriale, considerando anche scenari specifici.

EIOPA ha infatti avviato una serie di consultazioni allo scopo di integrare il rischio generato dal cambiamento climatico nei sistemi di governance e di risk management delle imprese assicurative; il Risk Management segue costantemente lo sviluppo di questi nuovi orientamenti e ne riporta periodicamente l'evoluzione ai Consigli di Amministrazione.

Nella tabella seguente si descrivono sinteticamente i rischi ESG rilevanti per il Gruppo e le azioni di prevenzione e mitigazione intraprese, che sono trattate più estesamente nei capitoli del presente documento.

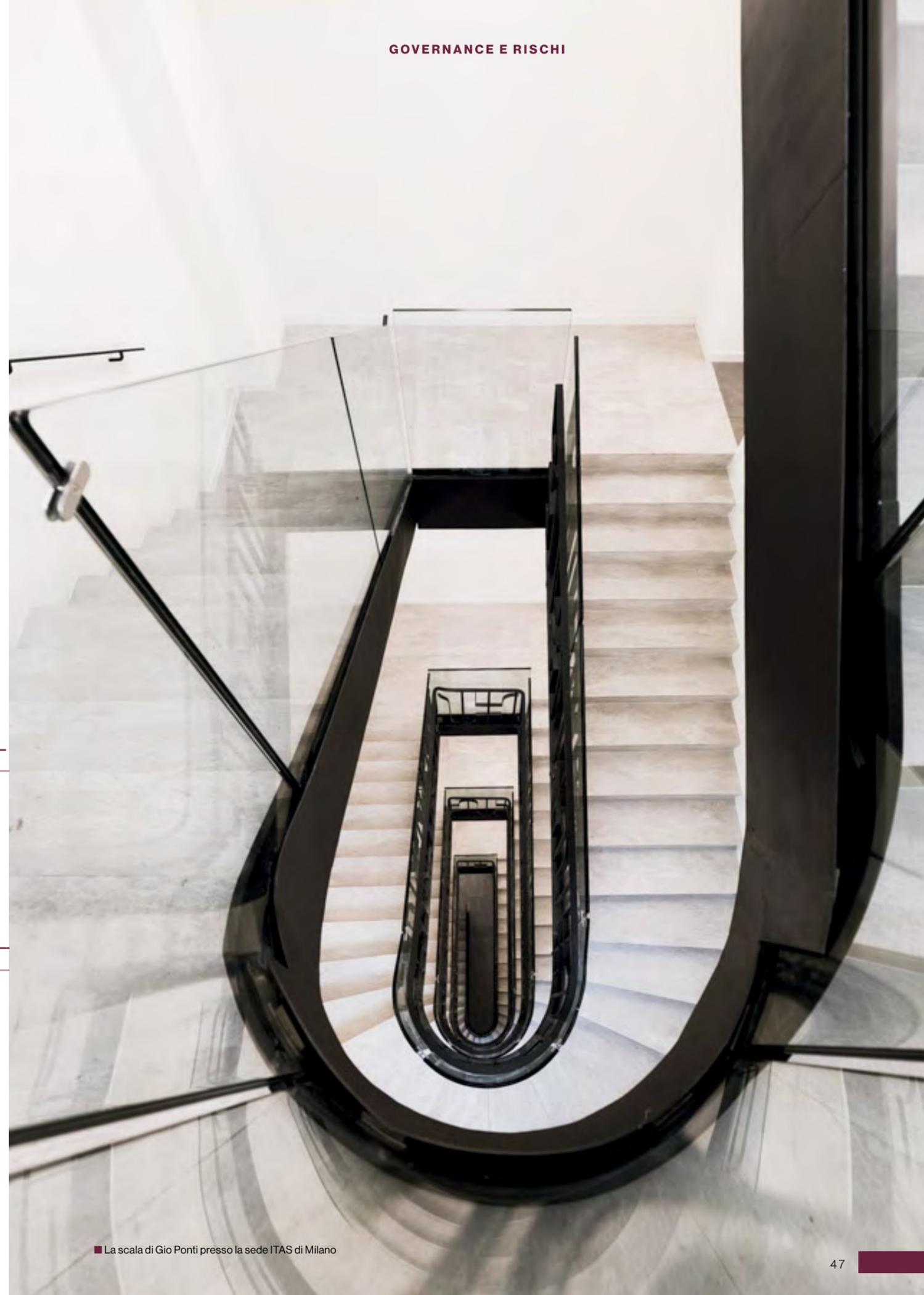
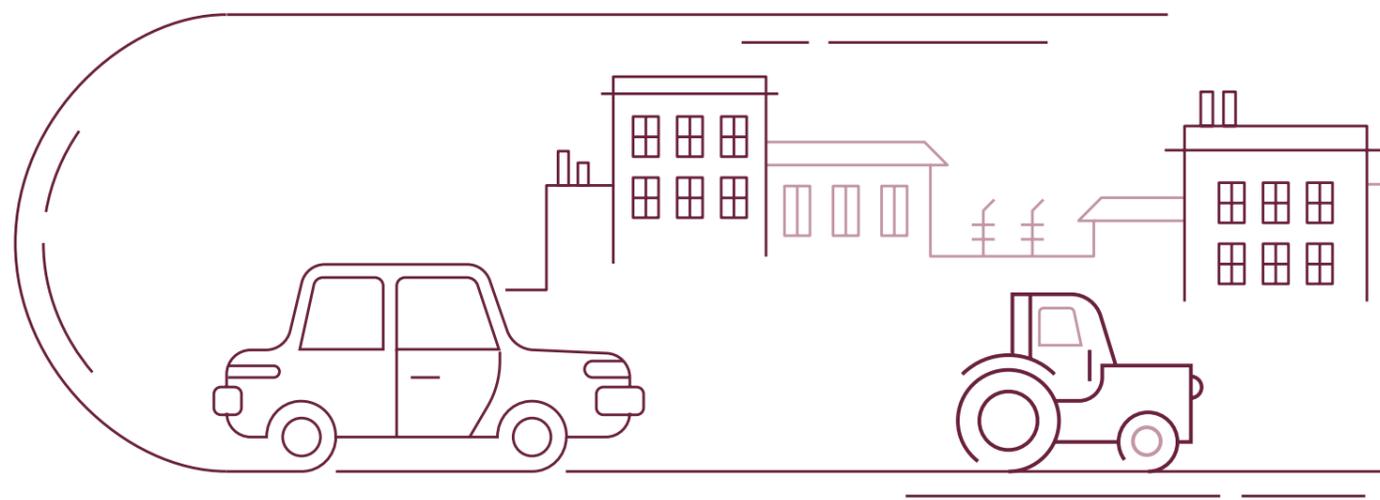
Tem D. Lgs. 254/2016	Tem materiali	Rischio	Tipologia (generato o subito)	Principali presidi e misure di mitigazione
Economici	Performance economica e solidità	Rischio di impatti economici avversi dovuto al climate change e/o ad eventi pandemici Rischi legati allo scenario macroeconomico finanziario	Subito	Cfr. Relazione unica sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria del Gruppo ITAS
	Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili	Mancato o errato aggiornamento dell'offerta rispetto ai trend emergenti socio-ambientali e al contesto socio-economico in considerazione anche delle esigenze e delle aspettative del cliente/ socio assicurato	Generato	- Attività del Comitato prodotti e Processo POG per l'emissione di nuovi prodotti o l'aggiornamento di prodotti esistenti; - Policy in materia di governo e controllo dei prodotti (ramo Danni - Vita) - Presidi nelle fasi di progettazione, controllo, revisione, distribuzione e monitoraggio nel continuo dei prodotti, al fine di tutelare gli interessi dei clienti; - Processo di revisione e aggiornamento del catalogo dei prodotti al fine di adeguare l'offerta ai migliori standard di mercato e alle nuove esigenze emergenti
		Assunzione di rischi in settori e società esposte a potenziali controversie sociali e ambientali	Generato e subito	Linee guida di sostenibilità sui prodotti assicurativi e relativi criteri di esclusione dall'assunzione di rischi legati ad attività a elevato rischio socio-ambientale
Sociali	Digitalizzazione e semplificazione dei processi Data protection	Inadeguatezza e vulnerabilità dei sistemi IT, con conseguente interruzione dei servizi, disfunzione sistemi informatici e violazioni della sicurezza delle informazioni e norme che regolano la privacy	Generato, subito	- Piano IT - Piano di Business Continuity - Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni ispirato a norma ISO 27001 - Sistemi di sicurezza perimetrali e segnalazioni Security Operation Center - Formazione e sensibilizzazione degli utenti - Aumento dei presidi operativi in materia di cyber security - Policy Framework e procedure operative interne - Adeguamenti a normativa di legge privacy, GDPR - Regolamento del responsabile della protezione dei dati (DPO)
Sociali	Etica e integrità di business Gestione della rete distributiva	Violazione delle norme in materia di concorrenza, informativa nei confronti dei clienti, trasparenza, promozione pubblicitaria dei prodotti assicurativi, correttezza nei confronti degli assicurati e dei danneggiati e beneficiari	Generato	- Policy sull'organizzazione, gestione e controllo dell'attività di distribuzione - Progetto Contratti Semplici e Chiari - Policy in materia di governo e controllo dei prodotti (ramo Danni - Vita) - Adeguamento al Reg. IVASS 45/2020 e al Provv. 97/2020 con particolare attenzione alle norme che disciplinano il processo di creazione e successivo collocamento del prodotto finanziario assicurativo e alle informazioni da fornire al cliente in fase precontrattuale e durante tutta la vita del prodotto - Piano di Formazione Professionale per gli intermediari - Attività di controllo della rete distributiva - Adozione di soluzioni di firma grafometrica e digitale per la conclusione dei contratti e trasmissione della documentazione in formato elettronico
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica e integrità di business	Commissione dei reati elencati nel Modello 231 (in particolare corruzione, reati societari e finanziari). Include azioni fraudolente e dolose nell'attività assicurativa e frode del cliente o di fornitori e/o agenti	Generato, subito	- Modello 231/2001 e Codice Etico aggiornati con particolare riferimento ai reati di corruzione - Attività di verifica da parte dell'OdV e IA - Policy Anticorruzione e formazione in materia - Policy Framework e procedure operative interne - Sistema di segnalazione delle violazioni
Aspetti attinenti alla gestione del personale	Sviluppo e valorizzazione del capitale umano	Perdita di competenze, know-how e talenti nell'ambito delle politiche di selezione e gestione del personale. Cambiamenti organizzativi e culturali in corso ed evoluzioni del business model dell'impresa e conseguenti necessità di adeguate competenze del personale, garantendo una risposta tempestiva ai trend emergenti.	Generato	- Collaborazione con università ed altri istituti di formazione - Piano formativo annuale - Piani di successione - Introduzione del lavoro agile - Azioni per il miglioramento del clima lavorativo e per il consolidamento della cultura aziendale - Certificazione Top Employer Italia 2021
	Salute, sicurezza e benessere delle persone	Rischi in materia di sicurezza sul lavoro, sicurezza fisica del personale e degli ambienti anche in caso di eventi straordinari	Generato	- Procedure e attività di informazione, formazione e addestramento in materia di salute e sicurezza sul lavoro - Controllo e manutenzione periodica e preventiva di ambienti/impianti e attrezzature di lavoro - Fornitura e manutenzione periodica dei Dispositivi di Protezione Collettiva e Individuale - Comitato di prevenzione e Protocollo anti-contagio Covid-19
Sociali	Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali	Sostegno a partner di scarsa affidabilità o a progetti caratterizzati da limitati impatti socio-economici e ambientali sulle comunità di riferimento	Generato, subito	- Linee guida per gli interventi a favore delle comunità locali - Progetto ITAS impresa mutualistica Linee Guida dei progetti di Agenzia, Commissione per la Valutazione dei Progetti e Comitato Guida - Definizione in corso di una procedura interna per la selezione e valutazione dei progetti, basata su criteri di affidabilità del soggetto proponente e indicatori di impatto socio-ambientale - ITA Solidale associazione - linee di intervento filantropico e di sostegno alla comunità stabilite dallo Statuto dell'associazione; linee guida definite per la presentazione di progetti filantropici da sostenere
Ambientali	Protezione e valorizzazione del capitale naturale	Potenziali rischi di compliance ambientale rispetto agli obblighi individuati dal D.Lgs. 102/2014 in materia di efficienza energetica. Include potenziale rischio reputazionale e sanzionatorio	Generato	- Audit energetico quadriennale sulle tre principali sedi operative del Gruppo e la pubblicazione dei risultati sul portale ENEA - Monitoraggio dei consumi in continuo in capo all'EGE incaricato - Elevata sensibilità in materia ambientale ed energetica, attuando diversi interventi proposti nelle diagnosi e nei rapporti semestrali del proprio EGE, riuscendo ad ottenere tangibili benefici

### 2.2.5 La politica di riassicurazione

Per quanto riguarda la gestione del rischio assicurativo, il Gruppo ITAS adotta una politica di equilibrio tecnico e di stabilità del fabbisogno di capitale mediante cessioni a società di riassicurazione ad alta affidabilità, con preferenza per quelle europee. La politica riassicurativa è caratterizzata da coperture di tipo prevalentemente non proporzionale, volte a proteggere le società del Gruppo da eventi dannosi di particolare gravità, con un'attenta valutazione nella definizione delle ritenzioni dei diversi rami.

Le coperture proporzionali sono utilizzate solo per alcuni rami o prodotti Danni che presentano specificità in termini di volatilità, assorbimento di capitale, sinistrosità a coda lunga o elevata tecnicità, mentre rappresentano la norma per i rami Vita.

Nel 2020 le Società del Gruppo sono ricorse per il 100% del totale delle cessioni, salvo specifiche situazioni approvate dal Consiglio di Amministrazione, a compagnie di riassicurazione dotate di un rating almeno pari ad A- di Standard & Poor's o equivalente.



■ La scala di Gio Ponti presso la sede ITAS di Milano



76.000

2,86 MILIONI

880.0000

2534

3 La performance economica

## 3. La performance economica

**1.430 milioni di euro** di raccolta premi globale (-16,7% rispetto al 2019)

**183%** Solvency ratio (+46% rispetto al 2019)

**26,4 milioni di euro** di utile

**310,8 milioni di euro** di valore aggiunto globale distribuito agli stakeholder (-0,4% rispetto al 2019)

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

### 3.1 I principali indicatori

#### 3.1.1 Indicatori economico/finanziari e patrimoniali

Nel 2020, la raccolta premi<sup>2</sup> di competenza è stata pari a 1.430 milioni di euro, contro i 1.718 dell'esercizio precedente (-16,7%), attestandosi a livelli analoghi a quelli dell'esercizio 2018. Il risultato, in ogni caso, è difficilmente confrontabile con l'esercizio precedente a causa del difficile contesto sociale e sanitario nel quale si è operato per tutto il 2020. La contrazione della raccolta è più accentuata nel settore Vita (-34,2%) che in quello Danni (-7,0%) con alcuni rami specifici che mostrano una moderata crescita; aumentano, invece, del 18,1% i contratti di investimento nel comparto Vita.

Principali indicatori economici	2020	2019	Variazione	Var. %
<b>Premi lordi di competenza</b>				
lavoro diretto danni	797.280	856.996	-59.716	-7,0
lavoro indiretto danni	3.804	2.761	1.043	37,8
lavoro diretto vita	483.239	734.603	-251.364	-34,2
<b>Totale</b>	<b>1.284.323</b>	<b>1.594.360</b>	<b>-310.037</b>	<b>-19,4</b>
Contratti di investimento vita	146.076	123.718	22.358	18,1
<b>Totale raccolta</b>	<b>1.430.399</b>	<b>1.718.078</b>	<b>-287.679</b>	<b>-16,7</b>
<b>Premi netti conservati</b>	<b>1.072.625</b>	<b>1.465.124</b>	<b>-392.499</b>	<b>-26,8</b>

Il risultato di conto economico consolidato evidenzia un utile pari a 26,4 milioni di euro, condizionato dalla forte contrazione degli oneri netti relativi ai sinistri e delle spese di gestione, principalmente dovuta al contenimento dei costi per provvigioni e delle altre spese di acquisizione dei contratti.

Il risultato del conto economico complessivo, che tiene conto dei ricavi e dei costi imputati direttamente nel patrimonio netto, ammonta a 84,3 milioni di euro (contro i 36,1 del 2019), performance legata da una parte alle

plusvalenze ottenute sul fronte delle attività finanziarie disponibili per la vendita e, dall'altra, ai rilevanti utili di consolidato conseguiti dal Gruppo.

Il patrimonio netto segna, conseguentemente, una sostenuta crescita di 111,9 milioni di euro (+28,6% rispetto al 2019). Gli indici di patrimonializzazione attestano una situazione globalmente solida ed equilibrata, garantita da riserve tecniche adeguate ed opportunamente riscontrate negli attivi.

Principali indicatori patrimoniali (m. €)	2020	2019	Variazione	Var. %
Investimenti e Immobili uso impresa	6.202.105	5.545.370	656.735	11,8
Riserve tecniche nette	4.840.993	4.410.397	430.596	9,8
Passività Finanziarie:	1.128.857	1.003.887	124.970	12,4
Riserve tecniche Unit - Index linked	60.580	54.880	5.700	10,4
Riserve tecniche connesse a fondi pensione	968.257	852.644	115.613	13,6
Prestiti subordinati	92.917	74.263	18.654	25,1
Depositi ricevuti dai riassicuratori	418	1.425	-1.007	-70,7
Passività relativa al Put & Call Option Agreement	0	12.925	-12.925	-100,0
Lease Liability	6.685	7.750	-1.065	-13,7
<b>Patrimonio netto</b>	<b>503.216</b>	<b>391.321</b>	<b>111.895</b>	<b>28,6</b>

Dati espressi in migliaia di euro

#### 3.1.2 Coefficiente di solvibilità

Il coefficiente di solvibilità (Solvency Ratio) di una compagnia assicurativa rappresenta la dimensione del proprio capitale rispetto a tutti i rischi che ha assunto, e costituisce pertanto una misura fondamentale della sua capacità di far fronte ai propri impegni e di garantire adeguati livelli di solidità patrimoniale.

La direttiva europea Solvency II (2014/51/UE), recepita nel nostro ordinamento dal D.Lgs. 174/2015, definisce a livello tecnico il Solvency Ratio di una compagnia come il rapporto tra i fondi propri considerati ammissibili e il Requisito Patrimoniale di Solvibilità (SCR), vale a dire

il capitale economico necessario a coprire le perdite inattese su un orizzonte temporale annuale.

Nel 2020, l'SCR del Gruppo ITAS si è attestato a 446 milioni di euro, mentre i fondi propri ammissibili per l'SCR sono stati pari a 817 milioni di euro. Conseguentemente, il Solvency Ratio consolidato ha raggiunto il 183%, segnando una crescita marcata (+46%) rispetto al valore del 2019. L'indice è ampiamente superiore rispetto al requisito minimo del 100% previsto dalla normativa e offre pertanto ampie garanzie di solidità.

#### 3.1.3 Indicatori tecnici

Per i rami Danni il Combined Ratio, ovvero l'indicatore che misura la parte dei premi utilizzata per coprire il costo dei sinistri e le spese di gestione, è in miglioramento rispetto allo scorso esercizio, passando da 104,8% a 97,3% prevalentemente a seguito del miglioramento del *loss ratio*. Il calo della raccolta, riconducibile alla già citata politica volta al rafforzamento della qualità del portafoglio danni oltre che agli effetti legati alla pandemia, è stato più che compensato dalla riduzione degli oneri netti relativi ai sinistri. In particolare, il miglioramento della sinistralità ha interessato, come detto, particolarmente il comparto Auto. Tuttavia, nel ramo Incendio si è registrato un incremento del *loss ratio* per effetto della persistenza di un'elevata frequenza di eventi atmosferici a cui si è

aggiunto un evento cumulo di maggior severità che ha colpito soprattutto il comparto gare (tempesta Alex di ottobre nel nord-ovest d'Italia).

Anche per l'esercizio 2020 si osserva un miglioramento del Commission Ratio (rapporto tra spese di acquisizione e premi netti) che passa da 21,3% a 19,7% in virtù della riduzione delle spese di gestione nette. Il G&A Ratio (General and Administrative Expenses, vale a dire il rapporto tra le altre spese di amministrazione e la raccolta premi), passa dal 6,9 dell'esercizio 2019 al 8,2 del 2020, una crescita dovuta dal più che proporzionale calo premi rispetto alla riduzione delle altre spese di amministrazione.

<sup>1</sup> La raccolta premi comprende i contratti di investimento così come definiti dall'IFRS 4, che ne rinvia la disciplina allo IAS 39.

Indicatore Danni	2020		2019	
	Diretto	Conservato	Diretto	Conservato
<b>Oneri netti relativi ai sinistri/Premi di competenza</b>	<b>66,9</b>	<b>67,0</b>	<b>72,4</b>	<b>73,6</b>
<b>Spese di gestione/Premi di competenza</b>	<b>27,4</b>	<b>27,9</b>	<b>27,0</b>	<b>28,2</b>
Spese di acquisizione/Premi di competenza	21,3	19,7	21,1	21,3
Altre spese di amministrazione/Premi di competenza	6,1	8,2	5,9	6,9
<b>Oneri tecnici netti/Premi di competenza</b>	<b>1,8</b>	<b>2,4</b>	<b>2,6</b>	<b>3,0</b>
<b>Combined ratio*</b>	<b>96,1</b>	<b>97,3</b>	<b>102,0</b>	<b>104,8</b>

\* (oneri relativi ai sinistri+oneri tecnici netti+spese di gestione)/Premi di competenza

Indicatore Vita (lavoro conservato)	2020	2019
<b>Commission ratio</b> (Spese di acquisizione/Premi lordi contabilizzati)	1,8	1,3
<b>G &amp; A ratio</b> (Altre spese amministrazione/Premi lordi contabilizzati)	1,5	0,9
<b>Total expense ratio</b> (Spese di gestione/Premi lordi contabilizzati)	<b>3,3</b>	<b>2,2</b>
Spese di gestione/Riserve tecniche nette medie	<b>0,4</b>	<b>0,4</b>

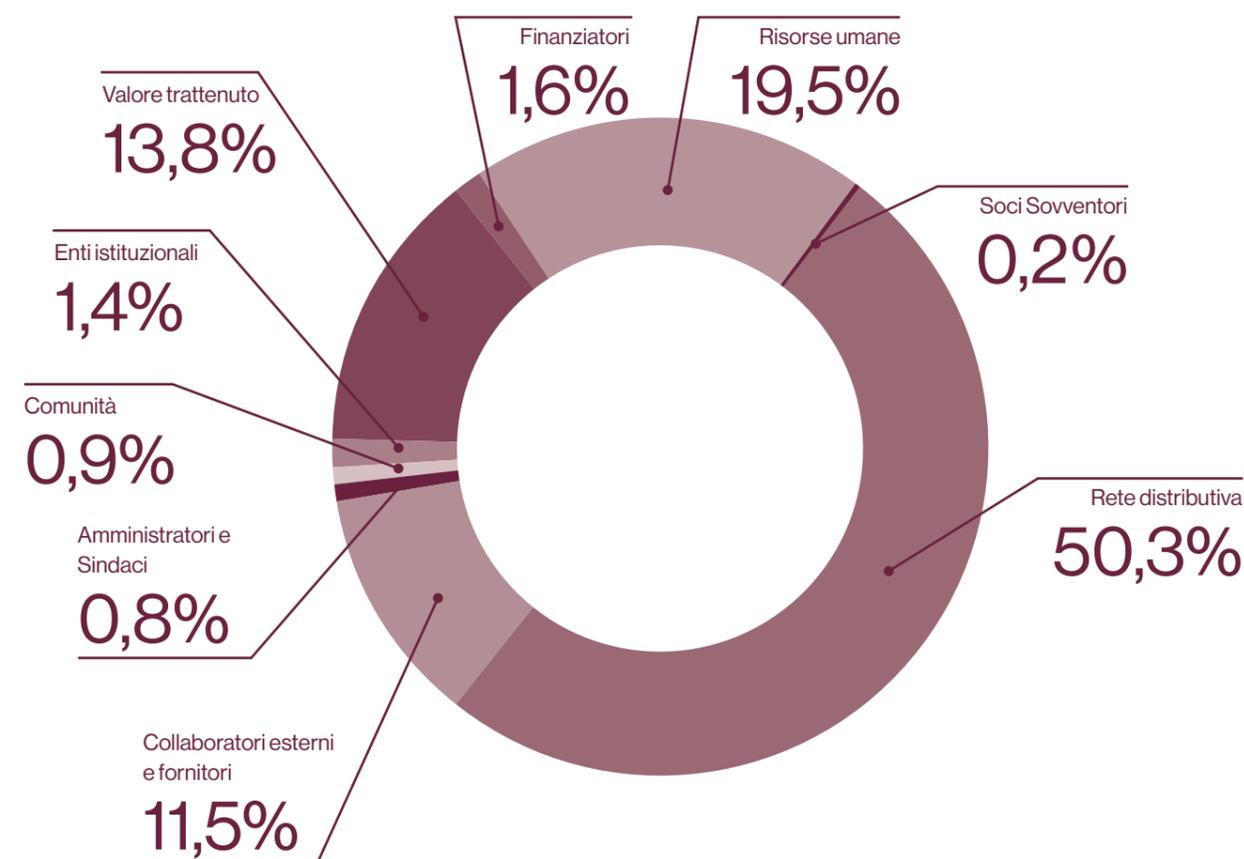
Per i rami Vita, l'aumento del Commission ratio (il rapporto tra le spese di acquisizione e i premi lordi contabilizzati) di 0,5 punti rispetto al 2019 è dettato principalmente dalla contrazione della raccolta.

### 3.2 Il valore aggiunto per i nostri stakeholder

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

	2020	2019	2018
<b>Valore Aggiunto globale lordo (milioni di euro)</b>	<b>310,8</b>	<b>312,0</b>	<b>309,6</b>
Soci Sovventori	0,6	0,7	1,2
Risorse umane	60,6	61,0	59,1
Rete distributiva	156,4	164,1	168,5
Collaboratori esterni e fornitori	35,8	40,2	42,6
Amministratori e sindaci	2,4	2,5	2,9
Comunità	2,9	2,9	2,2
Enti istituzionali	4,3	7,6	11,7
Valore trattenuto all'interno del Gruppo	42,7	28,5	17,8
Finanziatori	5,0	4,5	3,6

### Distribuzione del valore aggiunto degli stakeholder



Il Valore Aggiunto globale lordo generato dal Gruppo ITAS nel 2020 ammonta a 310,8 milioni di euro, sostanzialmente stabile rispetto al 2019, pur essendo sensibilmente incrementato il quantum trattenuto all'interno del Gruppo a garanzia di un rafforzamento ulteriore del patrimonio.

Tale valore è stato distribuito ai principali portatori di interesse come segue:

- **Soci sovventori:** compensi e spese per gli organi sociali e gli interessi maturati sui conferimenti da parte dei soci sovventori, come previsto dall'art. 4 dello Statuto Sociale
- **Risorse umane:** salari, contributi e trattamenti di fine rapporto
- **Rete distributiva:** provvigioni d'acquisto e incasso, rappel e contributi erogati alla rete
- **Collaboratori esterni e fornitori:** spese per l'acquisto di beni, la fornitura di servizi e la prestazione di lavoro interinale
- **Amministratori e sindaci:** compensi corrisposti per la carica ricoperta
- **Enti istituzionali:** imposte sul reddito di esercizio, sul patrimonio e di altro tipo
- **Finanziatori:** interessi passivi su prestiti obbligazionari
- **Comunità:** sponsorizzazioni, erogazioni liberali e altri contributi erogati dal Gruppo a Enti di Terzo Settore, istituti di formazione e ricerca e società sportive.

### 3.3 I benefici economici della mutualità per i soci assicurati

La forma societaria di ITAS Mutua dà un'impronta ai suoi valori e a quelli dell'intero Gruppo: il concetto di mutualità si fonda su principi che possono dare una risposta all'esigenza, sempre più diffusa, di confermare e consolidare i valori di aiuto reciproco, servizio, cura: in una parola, mutualità, in una visione complessiva di responsabilità sociale e di rafforzamento del rapporto tra impresa, comunità e territorio.

Il legame che si crea tra la Mutua assicuratrice e i soci assicurati è dunque improntato a una forte vicinanza tra di loro, poiché la società, non dovendo utilizzare parte dei suoi profitti per la remunerazione del capitale, si concentra nel destinare le proprie risorse al consolidamento, allo sviluppo e al miglioramento dei servizi offerti ai soci assicurati stessi. Tale caratteristica trova preciso riferimento nell'articolo 2 dello Statuto sociale di ITAS Mutua ed è definita attraverso la declinazione di precisi principi ispiratori dell'attività, i principi solidaristici della mutualità in forza e in coerenza dei quali la Mutua agisce. Coerentemente, l'articolo 3 dello Statuto, nella definizione dello scopo della Compagnia, prevede "la vicendevole assicurazione fra i soci in tutti i rami assicurativi danni realizzando in tal modo il beneficio della mutualità".

ITAS si configura pertanto come una comunità di soci assicurati, basata sul principio della reciprocità e mutualità, assumendo come valore la sua storia, la sua funzione sociale, nella accezione più ampia di istituzione di interesse generale, quale è andata affermandosi nella sua presenza ed evoluzione culturale, organizzativa ed operativa.

Dal gennaio 2021, tali principi fondanti trovano ulteriore affermazione e applicazione nella Policy sui Benefici di Mutualità, che definisce il perimetro dei Benefici e il relativo processo di individuazione, approvazione, erogazione e rendicontazione.

I Benefici costituiscono vantaggi e agevolazioni che l'Assemblea può ulteriormente attribuire alla Comunità dei soci assicurati, quali l'incremento delle prestazioni assicurative o riduzioni del premio, connessi a parametri e vincoli definiti annualmente dal Consiglio di Amministrazione in base alla disponibilità di un utile di esercizio e al raggiungimento di un adeguato indice di solvibilità.

**Secondo il processo previsto dalla Policy, il Consiglio di Amministrazione propone all'Assemblea di destinare un budget di 1 milione di euro sotto forma di Benefici di Mutualità da assegnare ai soci assicurati a partire dall'esercizio 2021 per la durata di un anno, secondo le condizioni e i termini che saranno deliberate dall'Assemblea di approvazione del bilancio 2020.**

Nella delibera, il Consiglio di Amministrazione determina i criteri di ripartizione del Beneficio ai soci, ovvero il perimetro dei soci assicurati destinatari (es.: tipo di ramo/polizza) e le modalità di attribuzione (es.: sconti sulla quietanza della annualità successiva, estensione di massimali, riduzioni di franchigie, buoni sconti su nuove polizze, garanzie gratuite, contributi volti a ridurre i costi di gestione di prodotti assicurativi o previdenziali), tenuto conto delle valutazioni tecniche e della presenza dei requisiti determinati con il contributo della Direzione Centrale Assicurativa e Distributiva.



4

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



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

0 **casi** comprovati di corruzione e violazione della privacy

29 **dipendenti** formati in materia di antiriciclaggio (-57% rispetto al 2019)

14,9 **euro** di sanzioni ricevute da IVASS per milione di premi (-91% rispetto al 2019)

1,65 **milioni di euro** recuperati grazie al contrasto alle frodi (+149% rispetto al 2019)

766 **reclami** trattati pervenuti (-39,4% rispetto al 2019)

L'operato di ITAS poggia le basi su solidi principi rafforzati in quasi 200 anni di storia. Trasparenza, correttezza e rispetto delle norme sono le basi per consolidare le relazioni fiduciarie con gli assicurati, le Autorità di Vigilanza e le istituzioni pubbliche. In questo senso, l'approccio del Gruppo alla legalità mira a rispondere ai diversi obblighi normativi che disciplinano l'attività assicurativa e a prevenire il rischio di non conformità a leggi e regolamenti.

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

Per presidiare il rischio di non conformità le compagnie del Gruppo hanno istituito al proprio interno la **Funzione Compliance**, che riporta direttamente al Consiglio di Amministrazione. La sua organizzazione, funzionamento e gestione sono regolate da un'apposita politica, approvata dal Consiglio di Amministrazione

delle singole compagnie con il supporto del Comitato per il Controllo Interno e i Rischi, e revisionata a cadenza almeno annuale per garantirne l'adeguamento all'evoluzione dell'operatività aziendale e delle condizioni esterne. Nel 2020, la politica è stata aggiornata recependo le prescrizioni di cui al provvedimento IVASS n. 97/2020 e del regolamento IVASS n. 45/2020 e riorganizzando il documento allineando i contenuti e la struttura alle policy adottate dalle altre funzioni fondamentali.

Annualmente, il Consiglio di Amministrazione, previa valutazione del Comitato per il Controllo Interni e i Rischi, approva il piano di attività della Funzione Compliance, il cui operato è oggetto di rendicontazione periodica all'organo di governo.

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

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

Il Codice agisce come:

- **una guida di comportamento** a cui le società del Gruppo e i relativi stakeholder devono far riferimento nelle rispettive funzioni e attività professionali e nelle reciproche relazioni
- **una carta di principio** che indica le linee-guida per una gestione aziendale sostenibile e rispettosa di tutti gli stakeholder
- **uno strumento di governance** che individua le

condotte finalizzate a evitare, a qualunque livello, il rischio di commissione di illeciti, per scongiurare la responsabilità amministrativa delle imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti.

Il Codice si applica a:

- coloro che hanno responsabilità direttive o di controllo: amministratori, sindaci, direttori, dirigenti e funzionari
- personale dipendente
- intermediari, collaboratori, personale di agenzia
- fornitori di beni e servizi che agiscono in nome e per conto di ITAS.

#### I valori del Codice Etico

Onestà e legalità, pari opportunità e tutela della diversità sono i valori che connotano il nostro modo di vivere la mutualità e a cui sono chiamati a conformarsi tutti i destinatari del Codice Etico.

**ONESTÀ** è intesa come la dedizione a fare bene il proprio lavoro, gestendo tutte le relazioni a 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** significa l'impegno ad assicurare e promuovere il rispetto della legislazione nazionale e sovranazionale vigente, degli atti e dei provvedimenti delle Autorità di controllo, di vigilanza e giudiziaria, nonché di tutte le norme di autoregolamentazione emanate o recepite.

**TUTELA DELLE PARI OPPORTUNITÀ, UGUAGLIANZA TRA I GENERI E DIVERSITÀ** implica che all'interno dell'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 mancato rispetto delle disposizioni previste nel Codice e nelle altre disposizioni vigenti in materia di prevenzione degli illeciti comporta l'applicazione di **sanzioni appositamente definite**, anche se l'evento illecito non giunge a compimento.

Il Codice è stato **aggiornato nel 2020** recependo i principi e le linee guida declinate all'interno della nuova **Policy Anticorruzione** (cfr. par. 4.2).

Gli Organismi di Vigilanza delle diverse società del Gruppo, istituiti ex D. Lgs. 231/2001, hanno il compito di verificare il rispetto delle disposizioni e informare tempestivamente i Consigli d'Amministrazione delle

società in merito ad eventuali violazioni.

Le previsioni del Codice sono rafforzate e integrate dal **Modello di organizzazione, gestione e controllo** adottato su base volontaria in conformità al D.lgs. 231/2001 (Modello 231). Questo definisce le misure di prevenzione e controllo adottate dalle singole società del Gruppo nei confronti dei potenziali reati individuati dal decreto e commessi da parte di persone fisiche che rivestano funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione delle società o che siano comunque soggette alla loro direzione o vigilanza.

## Le principali tipologie di reato considerate dal Modello 231

I reati considerati nel Modello 231 di ITAS riguardano in particolare i seguenti macro-ambiti:

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

I dipendenti e i clienti di ITAS sono informati sul Codice Etico, sul Modello 231 e sui rispettivi aggiornamenti grazie alla pubblicazione dei documenti nella Intranet e sul sito web del Gruppo (<https://www.gruppoitas.it/codice-etico>). Anche gli agenti e i fornitori sono tenuti, tramite una specifica clausola inserita nei contratti di fornitura e nel mandato d'Agenzia, a prendere visione e rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico e nel Modello 231.

Qualora per i contratti in corso venissero riscontrate violazioni, il Gruppo si avvale della possibilità di risolvere il contratto in virtù della Clausola risolutiva espressa inserita nei contratti. Tramite la piattaforma digitale **Comunica Whistleblowing**, i dipendenti e le

parti terze hanno la possibilità di segnalare sospette condotte illecite rilevanti ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e sospette violazioni del Modello 231 o del Codice Etico. Le segnalazioni sono ricevute e trattate in modo del tutto anonimo dall'Organismo di Vigilanza della società competente, tutelando il soggetto da qualsiasi misura discriminatoria o ritorsiva.

Nel 2020, in linea con il biennio precedente, non sono pervenute agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo segnalazioni su possibili atti eseguiti in violazione dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001 e delle disposizioni del Codice Etico.

## 4.2 Trasparenza e fiducia: l'impegno contro la corruzione e i reati finanziari

Il **contrasto alla corruzione e ai reati finanziari** costituisce un dovere imprescindibile per una compagnia assicurativa, oltre che una primaria forma di tutela dell'integrità e della trasparenza del sistema socioeconomico. L'impegno di ITAS su tale fronte si avvale di una molteplicità di **strumenti e presidi**.

Il **Codice Etico** afferma l'impegno del Gruppo a mettere in atto tutte le misure necessarie a prevenire ed evitare fenomeni di corruzione nei rapporti con i propri stakeholder e tratta in modo specifico i profili relativi alla corruzione di pubblico ufficiale, ai rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i fornitori. Tutte le persone che agiscono in nome e per conto di ITAS sono tenute ad applicare le seguenti regole:

- 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 agisca in qualità di pubblico ufficiale o di incaricato di un pubblico servizio
- obbligo di sospendere qualsiasi rapporto con la Pubblica Amministrazione qualora sia oggetto di richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura
- divieto di offrire, promettere, dare o ricevere dai fornitori, anche per interposta persona, denaro o altre utilità non dovute, e di ricevere da parte loro omaggi che non siano di modico valore.

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

A integrazione di tale sistema di presidi, nel 2020 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione la **Policy Anticorruzione**, che declina i principi e gli obiettivi generali del Sistema Anticorruzione per tutte le società del Gruppo, con riferimento specifico ai seguenti ambiti:

- rapporti con la Pubblica Amministrazione
- omaggi, spese di ospitalità e rappresentanza
- liberalità
- rapporti con organizzazioni politiche e sindacali
- affidamento di incarichi di consulenza, specialistici e professionali
- affidamento lavori e acquisto di beni e servizi
- selezione e assunzione del personale
- pagamenti di facilitazione
- acquisizioni di partecipazioni in altre società e joint ventures (M&A)
- beni immobili
- relazioni con la rete distributiva.

Per quanto riguarda il contrasto ai reati finanziari, che includono il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo, le società del Gruppo ITAS si sono dotate di specifiche procedure organizzative e sistemi di controllo la cui applicazione è coordinata e verificata dalla **Funzione Reati Finanziari, Monitoraggio e Gestione Contenzioso e Antifrode di Gruppo**.

L'efficacia delle norme interne e dei presidi organizzativi in materia di corruzione, reati finanziari e riciclaggio è supportata da una costante attività di formazione volta a garantirne la conoscenza e la corretta applicazione da parte dei collaboratori e degli intermediari del Gruppo.

Nel 2020, la formazione in tema di antiriciclaggio è stata seguita da 29 persone nelle funzioni maggiormente interessate dai relativi rischi, per un totale di 65 ore.

Numero di dipendenti che hanno effettuato formazione in tema anti-riciclaggio	2020	2019	2018
Dirigenti	0	5	21
Impiegati	5	31	20
Quadri	24	55	4
<b>Totale</b>	<b>29</b>	<b>91</b>	<b>45</b>

Nel 2020 non sono state effettuate attività di formazione in materia di contrasto alla corruzione per dare priorità alla progettazione di un nuovo percorso focalizzato sui contenuti della Policy Anticorruzione, che sarà erogato nel 2021.

Numero di dipendenti che hanno effettuato formazione in tema contrasto alla corruzione	2020	2019	2018
Dirigenti	0	0	19
Quadri	0	0	125
Impiegati	0	0	555
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>699</b>

### 4.3 Un costante rafforzamento dei presidi antifrode

Data la rilevanza che il fenomeno delle frodi continua ad assumere nel settore assicurativo, ITAS Mutua è fortemente impegnata nella prevenzione delle perdite economiche conseguenti, al fine di preservare la solidità della Compagnia e l'equità tra i soci assicurati.

Le strutture organizzative preposte sono le seguenti:

- **Antifrode di Gruppo**, funzione aziendale a riporto diretto dell'Amministratore Delegato, che svolge attività di coordinamento e supervisione delle strutture specialistiche alle quali fornisce consulenza. La Funzione Antifrode di Gruppo gestisce inoltre le frodi interne e quelle degli intermediari; organizza i presidi necessari per rendere efficace la prevenzione e il contrasto di comportamenti fraudolenti ai danni della Società, collaborando con le altre aree aziendali e provvedendo a formulare proposte di intervento e miglioramento, implementando le procedure di controllo per l'individuazione di attività illecite per il miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei

processi; gestisce le pratiche caratterizzate da particolari criticità e riconosciute come frode o tentativo di frode, da parte di dipendenti, di agenti e altri collaboratori o fornitori delle Compagnie del Gruppo avvalendosi, ove del caso, di consulenti esterni e presentando ove necessario denunce e/o querele nei casi ove si ipotizzino comportamenti illeciti ai danni della Società.

- **Antifrode Sinistri**, collocata all'interno della Direzione Coordinamento Centrale e attività liquidative (e in particolare delle Direzione Servizi Liquidativi) preposta al contrasto dei sinistri che presuppongono comportamenti fraudolenti e/o speculativi, mirati ad ottenere risarcimenti non dovuti.

- **Antifrode Assuntiva**, collocata all'interno della Direzione Centrale Assicurativa e Distributiva, preposta alla prevenzione delle frodi in fase di assunzione, da una parte, e il contrasto delle frodi assuntive già perpetrate, dall'altra. La funzione è stata creata con modifica alla

struttura organizzativa in data 16/09/2020; fino a tale data l'attività di Antifrode Assuntiva è stata gestita dalla funzione Antifrode di Gruppo.

Le attività vengono perseguite tramite il confronto costante con le strutture di cui sopra, nonché con ogni altra funzione aziendale che ne chieda l'intervento o necessiti di un supporto.

Gli obiettivi di prevenzione e contrasto sono perseguiti anche attraverso una costante **sensibilizzazione della rete agenziale** - tramite la formazione continua erogata, che diventa uno strumento importante per la diffusione della cultura antifrode - e una stretta collaborazione delle strutture di Direzione con i fiduciari (periti, medici e legali)

Sinistri esposti al rischio frode e oggetto di approfondimento	2020	2019	2018
Sinistri gestiti da ITAS Mutua	34.838	60.675	71.227
Sinistri esposti al rischio frode	5.675	10.172	9.324
Sinistri oggetto di approfondimento in relazione al rischio frode	2.498	350	249

### 4.4 I rapporti con le autorità di vigilanza e le sanzioni

ITAS impronta le proprie relazioni con l'autorità di vigilanza di settore, **IVASS**, e gli altri enti regolatori a principi di trasparenza e collaborazione. Le sanzioni ricevute dalle authority sono monitorate in modo costante dalla Funzione Compliance, che riferisce al Comitato Controllo Interno e Rischi e al Consiglio di Amministrazione nella relazione periodica sulla propria attività.

Nel 2020, IVASS ha comminato a ITAS Mutua una sola sanzione, dell'importo di 11.024,5 euro, per la mancata trasmissione di attestati di rischio alla banca dati SITA-ATRC nel quarto trimestre del 2018. Ai 31 dicembre, altri

chiamati a fronteggiare le criticità sul territorio.

Nel 2020, il 16,3% dei sinistri RC Auto denunciati e gestiti direttamente da ITAS Mutua è stato ritenuto esposto al rischio di frode, in quanto connesso a soggetti o mezzi con ricorrenze significative. Di questi, il 44% è stato oggetto di approfondimento in base alla raccolta di elementi tali da farli ritenere potenzialmente fraudolenti: un dato che segna un forte aumento del volume di sinistri analizzati rispetto al 2019 (+614%), a conferma del potenziamento delle capacità analitiche reso possibile dal nuovo software. Come risultato, l'accertamento delle frodi ha comportato una riduzione degli oneri per i sinistri pari a 1,65 milioni di euro, in crescita del 149% rispetto al 2019.

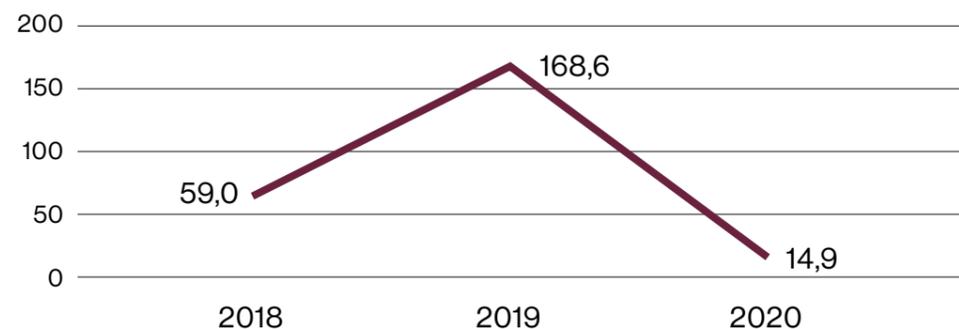
8 procedimenti sanzionatori risultavano pendenti.

La forte riduzione della numerosità e dell'importo delle sanzioni rispetto agli anni precedenti, che ha interessato l'intero settore, è determinata in larga parte dall'entrata a regime del nuovo sistema sanzionatorio definito dal D. Lgs. 68/2018, il quale ha introdotto l'istituto dell'accertamento unitario per le violazioni compiute durante un predeterminato periodo di osservazione da parte dell'Autorità di Vigilanza e ha contribuito al progressivo esaurimento dei procedimenti avviati secondo il regime precedente.

Importo delle sanzioni ricevute dalle compagnie assicurative del Gruppo da parte di IVASS	2020		2019		2018	
	N. ordinanze	Importo ordinanze (euro)	N. ordinanze	Importo ordinanze (euro)	N. ordinanze	Importo ordinanze (euro)
Compagnia						
ITAS Mutua	1	11.025	14	133.193	13	50.143
ITAS Vita	0	0	0	0	0	0
Assicuratrice Val Piave	0	0	6	25.980	1	2.558

Nel secondo semestre del 2020, ITAS Mutua ha ricevuto inoltre da INAIL una sanzione dell'importo di 8.690 euro per un ritardo nell'invio delle comunicazioni al Casellario Centrale Infortuni; la sanzione è risultata comunque ammessa al pagamento in forma ridotta per **€ 2.632,00** in virtù del versamento della somma entro 60 giorni dalla notifica del provvedimento.

ITAS Mutua - importo in euro delle sanzioni ricevute da IVASS per milione di premi



Come nei due anni precedenti, nel corso del 2020 ITAS Vita non ha ricevuto sanzioni da parte di IVASS. Anche Assicuratrice Val Piave S.p.A.: non è stata destinataria di ordinanze ingiuntive da parte di IVASS; al 31 dicembre risultano pendenti 4 procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità di Vigilanza.

## 4.5 La gestione dei reclami

ITAS riconosce il reclamo come uno dei principali indicatori della qualità del servizio e della relazione con gli assicurati e come una forma di valutazione del proprio operato.

La politica di Gruppo concernente la gestione dei reclami si ispira all'equo trattamento di assicurati, danneggiati e beneficiari e mira a garantire la corretta e tempestiva gestione delle istanze, valorizzando il dialogo e il confronto tra l'impresa e il reclamante. Come previsto dal Regolamento ISVAP 24/2008, la politica è sottoposta a revisione annuale; la relativa procedura interna è pubblicata sulla Intranet aziendale a beneficio di tutto lo staff, al fine di garantire la tempestiva e corretta canalizzazione dei reclami eventualmente ricevuti dalle funzioni di business.

I report mensili sull'andamento dei reclami consentono di cogliere tempestivamente le tendenze, individuare i settori dell'organizzazione aziendale maggiormente interessati e definire le azioni di miglioramento della gestione.

Per tutte le compagnie del Gruppo, il **Servizio Reclami** fornisce i dati statistici necessari alla Funzione di Internal

Audit per predisporre la relazione semestrale sui reclami da trasmettere a IVASS; sono 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 per la relativa reportistica verso Covip.

Nel 2020 sono pervenuti a ITAS Mutua 766 reclami trattabili, in netto calo (-39,4%) rispetto ai 1.265 ricevuti nel 2019 e legati per l'82% all'area sinistri.

Tale diminuzione permette a ITAS Mutua di **migliorare ulteriormente il proprio posizionamento nel mercato assicurativo**: nel primo semestre del 2020, l'ultimo periodo per cui è disponibile la reportistica di IVASS, la Compagnia registra un numero di reclami pervenuti per milione di premi raccolti pari a 1,07, contro una media di 2,08 per le compagnie italiane e di 3,59 per quelle estere<sup>3</sup>. Si mantiene assai contenuto anche il numero di reclami trattabili ricevuti da ITAS Vita (24) e Assicuratrice Val Piave (19), che le colloca tra le migliori compagnie del mercato in quanto a reclami ricevuti per milione di premi (rispettivamente 0,04 e 0,56).

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

Le società del Gruppo e le terze parti che operano per suo conto trattano dati personali provenienti da diverse categorie di soggetti: contraenti e assicurati, beneficiari di polizze vita o infortuni, terzi danneggiati, amministratori, dipendenti, intermediari di assicurazione, collaboratori e consulenti, fornitori e altri soggetti che intrattengono rapporti con ITAS. Tale mole di dati è destinata a crescere

nel tempo, in parallelo allo sviluppo dei canali digitali di distribuzione e relazione.

In tale contesto, il Gruppo ITAS si impegna a promuovere, nello svolgimento delle proprie attività, i principi espressi nel Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) e ad adottare misure appropriate a tutela dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi delle persone a cui afferiscono.

### I principi del trattamento dei dati personali secondo il GDPR

- liceità, correttezza e trasparenza
- limitazione delle finalità
- minimizzazione dei dati
- esattezza
- limitazione della conservazione
- sicurezza, integrità e riservatezza
- *privacy by design* (protezione dei dati fin dalla progettazione)
- *privacy by default* (protezione dei dati per impostazione predefinita).

A tale scopo, il Gruppo ha definito un sistema organico e articolato di responsabilità e di processi volti ad assicurare la qualità del servizio ai propri assicurati garantendo la tutela della privacy, il corretto trattamento dei dati sensibili e la minimizzazione dei rischi che ne minaccino l'integrità, quali quelli di perdita, furto, distruzione, alterazione, accesso abusivo o divulgazione non autorizzata.

L'implementazione delle politiche, delle linee guida e degli adempimenti in materia di privacy è presidiata dal **Data Protection Officer di Gruppo**, che si avvale della collaborazione del **Servizio Legale e Privacy** collocato all'interno della Direzione Legale, Privacy e Affari Societari.

La **Divisione Servizi Informatici** stabilisce il quadro di riferimento gestionale per attuare ed esercitare il sistema di governo della sicurezza logica, fisica e organizzativa delle informazioni, ispirato alla normativa internazionale ISO/IEC 27001. Le politiche sono articolate su tre livelli gerarchici:

- Information Security Policy apicale, revisionata e approvata annualmente dal Consiglio di

Amministrazione di ITAS Mutua

- disposizioni che definiscono le azioni necessarie a implementare la policy
- standard relativi ai 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 critiche, e di norme interne che disciplinano:

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

L'adeguatezza di tali strumenti è confermata dal fatto che nel 2020, in linea con i precedenti anni di rendicontazione, non sono pervenute alle società del Gruppo denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy.

<sup>3</sup> Fonte: IVASS, dati sui reclami, primo semestre 2020, disponibili all'indirizzo <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/>.

## 4.7 La trasparenza e la correttezza nella comunicazione

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

Tali valori guidano l'agire delle compagnie sin dalla fase di ideazione e progettazione di un prodotto. Nel 2020, sulla scorta delle **Linee Guida Contratti Semplici e Chiari**, in adempimento a quanto richiesto da IVASS, le Compagnie del Gruppo hanno continuato il percorso di semplificazione dei contratti intrapreso nel 2019, intervenendo anche sulla chiarezza del linguaggio con l'obiettivo di facilitare la comprensione della documentazione e consentire all'assicurato un esercizio più agevole dei propri diritti. I nuovi prodotti lanciati nel corso dell'anno hanno recepito sin da subito le indicazioni delle Linee Guida.

Nella fase di distribuzione, un ruolo fondamentale nella comunicazione con i clienti e con i soci assicurati è svolto dalla rete di vendita. Per questo motivo, il Gruppo controlla in modo costante e capillare l'osservanza delle disposizioni che disciplinano l'attività di intermediazione emanate dal legislatore, dalle autorità di settore e dalla stessa ITAS.

I controlli riguardano, oltre ad aspetti organizzativi e gestionali delle agenzie, la corretta affissione delle informative e la correttezza della comunicazione con l'assicurato, con particolare riferimento alla documentazione precontrattuale e contrattuale e ai materiali pubblicitari. Per i rami Danni, si verifica la completezza della documentazione raccolta all'apertura del sinistro. 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.

Un presidio di carattere trasversale è rappresentato dal **Servizio Controllo Rete**, che svolge indagini ad ampio raggio sugli adempimenti normativi (in particolare in materia di modalità di pagamento dei premi; adeguatezza dell'informativa precontrattuale e contrattuale; obblighi di trasparenza; separazione patrimoniale, antiriciclaggio e privacy), sulla gestione tecnica e amministrativa delle

agenzie e sulla gestione finanziaria dei premi di polizza incassati, tramite ispezioni in loco o a distanza. L'esito delle ispezioni viene comunicato agli intermediari e alle funzioni che, all'interno delle singole compagnie, intervengono nel rapporto contrattuale con gli intermediari e possono esercitare iniziative di richiamo o azioni correttive.

L'**Unità Marketing** effettua inoltre un controllo sui siti web e sui profili social delle agenzie per verificarne la coerenza con l'immagine del Gruppo e il rispetto dei regolamenti IVASS in materia di trasparenza e informativa agli assicurati. Nei casi di anomalia, richiede all'intermediario un intervento correttivo. Per supportare la rete nell'allineamento ai requisiti normativi e aziendali, nel 2020 è stato aggiornato il Vademecum "Adempimenti normativi IVASS e Direttive ITAS per la presenza web e social di agenzia", che fornisce agli intermediari indicazioni operative per l'utilizzo corretto di contenuti pubblicitari e promozionali riguardanti prodotti e servizi con marchio ITAS da pubblicare sul Web.



5

Protagonisti  
della Mutua:  
soci assicurati  
e comunità locali



## 5. Protagonisti della mutua: soci assicurati e comunità locali

**146,6 milioni di euro** di premi emessi per prodotti assicurativi e previdenziali a valenza sociale (+14,3% rispetto al 2019)

**134,9 milioni di euro** di valore della linea AequITAS del Fondo Pensione Plurifonds (+19,6% rispetto al 2019)

**71,5 milioni di euro** di investimenti tematici e a impatto sociale (+86,8% rispetto al 2019)

**2,96 milioni di euro** investiti a sostegno delle comunità locali (+3,4% rispetto al 2019)

I benefici della mutualità non si limitano a vantaggi di tipo economico: i soci assicurati ITAS possono infatti contare su soluzioni assicurative pensate espressamente per rispondere alle loro esigenze e per accompagnarli nella ricerca di comportamenti e stili di vita sempre più sostenibili.

La prossimità ai soci assicurati si concretizza, inoltre, nel costante sostegno ai progetti e alle iniziative di carattere sociale, culturale e sportivo avviate dalle comunità locali nei principali territori di presenza del Gruppo.

### 5.1 Prodotti assicurativi personalizzati e innovativi

ITAS costruisce da sempre il proprio business a partire dai bisogni del socio assicurato e dei territori dove è presente. Questo significa, da un punto di vista assicurativo, prestare una grande attenzione sia all'andamento economico e alla stabilità della Compagnia - garanzia di solidità anche per il socio assicurato - che ai trend del mercato assicurativo in cui essa opera.

La progettazione e la rimodulazione dei prodotti partono da un'attenta analisi delle condizioni socioeconomiche generali e degli accadimenti che possono portare una limitazione ad aspetti cruciali della vita dei soci assicurati - siano essi lavorativi, patrimoniali, sociali o sanitari - e dall'analisi o aggiornamento delle coperture più adeguate a mitigarne gli effetti.

Per garantire un corretto equilibrio economico si valutano attentamente, d'altra parte, gli impatti che possono causare i cambiamenti climatici e sociali, lo stato delle garanzie di prodotto e l'eventuale necessità di ampliare la platea di assicurati per tutelare l'accadimento dei sinistri. Data la complessità dei fattori da tenere in considerazione, il processo di progettazione e aggiornamento dei prodotti richiede una regia unitaria a livello di Gruppo: tale ruolo di coordinamento è svolto dal **Comitato Prodotti** che coinvolge i rappresentanti del business, l'Amministratore Delegato e le funzioni di controllo, relazionandosi costantemente con la rete degli intermediari attraverso l'Osservatorio Agenti.

#### Prodotti aggiornati per rispondere alle esigenze di oggi e di domani

I bisogni e le esigenze dei nostri soci assicurati sono in costante evoluzione, non solo alla luce dei trend di lungo periodo come i cambiamenti climatici e i rapidi mutamenti del quadro sociodemografico e tecnologico, ma anche degli effetti della pandemia da **Covid-19** che ha portato all'emergere o al riaccutizzarsi di criticità di natura produttiva, lavorativa e patrimoniale. Tali fattori richiedono una copertura pronta ed efficace, e ci chiamano a innovare la nostra offerta in continuità con la logica di prossimità al socio assicurato che ispira la nostra azione.

Per questi motivi, nel 2020 abbiamo avviato un **processo globale di revisione dei prodotti inseriti a catalogo**, che si concluderà nel 2022. Tra i prodotti in revisione nel 2021 ci sono Impresa attiva, la polizza Fabbricati civili e Habitas. Nel mondo auto stiamo lavorando a una nuova tariffa il cui pricing terrà conto dei sistemi di sicurezza impostati sulle nuove autovetture, anticipando la volontà dell'Unione Europea di rendere obbligatorio il montaggio di dispositivi di sicurezza su ogni veicolo prodotto a partire dal 2022.

### 5.2 Un'assunzione dei rischi responsabile

ITAS applica rigorosamente i propri principi di sostenibilità e responsabilità sociale anche all'assunzione dei rischi nel ramo Danni, al fine di prevenire la possibilità che l'attività assicurativa del Gruppo contribuisca indirettamente a generare impatti negativi sulla società e sull'ambiente. Coerentemente con il Piano Strategico di Sostenibilità 2019-2022, nel 2020 le **Linee guida assuntive** di prodotto sono state integrate con l'inserimento di **criteri ESG** specifici che escludono dalla copertura settori industriali e attività dannose o ad alto rischio.

Sono sempre escluse dall'assunzione dei rischi:

- Aziende che derivino una parte preponderante o significativa dei propri ricavi da attività di estrazione di carbone
- Aziende che adottano pratiche estrattive non convenzionali (quali rimozione delle cime delle montagne, fratturazioni idrauliche - fracking -, sabbie bituminose, perforazione in acque profonde)
- Aziende produttrici di armi quando si venga a conoscenza che sono state condannate o sono sotto inchiesta per violazioni di norme internazionali o per esportazione verso i paesi in guerra
- Trasporto di armi e/o munizioni, quando si venga a conoscenza che sono state condannate o sono sotto inchiesta per violazioni di norme internazionali o per esportazione verso i paesi in guerra
- Soggetti e/o paesi che perpetrano sistematiche violazioni dei diritti umani o che sono implicati in azioni terroristiche
- Aziende condannate per corruzione attiva o passiva
- Trasporto di animali in condizioni che causano sofferenza
- Allevamenti animali ove vi sia abuso di medicinali
- Pesca non conforme alle normative a tutela della fauna ittica
- Demolitori di carcasse, se condannati per gravi violazioni delle leggi a tutela dell'ambiente
- Sale scommesse e videopoker
- Aziende che producano o commercializzino prodotti pornografici.

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

spedizioni in Paesi considerati a rischio, in particolare quelli caratterizzati da un livello di instabilità geo-politica molto alto secondo la JCC Watchlist e quelli colpiti da sanzioni internazionali per la presenza di conflitti e attività terroristiche o per il mancato rispetto dei diritti civili. Al 31/12/2020, l'esposizione ad attività a rischio per polizze stipulate negli anni precedenti e ancora in essere risulta pari allo 0,015% dei premi lordi emessi nell'esercizio nel settore Danni; nel 2020 non è stata emessa alcuna nuova polizza a copertura di attività considerate a rischio.

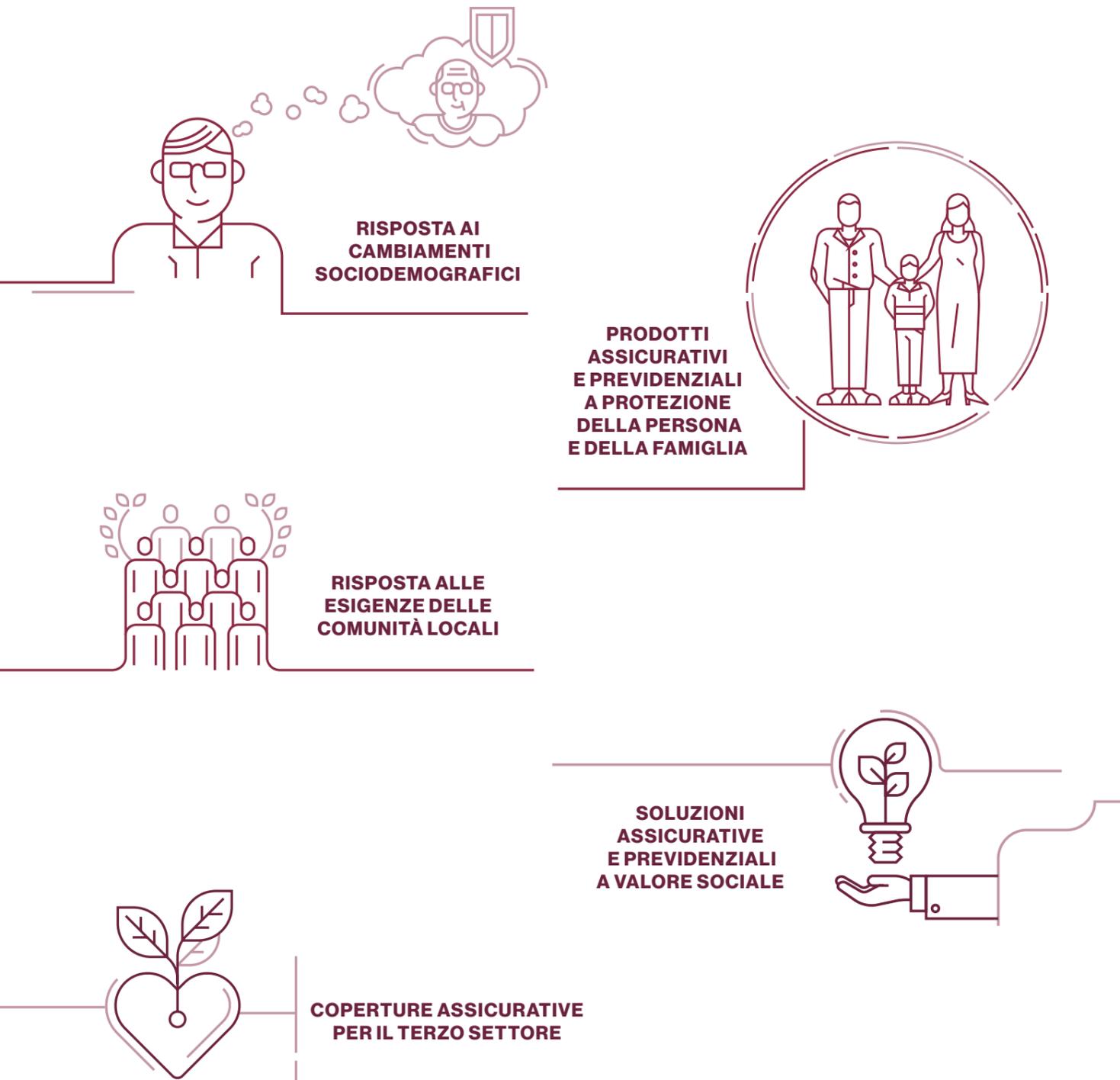
Il controllo preventivo sui livelli di rischio è svolto dalla **Direzione Tecnica** in collaborazione con la **Funzione Reati Finanziari, Monitoraggio e gestione Contenzioso e Antifrode di Gruppo**.

Nell'arco dei prossimi anni, ITAS intende affiancare a tali politiche di esclusione un approccio proattivo all'integrazione dei fattori ESG nell'attività assicurativa, impegnandosi a valorizzare gradualmente nel processo di selezione, valutazione e *pricing* dei rischi le azioni svolte dai clienti a favore della sostenibilità ambientale e sociale. Tale progressiva evoluzione degli approcci ESG sarà resa possibile, a livello organizzativo, dalla stretta sinergia tra l'attività della Direzione Tecnica, della Direzione Commerciale e dell'Ufficio Sostenibilità e Responsabilità Sociale di Impresa.



## 5.3 Soluzioni assicurative a valore sociale

Rispondendo alle esigenze dei clienti e delle comunità locali, i prodotti previdenziali e le coperture assicurative offerte dalle Compagnie del Gruppo contribuiscono ad affrontare le sfide sociali di medio termine e supportano attivamente gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.



### 5.3.1. Prodotti assicurativi e previdenziali per la protezione della persona e della famiglia

In un contesto in cui il sistema del welfare pubblico è sottoposto a pressioni crescenti, mentre la pandemia porta all'acutizzarsi dei fattori di fragilità esistenti, ITAS è in prima linea attraverso la progettazione di prodotti che consentono ai suoi assicurati di programmare in serenità il proprio futuro, proteggendo sé e i propri cari da qualsiasi rischio. Nel 2020, l'offerta di soluzioni assicurative e previdenziali per la persona e per la famiglia si è arricchita di due importanti novità: **ITAS Twin e Protezione Domani/Sostegno Domani**.

#### **Per Me Domani**

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

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

#### **Il Fondo Pensione Aperto Plurifonds**

Con la crescita delle pressioni finanziarie sul sistema previdenziale pubblico, oggi una pensione complementare rappresenta spesso una necessità per garantire a se stessi e ai propri cari un adeguato tenore di vita al termine dell'attività lavorativa.

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

Come fondo pensione aperto, Plurifonds può accogliere adesioni da tutte le categorie di lavoratori, da soggetti non titolari di redditi da lavoro e d'impresa e da persone fiscalmente a carico.



#### **Credit Protection Insurance**

La casa è un bene da tutelare nel tempo: per assicurarsi nel caso di eventi imprevisti che possano compromettere il pagamento delle rate di un mutuo o di un debito residuo, ITAS ha realizzato il prodotto CPI - Credit Protection Insurance. A seconda del tipo di evento, l'assicurato beneficia di un pagamento mensile o di una somma pari al debito residuo nei confronti dell'istituto di credito.

**ITAS Twin**

ITAS Twin è il nuovo prodotto di assicurazione **temporanea caso morte (TCM)** ideato con l'obiettivo di **proteggere una coppia** di persone dall'improvvisa mancanza di uno dei due, garantendo una copertura reciproca a un prezzo conveniente. Oltre a interessare persone fisiche che hanno bisogno di tutelarsi vicendevolmente o tutelare una terza persona tramite un capitale costante, la polizza si rivolge anche a persone giuridiche che hanno necessità di tutelare il proprio business dal rischio di decesso di soci o collaboratori che sono soggetti chiave per l'azienda.

ITAS Twin offre importanti vantaggi riservati ai soci assicurati detentori di una copertura ITAS Mutua:

- un premio di copertura scontato rispetto a quello offerto al non socio
- il pagamento di un capitale aggiuntivo per coprire le spese di prima necessità in caso di decesso di uno dei due assicurati
- il pagamento di un ulteriore capitale aggiuntivo a sostegno dei figli minori in caso di decesso di entrambi gli assicurati.

**Protezione Domani - Sostegno Domani**

Sempre più imprese si sono dotate di un piano di welfare aziendale che mette a disposizione dei dipendenti servizi che migliorino le loro condizioni di vita e quelle delle loro famiglie. Per questo sono stati lanciati due prodotti collettivi **TCM** e **LTC**, ideati per permettere alle **aziende** di offrire ai propri collaboratori o soci una copertura in caso di decesso e di perdita dell'autosufficienza. Vista la natura di polizza collettiva, il processo assuntivo è stato opportunamente snellito; la copertura caso morte, inoltre, è attiva sin dal primo giorno, indipendentemente dal numero di assicurati, grazie all'eliminazione del periodo di carenza.

**5.3.2. Coperture assicurative 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 ITAS collabora con le organizzazioni del Terzo Settore dando vita a progetti,

iniziative e partnership costruite insieme per realizzare le soluzioni più adeguate alle esigenze di 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.

Nel 2020 sono proseguite le collaborazioni con l'Unione italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti di Trento e IRIFOR al

fine di creare specifiche clausole nei prodotti assicurativi che possano rispondere alle particolari esigenze di persone con necessità molto specifiche, in particolare nei rami auto, infortunio, RC capofamiglia.

Prosegue anche la collaborazione con LavForLife, la cooperativa sociale trentina che si occupa di Pet Therapy, e con il Tiergarten, un luogo di accoglienza degli animali domestici che offre un servizio di hosting e cura (care therapy) presso il centro e a domicilio.

Prodotti assicurativi e previdenziali a valenza sociale	2020	2019	2018	Var. 2020/2018
Premi emessi in milioni di euro	146,6	125,7	110,9	+32,2%
Valore % sui rami danni e vita corrispondenti	11,9%	8,3%	8,7%	+3,2pt

Per tutto il perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid-19, le iniziative dedicate ai soci assicurati sono state applicate anche agli Enti di Terzo Settore: a titolo esemplificativo è stata estesa anche alla figura del volontario il riconoscimento di un indennizzo in caso di tampone positivo.

Nel corso dei prossimi anni, ITAS intende ampliare ulteriormente la propria offerta di soluzioni e servizi per il Terzo Settore e avviare nuove partnership sui territori di presenza: per questo motivo, nel 2020 è stato individuato un gruppo di lavoro interno dedicato all'analisi dei bisogni assicurativi specifici e all'elaborazione di iniziative e attività dedicate.

**Il testamento solidale**

Cosa lega il Testamento Solidale alle assicurazioni?

Pochi lo sanno, ma è possibile fare Testamento Solidale anche attraverso una **polizza vita o risparmio**: quando si assicura un capitale basterà segnalare tra i beneficiari anche l'organizzazione cui si desidera che vada una parte della cifra.

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

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



CON IL TESTAMENTO SOLIDALE  
OGNI STORIA HA UN NUOVO INIZIO

Fare testamento solidale è un gesto di generosità.  
Con le polizze ITAS Vita puoi farlo in modo semplice

gruppaitas.it  
ITAS ASSICURAZIONI

## 5.4 Investimenti responsabili e a impatto sociale

Nell'esercizio della sua attività assicurativa, il Gruppo ITAS contribuisce a generare un valore aggiunto non solo attraverso la progettazione e commercializzazione di prodotti assicurativi responsabili, ma anche attraverso una gestione attenta degli investimenti finanziari, volta a minimizzare i fattori di rischio socio-ambientale perseguendo obiettivi di impatto positivo sulle comunità.

Nel 2019, ITAS ha affermato pubblicamente il suo impegno nell'ambito della finanza sostenibile con l'adesione agli **UN PRI - i Principi per l'Investimento Responsabile delle Nazioni Unite**.

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

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

Nel corso del 2020, la Direzione Finanza ha intensificato il dialogo con le Nazioni Unite ai fini di una corretta implementazione dei Principi nelle attività del Gruppo e della definizione di un modello e di un processo di integrazione dei criteri ESG nella gestione del portafoglio finanziario.

La strategia di investimento responsabile che sarà adottata prioritariamente nella prima fase di implementazione dei Principi è *l'exclusionary screening*, vale a dire l'esclusione dall'universo investibile dei titoli finanziari emessi da soggetti che svolgano attività con possibili impatti negativi sulla società o sull'ambiente.

In questa direzione si è proceduto a strutturare il processo di analisi ESG degli strumenti finanziari, che presuppone la disponibilità di una base adeguata di dati e di metriche riguardanti l'esposizione dei titoli finanziari e dei rispettivi emittenti ai rischi più rilevanti per gli specifici settori di attività; a tale scopo, sono stati avviati rapporti con service provider in grado di fornire una base informativa adeguata alle esigenze di ITAS. Tale fase di analisi e approfondimento porterà alla definizione, nel 2021, dei criteri e alla loro integrazione nella Policy Investimenti, nel cui ambito saranno definite modalità di monitoraggio regolare e di apposito reporting al Consiglio di Amministrazione.

Al termine di questo percorso, le strategie di gestione del portafoglio finanziario di ITAS saranno pienamente allineate all'approccio ESG adottato pionieristicamente nel 2007 nell'ambito degli investimenti effettuati per conto della clientela attraverso la costruzione del comparto AequITAS.

### 5.4.1 Prodotti di investimento etici: il comparto AequITAS

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

La selezione degli universi investibili è effettuata da Etica SGR sulla base di una metodologia di analisi certificata secondo lo standard ISO 9001:2015 e di un set di criteri ESG di esclusione e di performance. A un primo livello, sono esclusi gli investimenti in Paesi che non rispettano le libertà politiche e i diritti civili e le imprese coinvolte nella produzione di armi, nella gestione di centrali nucleari, nell'effettuazione di test sugli animali per la produzione di cosmetici o in pratiche lesive della dignità umana o dell'ambiente. A un secondo livello, i potenziali investimenti sono valutati in base a specifiche metriche di performance ESG, selezionando solo le migliori emittenti da tale punto di vista (*best in class*).

Linea AequITAS	2020	2019	2018	Variazione 2020/2018
Valore di mercato (milioni di euro)	134,9	112,8	99,6	+44,5%
Valore % sul totale degli asset gestiti	2,11%	2,0%	2,12%	-0,01%

Tramite la quota del comparto investita nei fondi Valori Responsabili, inoltre, Etica SGR esercita attivamente il proprio diritto di voto nelle imprese oggetto di investimento, sollecitando la riflessione e l'azione sugli aspetti sociali, ambientali e di governance.

### Il microcredito della linea AequITAS

La collaborazione tra ITAS, Banca Etica e Fondazione Finanza Etica è ormai consolidata. Ad oggi realtà come Altromercato e AIAB (Associazione Italiana per l'Agricoltura Biologica) hanno la possibilità di accedere a Fondo AequITAS, un fondo di solidarietà dedicato al microcredito per progetti sociali ed eco sostenibili. L'obiettivo comune di ITAS, Banca Etica e Fondazione Finanza Etica è di sostenere le iniziative produttive ed imprenditoriali delle fasce più deboli della popolazione e delle aree economiche più svantaggiate attraverso interventi diretti di microfinanza, bandi specifici di co-finanziamento a iniziative destinate allo sviluppo di nuove imprese, progetti innovativi o iniziative a sostegno delle comunità.

### 5.4.2 Investimenti a impatto sociale

Nel 2020, ITAS ha inteso moltiplicare i propri impatti positivi investendo in **social bond**, titoli obbligazionari i cui proventi sono destinati al sostegno a progetti volti a perseguire obiettivi di sviluppo sostenibile in campo sociale.

In particolare, il Gruppo ha aderito all'emissione di Cassa Depositi e Prestiti (CDEP 102/11/30) destinata al finanziamento di progetti educativi e di social housing, e ha acquisito quote di emissioni rilasciate da altre

istituzioni governative europee per finanziare progetti di sviluppo infrastrutturale e ampliare l'accesso della popolazione a servizi di base (sanitari, abitativi, educativi, idrici).

Ai social bond si aggiungono i sustainability bond emessi da istituzioni regionali dei Paesi UE, che perseguono contemporaneamente obiettivi di impatto sociale e ambientale.

Strumenti di impact investing e investimenti tematici in campo sociale	2020	2019	Variazione 2020/2019
Valore di mercato (milioni di euro)	71,5	38,3	+86,8%
Valore sul totale degli asset gestiti	1,1%	0,7%	+0,4%



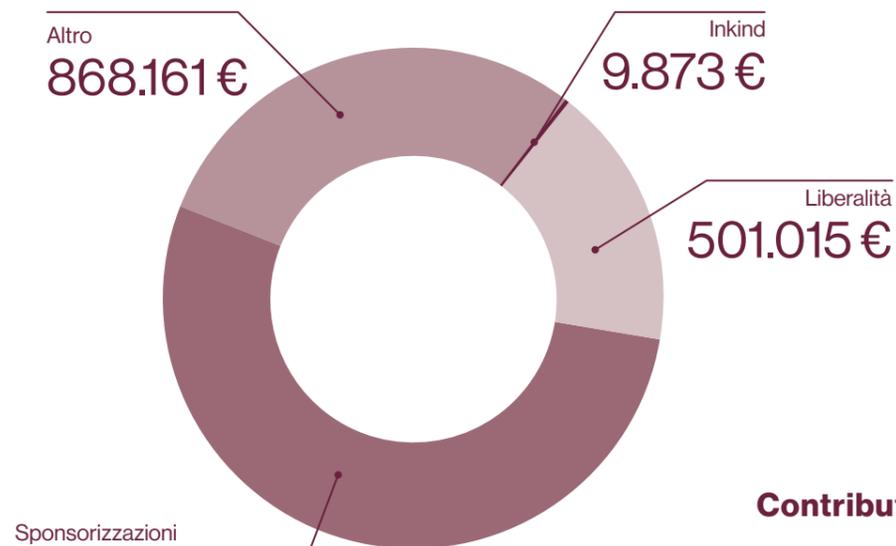
## 5.5 L'impresa al servizio della comunità

Relazione, aiuto reciproco, sostenibilità e sviluppo del bene comune. Sono queste alcune delle parole chiave che guidano l'attività di ITAS da ormai 200 anni e che ancora oggi sono elementi fondamentali di sviluppo non solo per la nostra Mutua ma anche per l'intera società, sempre più complessa e articolata. Da sempre ITAS Mutua svolge un ruolo istituzionale a supporto di iniziative e progetti in campo culturale, educativo, sportivo, sociale e ambientale. Agire per il bene comune significa saper cogliere esperienze di valore per i territori e promuoverle in un'ottica generativa, a favore cioè delle generazioni future.

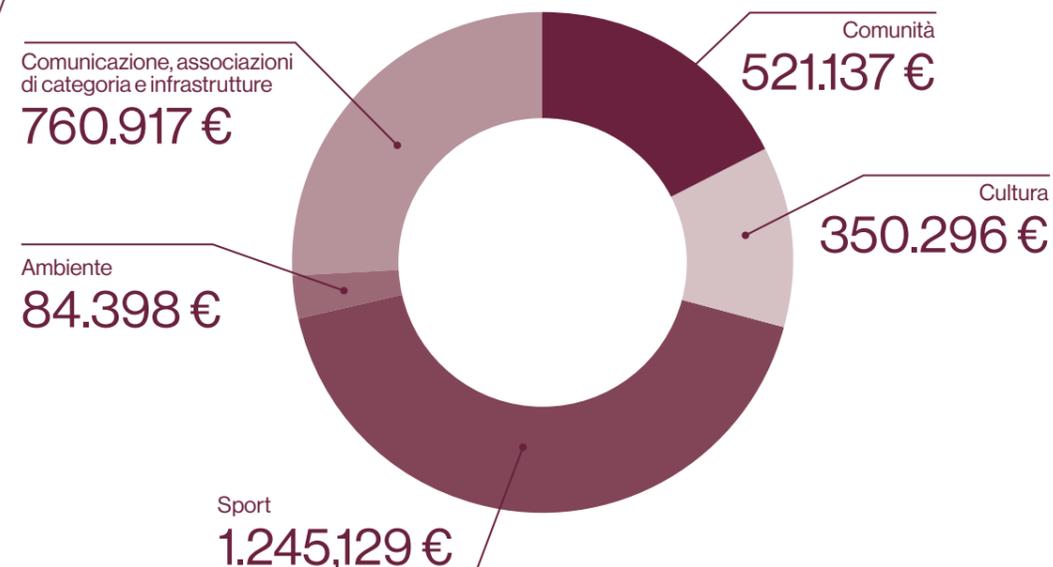
Alcuni dei progetti sostenuti da ITAS Mutua contano sulla presenza costante della Compagnia che, anno dopo anno, garantisce il consolidamento delle buone pratiche a prova dell'interesse e del valore riconosciuto in termini di impatto sui territori.

Per accrescere ulteriormente l'efficacia degli investimenti effettuati a favore delle comunità locali, nel 2020 ha preso avvio, in collaborazione con ALTIS, un percorso volto a definire un set di criteri per la selezione delle nuove richieste di sostegno e la valutazione ex post dei progetti in base agli impatti sociali e ambientali generati sul territorio.

### Contributi alla comunità per tipologia



### Contributi alla comunità per settore



### 5.5.1 Inclusione ed educazione: assicurazioni e previdenza

ITAS si impegna nella diffusione della cultura della sicurezza e della previdenza in differenti ambiti. Il 2020 è stato un anno particolare, in cui molti eventi e seminari sono stati cancellati o riprogrammati all'anno a venire. ITAS ha scelto comunque di affiancare alcune delle associazioni promotrici confermando il proprio sostegno e l'aiuto economico a copertura di spese già effettuate.

#### Agricoltura

Da anni, ITAS sostiene il "Agri Risk Management" organizzato da Co.Di.PR.A un evento di confronto e dialogo tra esperti provenienti da tutta Italia su temi legati al mondo dell'agricoltura come lo sviluppo di nuove tecnologie e l'utilizzo di strumenti innovativi per la gestione del rischio per arrivare al tema della sostenibilità. L'edizione 2020 non si è svolta causa coronavirus. ITAS ha comunque garantito il proprio sostegno in attesa dell'edizione del 2021, testimonianza diretta di come il Gruppo mantenga vivo il proprio interesse per il tema della sostenibilità in agricoltura.



#### Cultura della sicurezza, lavoro e impresa

Prosegue nel 2020 il sostegno di ITAS alle trasmissioni culturali di rete locale Fiammiferi e Buonagricoltura, programmi locali di divulgazione dell'economia turistica e agricola e le collaborazioni con enti di formazione che propongono percorsi dedicati tecnici e progettisti per la diffusione della cultura della sicurezza e della qualità negli impianti civili ed industriali.

ITAS ha sostenuto quest'anno anche un ciclo di webinar organizzato da AICQ Associazione Italiana Cultura Qualità Triveneta, dedicato a Imprese, PMI e startup innovative, dirigenti d'azienda e consulenti, Istituzioni, Università, Associazioni di Categoria, Ordini Professionali dal titolo "Il pensiero delle ripartenza".

#### Cultura della prevenzione anche grazie alle nostre agenzie

Da sempre sosteniamo attività di diffusione della cultura della prevenzione della salute. Per il secondo anno consecutivo abbiamo affiancato l'agenzia di Oderzo Centro (TV) per la realizzazione di un'iniziativa dedicata a tutte le donne. Con più di 50 visite al giorno "CareReady Mobile Diagnostic - La Mammografia e l'Ecografia gratuita", promossa da Welfare Care, è un programma di prevenzione a costo zero con lo scopo di prevenire l'insorgenza del tumore al seno attraverso gli esami gratuiti della mammella. Un'occasione, anche questa, per mostrare il ruolo di ITAS, dei suoi agenti che si adoperano per la diffusione di queste iniziative e la consulenza su strumenti di prevenzione e protezione della salute.



## 5.5.2 ITAS Mutua per il sociale

### Progetti con Enti del Terzo settore

Valori, impegno per la comunità, servizio ai soci sono alcune delle caratteristiche che ITAS condivide con le **organizzazioni del Terzo settore**: per questo ne sostiene l'operato partecipando in prima linea ad attività organizzate da enti di volontariato, cooperative sociali, associazioni, fondazioni e imprese sociali. In questo modo, la Mutua afferma il proprio ruolo di anello di corpo intermedio tra Stato e mercato, bilanciando finanza e etica, valori imprenditoriali e cooperativi per generare un impatto reale e orientato al bene comune.

Anche nel 2020 ITAS ha confermato la propria collaborazione con numerose organizzazioni attraverso **iniziative e progetti** nell'area della cooperazione sociale e del volontariato. A incrementare l'agire mutualistico a favore delle comunità, nel corso dell'anno si sono affiancate anche le Agenzie: dopo un percorso di formazione dedicato, molte hanno avviato progetti mutualistici di comunità sui propri territori, in collaborazione con enti di Terzo settore.

### Cantieri Viceversa

A livello nazionale ITAS ha sostenuto l'organizzazione dei Cantieri Viceversa, iniziativa promossa dal Forum Nazionale del Terzo Settore in collaborazione con il Forum per la Finanza Sostenibile, nata con l'intento di avvicinare il mondo del Terzo Settore a una maggiore consapevolezza del potenziale ruolo della finanza sostenibile e degli attori

finanziari nello sviluppo sostenibile di comunità. Cantieri Viceversa si è rivelato un terreno sperimentale adatto ad ITAS: come Mutua, infatti, rappresenta un modello di attività economica e finanziaria unico, frutto dell'associazionismo tra le persone e finalizzato alla tutela di tutti coloro che ne fanno parte. Appartiene dunque ad entrambe i mondi che Cantieri mette a confronto.

### Progetti di comunità con le Agenzie mutualistiche

Nel corso del 2020 molti progetti della rete ITAS in collaborazione con enti del Terzo settore sono stati promossi nell'ambito del progetto direzionale Sviluppo Impresa Mutualistica (cfr. par. 8.2). Diciotto i progetti avviati tra la fine del 2019 e il 2020 a favore delle comunità di riferimento delle agenzie mutualistiche, per più di 60 mila euro di investimenti della Mutua e delle Agenzie.

Valore aggiunto di questi progetti è la partecipazione diretta delle agenzie all'individuazione di partner e iniziative ad alto impatto potenziale sulle comunità locali e il supporto attivo alla loro realizzazione: non solo attraverso contributi economici, ma anche grazie alla messa a disposizione delle proprie competenze assicurative - tramite formazioni mirate e consulenze - e personali. Le modalità di selezione dei progetti e di sostegno sono definite dalle apposite Linee guida, che prevedono un processo di attivazione differenziato a seconda dell'entità del finanziamento richiesto.

Classe dei progetti	Entità del sostegno	Modalità di selezione
Classe A	Fino a 10.000 euro	Svolta autonomamente dall'Agenzia e approvata dalla Commissione di Valutazione Progetti
Classe B	Oltre 10.000 euro	Svolta da un apposito Gruppo di lavoro congiunto ITAS-agenti e approvata dal Comitato Guida Sviluppo dell'Impresa Mutualistica

Diversi gli ambiti di intervento individuati nel periodo: dal supporto alla dimensione sociale, a quella socio-sanitaria, fino a quella culturale e ambientale. Grazie alla realizzazione dei progetti mutualistici sono state sostenute due realtà che operano nel campo dell'assistenza a persone con disturbi allo spettro autistico e promosse iniziative formative dedicate a temi come la convivenza,

l'educazione in tempi di pandemia, lo sviluppo e la diffusione del commercio equo e solidale, la cultura della diversità e dell'integrazione sociale, l'utilizzo della digitalizzazione a superamento di alcune disabilità. Accanto a queste sono state sostenute iniziative filantropiche di dono e raccolta fondi.

Diverse anche le tipologie di intervento previste, tra cui

l'acquisto di beni materiali funzionali alla buona riuscita del progetto, la formazione di personale dedicato, la promozione di eventi di comunità e di svago per persone svantaggiate e le loro famiglie. Da segnalare che durante la prima fase della pandemia,

nella primavera del 2020, alcune agenzie mutualistiche hanno promosso iniziative per il sostegno diretto all'acquisto di sistemi di protezione per personale medico e volontario e macchinari ospedalieri destinati alla diagnostica dei pazienti.

## 18 I progetti promossi dall'avvio dell'iniziativa

**60.000** gli euro investiti a favore delle comunità di riferimento delle Agenzie mutualistiche

I progetti mutualistici sono stati realizzati in questi ambiti:

-  Assistenza a persone con disturbi dello spettro autistico
-  Sviluppo e diffusione del commercio equo e solidale
-  Convivenza ed educazione in tempi di pandemia
-  Cultura della diversità e dell'integrazione sociale
-  Digitalizzazione per superare alcune disabilità
-  Promozione di eventi di svago per persone svantaggiate
-  Sostegno a iniziative filantropiche e raccolta fondi

### Cooperazione e impresa sociale

Anche nel 2020 ITAS ha confermato la propria vicinanza al mondo della cooperazione e dell'imprenditoria sociale con collaborazioni che proseguono da qualche anno come Familydea, ABC IRIFOR, Agemoco, Trentino Cura.

### ITAS MUTUA per il Gruppo Cooperativo Gino Mattarelli

Prosegue la collaborazione con il mondo delle cooperative sociali anche nel 2020. Grazie al progetto Sviluppo Impresa Mutualistica è stato possibile sostenere più di 15 realtà cooperative in tutto il Nord Italia nel garantire

l'erogazione di **servizi all'infanzia ed estivi alle famiglie più in difficoltà o attivare servizi specifici in un momento di pandemia**. I fondi dedicati sono stati utilizzati in modi diversi: dal sostegno familiare, all'acquisto di dispositivi di protezione personale per gli operatori volontari, alla creazione di progetti specifici per i minori più bisognosi di cura. Una seconda iniziativa è stata promossa dal **Gruppo Agenti ITAS in collaborazione** con Vetrocar: ad alcune cooperative sociali di CGM su territori di presenza delle Agenzie Mutualistiche è stata offerta la

possibilità di accedere al servizio di **sanificazione dei mezzi** gratuitamente fino a giugno 2021.

#### Sostegno ad altre associazioni

Nel corso dell'anno ITAS sono state numerose le iniziative di piccole associazioni locali che hanno potuto contare sul contributo della Compagnia, a testimonianza della costante presenza al fianco di iniziative di valore. Tra queste si possono citare il sostegno ad un'associazione

di volontariato per il trasporto di persone anziane e/o invalide che necessitano di visite mediche, day hospital o ricoveri su tutta la provincia di Trento e la consegna di pasti a domicilio; durante la pandemia ha svolto un ruolo fondamentale grazie a circa 550 trasporti gratuiti all'anno a cura di volontari pensionati o ragazzi in mobilità o in cassa integrazione. ITAS ha inoltre sostenuto l'organizzazione di una mostra per i 30 anni dalla fondazione dell'Associazione Parkinson, svoltasi online causa Covid.

### ITASolidale Onlus: il cuore solidale di ITAS

ITA Solidale onlus, nasce nel 2020, da un'evoluzione dello storico comitato per il volontariato d'impresa di ITAS nato per favorire la crescita e la diffusione della cultura della solidarietà e sostenere economicamente progetti di sostenibilità sociale. Nel 2020 ITASolidale si è costituito associazione onlus, in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore quando diventerà a tutti gli effetti un ente filantropico di Terzo settore per ampliare lo spettro delle attività ed aumentare l'impegno, anche a nome di ITAS, a favore della solidarietà. L'associazione nasce grazie a tre soci fondatori: ITAS Mutua, il Gruppo Agenti e Il Comitato per la solidarietà dei dipendenti ITAS (neocostituito).



■ Associazione Bless - Tamilnadu, India

Nel 2020 sono stati finanziati **10 progetti per un importo totale di 26.000 €** circa.

Significativo nel 2020 il contributo di ITASolidale all'emergenza della pandemia. Nella primavera ITASolidale ha infatti lanciato **"Proteggiamo chi Cura" una campagna di raccolta fondi destinati all'acquisto di dispositivi di protezione per i volontari di tutto il territorio italiano delle realtà aderenti a CNCA**, il Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza. Grazie all'impegno di ITASolidale, del Gruppo Agenti ITAS e di ITAS Mutua che ha raddoppiato la cifra raccolta, si è arrivati a una cifra di **60 mila euro**, garantendo l'acquisto di presidi sanitari e supportando l'operato di queste persone, prevenendo il fatto che l'emergenza sanitaria si trasformasse anche in emergenza sociale;

Anche nel 2020 ITASolidale ha rinnovato il proprio impegno nel sostegno dell'adozione a distanza una classe di bimbi nepalesi tramite Action Aid: i piccoli vivono nell'area di Sankhuwasabha, nella valle Barun, zone in cui la povertà ha ripercussioni drammatiche sull'istruzione e la qualità della vita delle famiglie. Ecco quindi che il nostro contributo può fare la differenza nella vita di questi bambini e della loro comunità.

In aggiunta alla tradizionale raccolta di donazioni da parte del mondo ITAS, il 2020 ha visto **un contributo straordinario da parte dei soci delegati di ITAS Mutua e dalla governance delle società del Gruppo**: i delegati dei soci assicurati hanno scelto di devolvere il proprio compenso a favore di associazioni del terzo settore. La Mutua ha deciso di raddoppiare la cifra arrivando a una **donazione complessiva di 68.400 euro**, riconoscendo il ruolo dei delegati quali veri e propri ambasciatori di mutualità sul territorio. I fondi raccolti, per un totale di 68.400 euro, sono stati assegnati ad ITASolidale in parte maggiore 65.400 euro, all'associazione Valdisole Solidale Onlus e Aiutiamo Diego Canella onlus.



■ Da sinistra:  
 - I volontari dell'associazione Le Ali della Coccinella  
 - ITASolidale per la Croce Rossa  
 - Terni col cuore - un Natale Solidale  
 - Artesella - Dentro è Fuori  
 - Visite oculistiche gratuite con ABC IRIFOR a Predazzo (TN)

### 5.5.3 ITAS Mutua per la cultura, l'arte e l'educazione

Il continuo sostegno alle iniziative culturali, artistiche e educative testimonia la riconosciuta importanza nei valori legati alla tradizione e alla storia, nonché alla **diffusione dei saperi**. È anche in questa presenza che la Mutua vive tradizione, etica, lealtà, coerenza, indipendenza che caratterizzano la sua presenza sul territorio dal 1821.

	PARTNER / BENEFICIARI	DESCRIZIONE PROGETTO
MUSICA	<b>FILARMONICA DI TRENTO</b>	La Filarmonica di Trento, una realtà storica riconosciuta fra gli Istituti Culturali di rilevanza nazionale dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, contribuisce alla promozione della cultura, della diffusione e della formazione della musica prevalentemente classica e cameristica. ITAS la sostiene nella programmazione culturale annuale dal 2016.
	<b>TEATRO VERDI DI PORDENONE</b>	Dal 2015 ITAS sostiene le attività culturali programmate annualmente dal Teatro Verdi Di Pordenone e in particolare il Premio Città di Pordenone, premio di caratura ormai internazionale che viene assegnato a musicisti, didatti e musicologi che dedicano la loro attività alle nuove generazioni, coltivandone il talento per la musica.
	<b>CHAMBER MUSIC DI TRIESTE</b>	Dal 2017 ITAS sostiene le attività concertistiche dell'Associazione Chamber Music di Trieste, che dal 1999 ha promosso 340 eventi per più di 75.000 spettatori, tra cui la realizzazione del CONCORSO INTERNAZIONALE PREMIO TRIO DI TRIESTE attualmente uno dei 5 più importanti concorsi cameristici al mondo e il più importante in Italia.
TEATRO	<b>ASSOCIAZIONE CULTURALE ARIA</b>	Dal 2016 ITAS sostiene l'associazione culturale Aria che gestisce il Teatro di Pergine. Grazie alla sua sponsorizzazione, ITAS offre a tutti i suoi soci assicurati la Card "Amici del Teatro" ad un prezzo ridotto. Nonostante l'anno difficile, soprattutto per il mondo dell'arte e del teatro, ITAS ha scelto di sostenere gli eventi durante la riapertura estiva, dando un forte segnale di vicinanza alla cultura.
	<b>CONSORZIO TRENTO INIZIATIVE</b>	Ormai da diversi anni ITAS sostiene il Consorzio Trento Iniziative, dedito ogni anno alla realizzazione di eventi volti alla valorizzazione del centro storico della città. Nel 2020 ITAS ha partecipato con un sostegno diretto all'organizzazione della celebrazione del centenario della nascita di Chiara Lubich.
ARTE E MUSEI	<b>CASTELLO DEL BUONCONSIGLIO DI TRENTO</b>	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 nell'arco di quarant'anni da Claudio Grezler, già presidente di ITAS Mutua, appartengono principalmente all'ambito pittorico veneto del XV e XVI secolo, con qualificate presenze fiamminghe.
	<b>MuSe</b>	Da più di 20 anni ITAS, tra i fondatori, sostiene specifici eventi espositivi e divulgativi, dell'allora Museo Tridentino di Scienze Naturali. Quest'anno ITAS ha deciso di sostenere un progetto rivolto a bambini e famiglie: "Il suono dei libri, storie per bambini tutte da ascoltare e immaginare" - quattro storie lette ad alta voce e incentrate su contenuti scientifici per i più piccoli che il museo ha pubblicato sul proprio sito internet. Durante l'emergenza sanitaria, il MuSe ha deciso di implementare i propri contenuti online.

ARTE E MUSEI	<b>WE PLANET, ACCADEMIA DELLE BELLE ARTI DI BRERA</b>	Con il progetto "We Planet, 100 globi per un futuro sostenibile", alcuni giovani artisti dell'Accademia delle Belle Arti di Brera a Milano hanno ideato e realizzato dei globi terrestri per interpretare il tema della protezione dell'ambiente e dell'impatto che l'inquinamento ha sul pianeta. ITAS ha sostenuto l'iniziativa acquistando un globo che rappresenta la mutualità. La mostra sarà riproposta anche nel 2021, quando alcune opere saranno messe all'asta per raccogliere fondi a favore di progetti di sostenibilità.
LETTERATURA	<b>SCUOLA MEDIA "GIACOMO BRESADAOLA" DI TRENTO</b>	ITAS ha sostenuto i costi di produzione della raccolta di poesie dei giovani di una scuola media di Trento. Per aiutarli a rielaborare le sensazioni e i pensieri provati durante il difficile periodo di lockdown, i docenti hanno chiesto loro di scrivere poesie che sono poi state raccolte nel libro dal titolo "Quante nuvole, CoronaVersi dal Lockdown".
EDUCAZIONE	<b>UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRENTO</b>	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 MUTUA e la Facoltà di Giurisprudenza dell'Ateneo trentino. Nel 2020 ITAS ha inoltre finanziato e partecipato al corso Actuarial Mathematics for Life Insurance organizzato per gli studenti della Facoltà di Matematica.
	<b>ALPBACH PER L'EUROPA DEL FUTURO</b>	Anche quest'anno si è svolto (online) il consueto appuntamento di consegna delle borse di studio per i ragazzi dell'Università di Trento che potranno così partecipare al forum internazionale di Alpbach 2020. Il forum, che si tiene ogni anno dal 1945 nell'omonima località austriaca, raduna studenti da ogni parte del mondo per raccontare e immaginare l'Europa del futuro. Quest'anno ITAS ha donato 3 borse di studio, presentate dal Presidente Fabrizio Lorenz durante l'evento digitale "Cina, Africa e Europa, la geopolitica di oggi tra realismo e fondamenti".
	<b>POPLAR: FESTIVAL E FORMAZIONE</b>	Dal 2017 ITAS sostiene l'organizzazione del Poplar Festival, un'occasione di aggregazione e condivisione che ogni anno propone nuovi eventi culturali e musicali organizzando conferenze su varie tematiche, incontri con scrittori e concerti. Quest'anno l'appuntamento organizzato da ITAS ha visto il coinvolgimento di Enrico Brizzi, Presidente del Premio ITAS del Libro di Montagna, che ha offerto uno spettacolo fatto di letture, musiche e racconti delle sue esperienze di scrittore "viandante" per i più diversi cammini europei.
	<b>PREMIO DI PITTURA ALPE CIMBRA</b>	ITAS ha sostenuto il <b>premio di pittura dedicato ai giovanissimi</b> , ideato nel 1966 da Rolly Marchi e rivolto a tutti i piccoli artisti in erba delle scuole elementari, che sono chiamati a liberare la loro fantasia ogni anno su un tema diverso.



■ Da sinistra:  
 - Associazione Teatro Aria - Pergine Spettacolo (TN)  
 - We Planet  
 - I giovani studenti di Alpbach  
 - Il suono dei libri - ITAS e MuSe  
 - CoronaVersi - studenti delle scuole Bresadola (TN)

### Premio ITAS del Libro di Montagna

Il più importante **premio letterario nazionale dedicato alla letteratura di montagna** è giunto nel 2020 alla 46ma edizione. I volumi partecipanti sono stati valorizzati nelle 5 sezioni del concorso:

- Alpinismo e sport di montagna: narrazioni e descrizioni di imprese alpinistiche e sportive nello scenario montano
- Guide e mappe: manuali e materiali per muoversi in ambiente montano fra alte vie, sentieri e percorsi anche in arrampicata, con gli sci, in bicicletta
- Libri per ragazzi: romanzi, racconti, manuali, guide, testi illustrati pensati per i più giovani, bambini o ragazzi
- Ricerca e ambiente: ricerche storiche, sociologiche e antropologiche, indagini scientifiche su aspetti naturalistici e ambientali, flora, fauna, geologia
- Vita e storie di montagna: narrativa, biografie, reportage, poesia, che raccontano o descrivono anche con tecniche visuali (foto, graphic novel) il quotidiano vivere nelle terre alte

Guidata per molti anni da Mario Rigoni Stern, la giuria è ora presieduta da Enrico Brizzi ed è composta da giornalisti, alpinisti, esperti di letteratura e esponenti del mondo culturale delle "terre alte".

Fiore all'occhiello tra gli investimenti che ITAS MUTUA sviluppa in ambito culturale, il Premio ITAS ha selezionato

e premiato nel corso degli anni libri che sono poi entrati tra i classici della letteratura di montagna, di autori quali Messner, Diemberger, Krakauer, Camanni, Cognetti per citarne alcuni.

Il vincitore assoluto dell'edizione 2020 è stato Franco Brevini, con "Il libro della neve" (Il Mulino).

### Trento Film Festival

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

### Pordenonelegge.it

Il Premio ITAS trova, ormai da diversi anni, uno spazio significativo anche all'interno di Pordenonelegge.it, uno dei maggiori festival letterari italiani, con momenti di lettura e confronto con gli autori. Anche nel 2020 la presenza del Premio è stata tangibile con due incontri dedicati agli amanti della montagna e della florida letteratura ispirata da questo spettacolare ambiente naturale.



■ La serata della premiazione - Premio ITAS del Libro di montagna

## L'impatto economico del sostegno alla cultura

### Con la cultura si mangia!

L'impatto economico, diretto e indiretto, generato sul territorio dalle iniziative che sosteniamo è uno dei criteri guida nella selezione e nella valutazione dei risultati generati. Nel caso delle attività e degli eventi culturali, l'impatto economico si suddivide in:

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

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

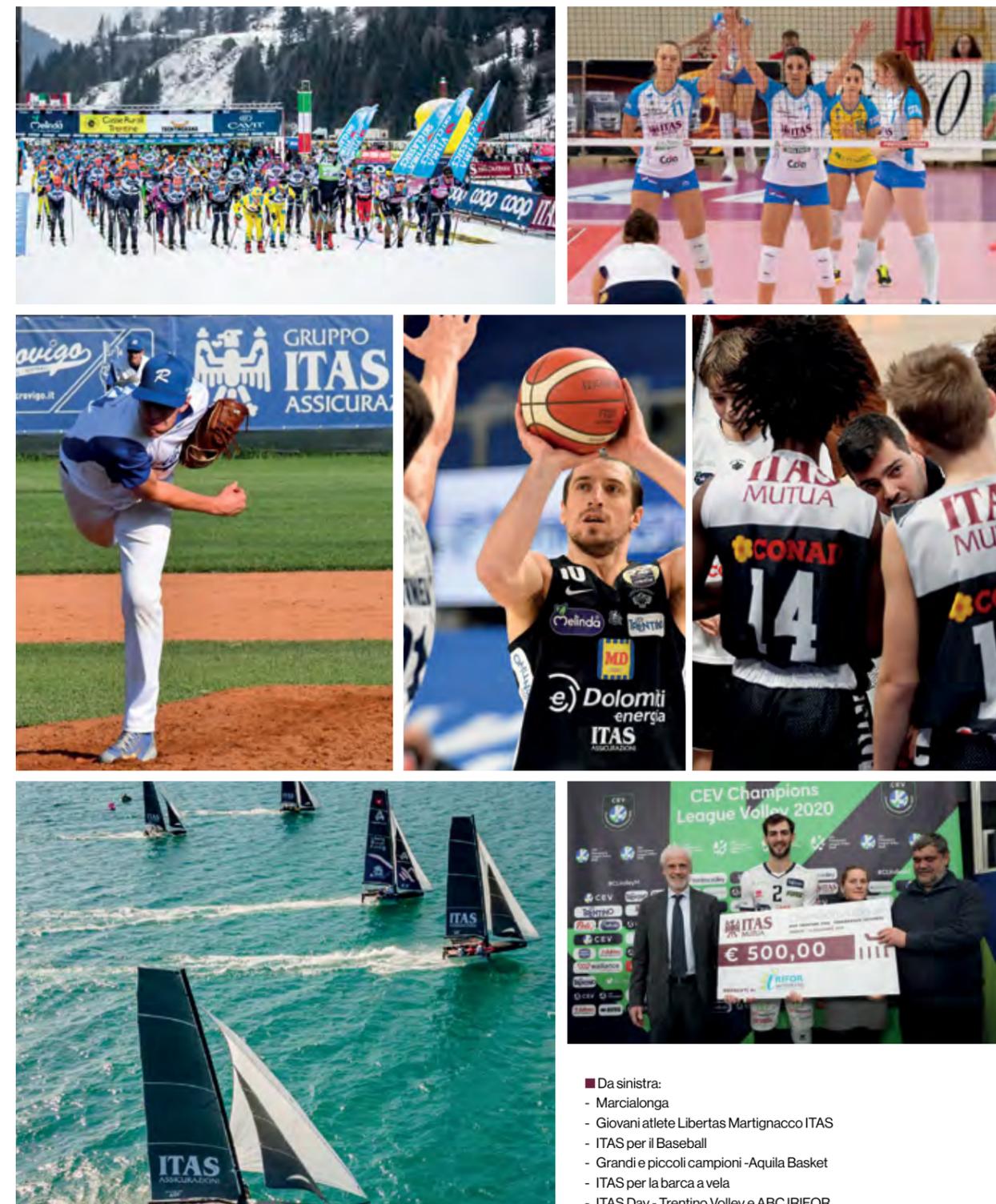
Uno studio condotto dall'Università Bocconi nel 2015 attesta che per ogni euro investito nel **Festival Pordenonelegge.it**, ne sono ritornati nel territorio della provincia di Pordenone 7,27 euro, uno dei valori più alti tra i festival italiani. In questo senso, l'impatto del sostegno di ITAS nel 2020 ha un valore di 133.041 euro.

Nel 2019 il **MuSe** di Trento, che ITAS sostiene dalla sua nascita, ha generato un impatto economico complessivo sul territorio pari a 67.615.000 euro. Applicando il moltiplicatore così individuato, il contributo di ITAS risulta generare un impatto di 165.800 euro.



## 5.5.4 ITAS Mutua per lo sport

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



- Da sinistra:
- Marcialonga
  - Giovani atlete Libertas Martignacco ITAS
  - ITAS per il Baseball
  - Grandi e piccoli campioni -Aquila Basket
  - ITAS per la barca a vela
  - ITAS Day - Trentino Volley e ABC IRIFOR

	PARTNER / BENEFICIARI	DESCRIZIONE PROGETTO
<b>BASKET</b>	<b>FONDAZIONE AQUILA BASKET</b>	Top Sponsor bianconero della squadra Dolomiti Energia Trentino, ITAS sostiene la Fondazione Aquila Basket che, attraverso il progetto <b>"Dolomiti Energia Basketball Academy"</b> ha come mission l'educazione e la formazione allo sport per la diffusione tra i giovani di uno stile di vita sano ed equilibrato, stimolando lo sviluppo di competenze come la leadership e il lavoro in team.
	<b>PALLACANESTRO BOLZANO</b>	Anche nel 2020, ITAS è sponsor delle <b>Bolzano Sisters</b> , una squadra di A2 composta da giovani atlete, talenti di riferimento per il movimento della pallacanestro femminile in tutta la regione
<b>PALLAVOLO</b>	<b>TRENTINO VOLLEY</b>	Da anni la compagnia è tra i principali sponsor della squadra di A1 maschile. Nel 2020 nell'ambito delle serate ITAS Day in occasione della premiazione da parte di ITAS del MVP (miglior giocatore) sono stati devoluti fondi a <b>Trentino Solidale e IRIFOR</b> trasformando la premiazione del miglior giocatore in un'occasione di solidarietà.
	<b>TRENTINO ROSA</b>	Confermata anche per il 2020 la vicinanza Trentino Rosa, che rappresenta l'eccellenza della pallavolo trentina nella sua versione femminile e un prezioso punto di riferimento per tutte le giovani pallavoliste anche grazie al <b>progetto Paideia volley</b> , con cui la società accoglie tutte le ragazze e le aiuta a far emergere le loro potenzialità umane e tecniche: la palestra diviene così un luogo di apertura e confronto, favorendo una crescita rispettosa e inclusiva.
	<b>LIBERTAS MARTIGNACCO</b>	Convinta dell'importanza di far crescere lo sport giovanile femminile a livello locale, il Gruppo dal 2014 affianca anche la <b>Libertas Martignacco di Udine</b> , Società trainante della Pallavolo Friulana, con una particolare attenzione al settore giovanile, da dove trae la linfa vitale per il futuro.
<b>BASEBALL</b>	<b>BASEBALL E SOFTBALL CLUB ROVIGO</b>	Ormai da molti anni ITAS sostiene il Baseball e Softball Club Rovigo, club molto conosciuto sul territorio per il suo impegno nei confronti della formazione di giovani e per il suo essere fortemente inserito all'interno della comunità, per la quale organizza spesso anche eventi come il <b>Baseball Night</b> . Nel 2020, causa Covid, l'appuntamento è stato virtuale con la <b>"Zoom digital Christmas Night"</b> . Dal 2019 il Club promuove con AIBXC (Associazione italiana baseball per ciechi) "Clutch BXC. Il suono del Baseball": un'ambiziosa iniziativa dedicata alla promozione del batti e corri per ciechi.

<b>ATLETICA</b>	<b>PALIO DELLA QUERCIA DI ROVERETO</b>	Anche nel 2020 ITAS ha sostenuto la 56° edizione del Palio della Quercia di Rovereto che, nonostante un'edizione segnata dal Covid, ha visto la partecipazione di numerosissimi atleti nazionali e internazionali di fronte a un pubblico, limitato a 500 persone per le disposizioni di sicurezza sanitaria.
<b>SPORT INVERNALI</b>	<b>MARCIALONGA SKIING</b>	Marcialonga è la più importante e famosa competizione granfondo di sci di fondo in Italia e si disputa sulle nevi delle Valli di Fiemme e Fassa l'ultima domenica di gennaio. ITAS sostiene la sua organizzazione da più di vent'anni. Quella del 2020 è stata la 47esima edizione. Al fianco dell'edizione invernale, si è svolta nel 2020 anche la Marcialonga Running, mentre, a causa della pandemia è stata sospesa la Marcialonga Cycling, evento che completa la manifestazione Marcialonga.
	<b>LA CIASPOLADA</b>	Dal 1973 ogni gennaio la Val Di Non accoglie atleti, sportivi amatoriali ma soprattutto famiglie per le quali "La Ciaspolada" rappresenta un'occasione di festa e condivisione. La manifestazione, che per la prima volta nel 2020 si doveva sostenere in modalità notturna, è stata annullata causa COVID. ITAS ha scelto comunque di contribuire per la copertura dei costi di organizzazione dell'evento.
<b>CALCIO</b>	<b>A.C. TRENTO</b>	Dal 2017 ITAS supporta l'attività del settore giovanile A.C. Trento, Società calcistica che rivolge particolare attenzione alla valorizzazione dei giovani. Cultura del lavoro e del sacrificio e attenzione ai valori educativi, sociali e formativi sono tra i principali obiettivi della Società, che ITAS dal 2017 ha sposato sostenendo l'attività del settore giovanile.
<b>VELA</b>	<b>CIRCOLO FRAGLIA VELA RIVA</b>	Si tratta di uno dei maggiori circoli mondiali per numero di regate organizzate, rappresentando un volano significativo per l'immagine ed il turismo del Trentino. L'attività principale del circolo è rivolta ai giovani e alle famiglie. ITAS sostiene l'attività del circolo dal 2014.

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



6

L'ambiente  
nel DNA

## 6. L'ambiente nel DNA

**64,8 milioni di euro** di premi emessi per prodotti assicurativi a valenza ambientale (+16,8% rispetto al 2019)

**205,5 milioni di euro** di investimenti tematici e a impatto ambientale (+12,3% rispetto al 2019)

**672,2 tCO<sub>2</sub>** di emissioni Scope 1 e 2 *market based* (+24,2% rispetto al 2019)

### 6.1 Prodotti assicurativi a protezione dell'ambiente

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

A un primo livello, le Compagnie assicurative sono attente a non favorire, tramite la propria attività di copertura dei rischi, attività dannose per l'ambiente: l'assunzione di rischi relativi ad attività di estrazione e trasporto di combustibili fossili solidi e alla coltivazione e lavorazione del tabacco è infatti residuale (0,008%) e destinata a ridursi ulteriormente, grazie all'impegno a non assicurare nuovi clienti a partire dal 2020.

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

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

Coerentemente con la propria attenzione alla sostenibilità dei territori, ITAS è stata tra le prime compagnie assicurative in Italia a proporre polizze adattabili alle costruzioni in legno e a quelle in bioedilizia in generale. La polizza **HABITAS Green**, in particolare, è pensata per proteggere la casa certificata CasaClima o costruita secondo i canoni della bioedilizia con una formulazione all-risks che assicura tutte le tipologie di danno (incendio, furto, acqua e tutela legale dei danni). Prosegue anche la partnership tra ITAS Mutua e **Habitech, il Distretto Tecnologico Trentino per l'Energia e l'Ambiente**, nel cui ambito la Compagnia offre, attraverso la propria rete agenziale, coperture assicurative a condizioni agevolate per i costruttori, proprietari e appaltatori di immobili certificati **ARCA**

- Architettura Comfort Ambiente - il primo marchio ideato da Habitech in Italia per attestare la qualità e la sostenibilità dell'edilizia in legno.



#### Protezione della casa dagli eventi catastrofici

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

#### Energie che non finiscono mai

ITAS guarda con un'attenzione particolare a chi opta per la via green, assicurando le aziende e i privati che scelgono di produrre energia in modo alternativo attraverso apposite coperture per impianti di energia rinnovabile nei settori idroelettrico, eolico, solare-fotovoltaico e a biomasse. Nel settore fotovoltaico, in particolare, il Gruppo assicura oltre 15.000 impianti in Italia installati da aziende e privati, posizionandosi tra i leader di mercato grazie alla polizza **Sinergy**.

#### A sostegno dell'agricoltura, contro il cambiamento climatico

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

ITAS è concretamente al fianco delle **imprese agricole** coprendo i rischi derivanti da avversità atmosferiche (grandine - vento - eccesso pioggia - eccesso neve - gelo - siccità - alluvione - colpo di sole - sbalzo termico) che possono pregiudicare la sostenibilità economica

delle loro attività e sviluppando coperture per rischi e attività specifiche (fitopatie, epizootie, tossine del mais, polizze a garanzia dei fondi mutualistici degli agricoltori, coperture specifiche per gli agriturismi).

Nel 2020 è proseguito il progetto pilota per assicurare i danni da peronospora a favore dei coltivatori che hanno ridotto l'utilizzo del rame nella cultura della vite per passare a una produzione orientata al biologico. In linea con l'anno precedente, sono stati stipulati circa 175 contratti per un valore di circa 500.000 euro.



Prodotti assicurativi a valenza ambientale	2020	2019	2018	Var. 2020/2018
Premi emessi in milioni di euro	64,8	55,5	59,3	+9,9%
Valore % sui rami Danni corrispondenti	21,6%	19,5%	29,4%	+2,1pt

### ITAS, Acli Trentine e Polo Edilizia 4.0 per agevolare l'accesso al Superbonus

ITAS Mutua, Acli Trentine e Polo Edilizia 4.0, alla presenza del CAF ACLI nazionale hanno dato vita ad un accordo di collaborazione per consentire ai soci assicurati di ITAS, in linea con le misure individuate dal "Decreto Legge Rilancio", di accedere ad un processo per la gestione coordinata della richiesta, certificazione e cessione del credito di imposta derivante dagli interventi edilizi specificamente disciplinati.

La Compagnia agevola i propri soci assicurati riconoscendo il 100% del credito di imposta per gli interventi previsti dal Decreto Legge Rilancio creando un processo coordinato volto a garantire un'assistenza adeguata al fine di accedere al Superbonus e fruire dei benefici fiscali.



## 6.2. Investimenti a impatto ambientale

Al fine di incrementare il contributo del Gruppo alla svolta sostenibile in corso, nel 2020 è stata aumentata ulteriormente la quota di **attivi investiti in green bond**, titoli obbligazionari i cui proventi sono destinati a finanziare progetti di sviluppo sostenibile in campo ambientale (energie rinnovabili, efficienza energetica, mobilità sostenibile, economia circolare). Tra questi, spiccano per rilevanza le obbligazioni verdi emesse dalla Banca Europea per gli Investimenti (BEI), il bond governativo di emissione olandese e il green bond emesso da Assicurazioni Generali.

ITAS detiene inoltre quote di fondi immobiliari attivi nell'ambito dell'edilizia sostenibile e nella produzione di energia da fonti rinnovabili:

- il Fondo Clesio è proprietario dell'area urbana Le Albere in Trento, dove sorge Casa sede ITAS, progettata secondo i più avanzati criteri dell'edilizia sostenibile
- il Fondo Energeia invece opera direttamente nel settore dell'energia rinnovabile, investendo in impianti fotovoltaici

- il fondo Re Energy Capital investe in società operanti nel settore dell'energia rinnovabile e dell'ambiente
- il fondo di Foresight Group investe in progetti infrastrutturali volti a valorizzare l'uso delle tecnologie per un'energia rinnovabile
- il fondo THEAM Quant per il Carbon Offset lanciato da BNP Paribas. Il fondo, attraverso l'uso di certificati

VER (Verified Emission Reductions certificates) mira all'annullamento delle emissioni di CO<sub>2</sub> delle società presenti del fondo. Il fondo investe inoltre nel progetto Kasigau Corridor REDD+, che produce *carbon credits* proteggendo oltre 200 mila ettari di foresta nel Sud-Est del Kenya. Parallelamente all'impatto ambientale, il progetto è impegnato a creare nuovi posti di lavoro a livello locale.

Strumenti di impact investing e investimenti tematici in campo ambientale	2020	2019	Variazione 2020/2019
Valore di mercato (milioni euro)	205,4	183,0	+12,3%
Valore % sul totale degli asset gestiti	3,2%	3,2%	-



## 6.3 Sostegno a progetti per la difesa dell'ambiente

ITAS Mutua dimostra la propria **responsabilità nei confronti dell'ambiente anche attraverso il sostegno a eventi e iniziative** sviluppate da stakeholder esterni con l'obiettivo di sviluppare e consolidare una coscienza ambientale e difendere il patrimonio naturale.

PARTNER / BENEFICIARI	DESCRIZIONE PROGETTO
<p>FESTIVALMETEOROLOGIA</p>	<p>Promosso da AISAM - Associazione Italiana di Scienze dell'Atmosfera e Meteorologia, Università degli Studi di Trento, Comune di Rovereto e Fondazione Museo Civico di Rovereto, il Festivalmeteorologia è un evento che mira a diffondere e consolidare una cultura meteorologica di base, sempre più necessaria per poter comprendere fenomeni quali il cambiamento climatico. Quest'anno è arrivato alla sua sesta edizione e, causa emergenza Covid, si è svolto principalmente online. ITAS sostiene l'evento dal 2018.</p>
<p>KIDS GO GREEN</p> 	<p>ITAS dal 2019 sostiene il progetto Kids Go Green, un progetto che stimola il coinvolgimento attivo degli alunni nell'apprendimento e nella promozione della mobilità sostenibile. Nell'ambito del programma scolastico, gli insegnanti, con l'ausilio della Web app, progettano dei percorsi tematici individuando delle tappe alle quali associano dei contenuti didattici multimediali. I bambini in classe riportano giornalmente le modalità di viaggio dei loro percorsi casa-scuola. I chilometri percorsi dai bambini con i mezzi sostenibili (a piedi, in bici, con lo scuolabus) permettono al gruppo di avanzare in un viaggio didattico-interattivo virtuale che, tappa dopo tappa, porta alla scoperta di città, paesi e ambienti, trasmettendo il valore dei chilometri sostenibili fatti collettivamente godendo "virtualmente" delle bellezze architettoniche e paesaggistiche, visite ad alcuni musei, scoperte dei grandi scienziati etc. Nel 2020 con l'emergenza Covid, il progetto è stato ripensato e riadattato alle nuove forme di didattica: il team di Kids Go Green ha adattato prontamente la piattaforma, introducendo la sezione Kids Go Green #IoRestoACasa con l'obiettivo di supportare i docenti, i bambini, i ragazzi e le loro famiglie nel periodo di isolamento e chiusura delle scuole proponendo attività da svolgere a casa e in famiglia.</p>

<p>SHARRYLAND</p> 	<p>Sharryland è un'innovativa piattaforma web che dà valore alle persone, alle relazioni e al territorio, basandosi su principi cari ad ITAS come quelli della condivisione, della partecipazione attiva e della tutela del bene comune. Lo scopo primario di questa piattaforma è quello di promuovere e mettere in rete le bellezze dei vari territori, dando visibilità a quei tesori che spesso restano fuori dagli itinerari turistici più conosciuti. ITAS grazie all'accordo con Sharryland ha la possibilità di diventare "paladino" di 30 di queste meraviglie, sponsorizzando e sostenendo la divulgazione e la promozione di alcuni luoghi magici presenti nei territori in cui opera: possono essere luoghi di interesse paesaggistico, storico o culturale ma anche tradizioni e sapori tipici di un territorio. ITAS in questo modo ha la possibilità di associare il proprio brand a valori forti come quelli della tutela del paesaggio, della promozione del territorio e della valorizzazione delle identità locali.</p>
<p>FONDO AMBIENTE ITALIANO</p> 	<p>Nel 2020, ITAS Mutua ha deciso inoltre di sostenere il <b>FAI - Fondo Ambiente Italiano</b> in qualità di Corporate Golden Donor. La Compagnia si affianca, così, a un grande progetto di tutela che è anche un'ambiziosa sfida ambientale e culturale: fare dell'Italia un luogo più bello dove vivere, lavorare e crescere i nostri figli. Il patrimonio paesaggistico e storico-artistico rappresenta infatti un capitale unico al mondo e la risorsa fondamentale su cui investire per far rinascere, sviluppare e valorizzare il nostro meraviglioso Paese. Grazie al sostegno dei suoi numerosi aderenti, il FAI da 45 anni tutela e gestisce 67 Beni su tutto il territorio nazionale: importanti insediamenti, edifici e aree naturalistiche salvate dall'incuria, restaurati, protetti e aperti al pubblico. Attraverso le proprie attività e iniziative, inoltre, il FAI si impegna a educare e sensibilizzare la collettività alla conoscenza, al rispetto e alla cura dell'arte e della natura e a farsi portavoce delle istanze della società civile vigilando e intervenendo attivamente sul territorio.</p>

## 6.4 Un miglioramento costante delle performance ambientali

Per ITAS, l'attenzione ai propri impatti ambientali è connaturata alla storia stessa del Gruppo nato in Trentino-Alto Adige, contesto da sempre attento alla protezione del capitale naturale.

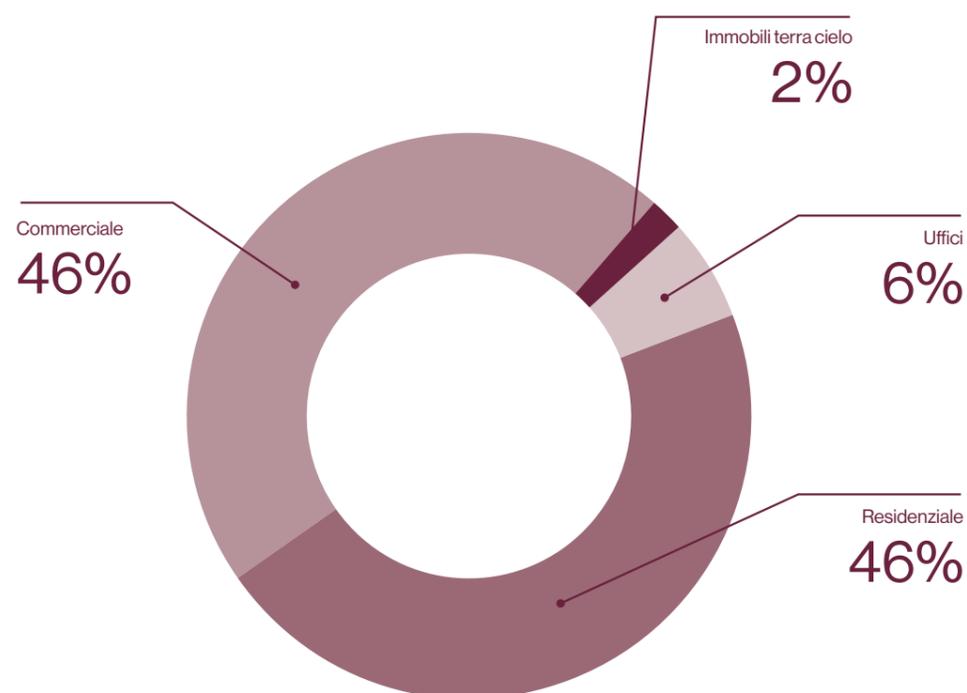
Nonostante l'attività assicurativa non determini rischi significativi di natura ambientale, ITAS è fortemente impegnata nel **miglioramento costante delle proprie**

**performance ambientali** agendo su due fronti principali: **la riqualificazione energetica del patrimonio immobiliare e la mobilità sostenibile.**

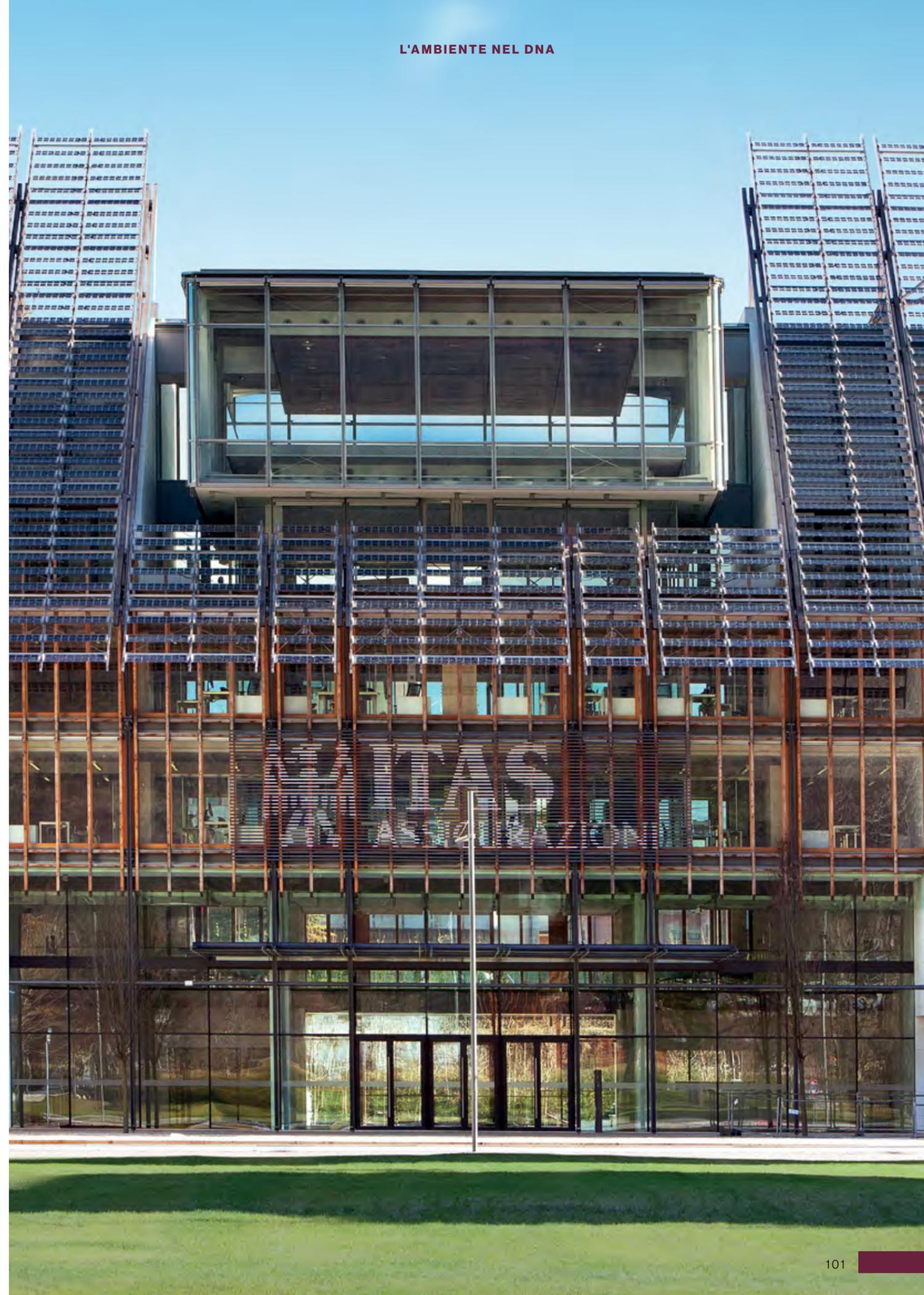
Nel corso del 2020, in linea con gli anni precedenti, non vi sono state sanzioni per il mancato rispetto delle leggi e/o delle normative ambientali.

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

ITAS possiede un patrimonio costituito da oltre 1.000 unità immobiliari localizzate in prevalenza nel Nord Italia, adibite non solo a sedi e uffici operativi del Gruppo, ma anche a uso strumentale e residenziale da parte di terzi.



L'edificio più rappresentativo è **Casa ITAS**, la sede principale del Gruppo alle Albere, quartiere di Trento progettato da Renzo Piano, accanto alla nuova sede del MUSE, Museo di Scienze Naturali. La progettazione della sede ha tenuto conto del contesto naturalistico del Trentino, utilizzando tecnologie all'avanguardia che hanno consentito di 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: un cogeneratore alimentato a gas naturale produce in inverno il calore necessario a riscaldare tutti gli edifici, mentre in estate questo viene inviato a un assorbitore per essere convertito in freddo. La sede utilizza inoltre un impianto fotovoltaico per la produzione di elettricità, riducendo i consumi di energia elettrica acquistata di circa 20.000 kWh l'anno.



Il miglioramento delle performance ambientali del patrimonio immobiliare non si ferma a Trento: i beni immobili di proprietà del Gruppo e gestiti da ITAS Patrimonio sono infatti al centro di un **piano complessivo di riqualificazione** improntato all'impiego di materiali ecocompatibili e al ripristino delle parti di pregio e interesse storico. Anche grazie al coinvolgimento di professionisti e aziende dotate di competenze e esperienze specialistiche nella riqualificazione

energetico/ambientale, tali interventi hanno permesso di migliorare le prestazioni degli edifici, determinando il passaggio a classi energetiche più efficienti.

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

Collocazione	Natura dell'intervento	Stato avanzamento lavori al 31/12/2020	Classe energetica ante lavori	Classe energetica post lavori
Trento, via Silvio Pellico 1 (primo lotto)	Rifacimento involucro esterno Sostituzione impianti riscaldamento Sostituzione serramenti esterni	Conclusi	59,3	+9,9%
Trento, Via Grazioli 31	Ristrutturazione secondo piano con sostituzione serramenti esterni e caldaia a gas	Conclusi	29,4%	+2,1pt
Trento, Via Mancini 8	Riqualificazione facciata con sostituzione serramenti esterni	Conclusi	A-B	
Trento, via Grazioli 106	Ristrutturazione uffici secondo piano con sostituzione serramenti esterni, rifacimento impianto termomeccanico, installazione pompa di calore	Conclusi	G	C*
Bolzano, via da Vinci 8	Rifacimento completo impianti e serramenti esterni lato nord	Conclusi	F	C*
Reggio Emilia, via Spallanzani 3	Sostituzione serramenti esterni	Conclusione prevista nel 2021	F	B*
Vicenza, via Muscheria 31	Riqualificazione facciata con sostituzione serramenti esterni	Conclusione prevista nel 2021	F	B*
Reggio Emilia, via Spallanzani 3	Sostituzione serramenti esterni	Conclusione prevista nel 2021	E	B*
Vicenza, via Muscheria 31	Riqualificazione facciata con sostituzione serramenti esterni	Conclusione prevista nel 2021	E-G	C*

\*classe prevista, da confermarsi all'approvazione dell'APE

Il 2020 ha visto inoltre l'avvio dei lavori di costruzione del **nuovo edificio ITAS Forum**, che ospiterà le attività formative del Gruppo. Il progetto prevede la realizzazione di impianti energetici basati su soluzioni avanzate e caratterizzati da elevati livelli di prestazione. Le prestazioni energetiche del patrimonio immobiliare di ITAS sono oggetto di un costante monitoraggio, conformemente alla normativa vigente. Il Gruppo rientra infatti negli obblighi individuati dal D.Lgs. 102/2014 in materia di efficienza energetica, che prevede la redazione di un audit energetico quadriennale sulle tre sedi principali: Casa ITAS a Trento, la sede di via Santa Maria Segreta a Milano, la cui ristrutturazione è stata completata nel 2018 nel rispetto dei massimi standard di efficienza energetica, e la sede di piazza Piccapietra a Genova.



■ Lavori di costruzione del nuovo edificio ITAS Forum

### 6.4.2 Consumi energetici ed emissioni dirette

Il Gruppo ITAS ha compiuto una scelta forte ed esplicita a favore dell'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. È il caso di Dolomiti Energia, per Casa ITAS, e di AIM Energia, per la sede bellunese di Assicuratrice Val Piave, che assicurano entrambe un

mix energetico composto per il 100% da fonti rinnovabili, con una prevalenza dell'energia idroelettrica. Tale scelta consente di azzerare le emissioni dirette legate al consumo di energia elettrica, con un beneficio che può essere quantificato in 429 tonnellate di CO<sub>2</sub> nel 2020<sup>4</sup>.

ENERGIA ELETTRICA E TERMICA	2020	2019	2018
Energia elettrica acquistata e consumata	1.544.753 kWh	1.923.854 kWh	2.183.548 kWh
Energia elettrica autoprodotta da fonte rinnovabile (fotovoltaico) e consumata	20.000 kWh	20.000 kWh	20.000 kWh
Energia termica acquistata e consumata per riscaldamento	1.889.010 kWh	1.351.311 kWh	1.626.810 kWh
Energia termica acquistata e consumata per raffrescamento	906.800 kWh	820.400 kWh	1.107.300 kWh
	4.360.563 kWh	4.115.565 kWh	4.937.658 kWh
Energia elettrica e termica consumata totale	15.698 GJ	14.816 GJ	17.776 GJ
COMBUSTIBILI NON RINNOVABILI	2020	2019	2018
Gas metano per riscaldamento	12.807 m <sup>3</sup>	14.129 m <sup>3</sup>	12.869 m <sup>3</sup>
Gasolio per autotrazione	2.431 lt	4.177 lt	n.d.
Benzina per autotrazione	409 lt	614 lt	n.d.
Consumi totali di combustibili non rinnovabili	100 GJ	169 GJ	

Il 2020 ha visto una riduzione significativa del consumo di energia elettrica rispetto all'anno precedente (-19,7%), dovuto al minore utilizzo degli spazi e delle postazioni in seguito all'attivazione dello smart working. I consumi di energia termica sono invece aumentati del 28,7%, a causa dell'andamento climatico dell'anno e della necessità di sospendere il ricircolo dell'aria primaria in conformità alle

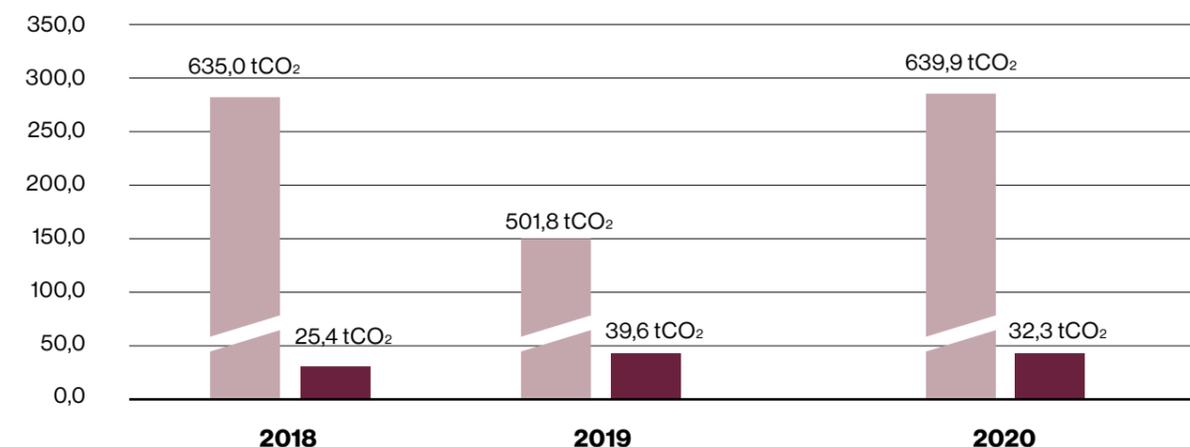
disposizioni sanitarie per il contenimento della pandemia. Conseguentemente, le emissioni indirette Scope 2, che rappresentano la principale voce di impatto per ITAS, hanno interrotto il proprio trend in discesa, segnando un aumento del 27,5% rispetto al 2019 secondo l'approccio market based e riallineandosi ai livelli del 2018.

EMISSIONI (tCO <sub>2</sub> )	2020	2019	2018
<b>EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1</b>	<b>32,3</b>	<b>39,6</b>	<b>25,4</b>
da consumo di gas metano	25,5	28,0	25,4
da consumo carburanti per flotta aziendale	6,8	11,6	n.d.
<b>EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 market based</b>	<b>639,9</b>	<b>501,8<sup>5</sup></b>	<b>635,0</b>
EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 location based	1.068,7	1.073,6	1.328,1

<sup>4</sup> Confronto tra emissioni Scope 2 market based e location based.

<sup>5</sup> Il valore delle emissioni Scope 2 relative agli anni 2018 e 2019 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nei precedenti Bilanci di Sostenibilità in seguito a un affinamento della metodologia di rilevazione.

■ EMISSIONI DIRETTE SCOPE 1 ■ EMISSIONI INDIRETTE SCOPE 2 marked based



### 6.4.3 Soluzioni innovative di trasporto sostenibile

La principale fonte di emissioni indirette Scope 3 per ITAS è rappresentata dalle trasferte effettuate dal personale tra le sedi operative principali e quelle periferiche e in occasione dei momenti di incontro con la rete distributiva. Dal 2018, ITAS si è impegnata attivamente nell'attuazione di iniziative a sostegno della mobilità green:

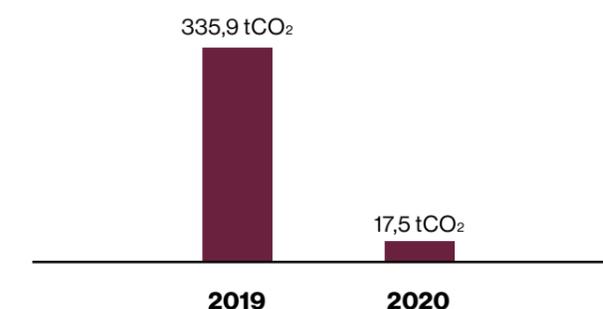
- introduzione di una Travel Policy che privilegia il ricorso a mezzi di trasporto collettivi e condivisi, come il treno e il car pooling
- messa a disposizione gratuita dei dipendenti di biciclette elettriche a pedalata assistita
- installazione di postazioni per la ricarica delle biciclette

elettriche di proprietà dei dipendenti, completata nel 2020.

A partire dal 2021, l'impegno di ITAS sarà rilanciato attraverso la definizione del **Piano triennale per la Mobilità Sostenibile (PMS)**, che integrerà il Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) obbligatorio ai sensi del Decreto-legge n. 34 del 13 maggio 2020 ("Decreto Rilancio"). Il PMS sistematizzerà gli interventi volti a migliorare l'accessibilità alle sedi del Gruppo, a monitorare e ottimizzare i costi sostenuti dai dipendenti per gli spostamenti casa-lavoro e lavoro-lavoro e incentivare l'utilizzo dei mezzi di trasporto collettivi.

Percorrenza dei dipendenti ITAS per trasferte aziendali			
	2020	2019	2018
KM TOTALI PERCORSI	218.456	2.724.541	1.869.769
in treno	71%	40%	n.d.
in auto	29%	60%	n.d.

EMISSIONI CO<sub>2</sub> INDIRETTE SCOPE 3



Il 2020 ha visto una riduzione significativa della mobilità aziendale a causa delle limitazioni alle trasferte e alla presenza nelle sedi di lavoro stabilite dal Comitato di Prevenzione in risposta all'emergenza sanitaria da Covid-19: di conseguenza, le emissioni di CO<sub>2</sub> sono state contenute a livelli assai ridotti.



7 Nati dalle persone  
per le persone

## 7. Nati dalle persone, per le persone

- 729 dipendenti (-1,2% rispetto al 2019)
- 99,6% di dipendenti assunti a tempo indeterminato (+0,5% rispetto al 2019)
- 43,2% di dipendenti donna (-0,2% rispetto al 2019)
- 23,1% di dirigenti donna (+2,4% rispetto al 2019)
- 95,5% dipendenti che hanno ricevuto una valutazione periodica delle performance e dei piani di carriera
- 24,2 ore di formazione pro-capite annua erogate (-30,3% rispetto al 2019)
- 91,7% tasso di permanenza al lavoro dopo il congedo parentale (-6,7% rispetto al 2019)

ITAS è una realtà nata dall'incontro e dalla volontà delle **persone**. E le persone - amministratori, dipendenti, collaboratori e agenti - restano indispensabili per lo sviluppo, il successo e la stessa esistenza del Gruppo. Un fattore strategico la cui posizione centrale è riconosciuta anche dal Codice Etico.

Per promuovere il valore delle persone e per migliorare e accrescere il patrimonio di capacità e competenze di ciascun collaboratore, ITAS si impegna a creare un **ambiente di lavoro che favorisca la sicurezza e il benessere di tutti**, la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra nel rispetto della personalità di ciascuno e che sia privo di pregiudizi, intimidazioni o condizionamenti.

Al 31 dicembre 2020, il Gruppo conta **729** dipendenti, dato in leggero calo rispetto all'anno precedente. La quasi totalità (99,6%) è assunta a tempo indeterminato a conferma della fiducia che ITAS ripone nei propri collaboratori. Tra i dipendenti a tempo indeterminato, l'87,9% ha un impiego full time, a fronte di una componente comunque significativa di contratti part-time (88 persone, di cui 82 donne). La totalità dei dipendenti è coperta da accordi collettivi di contrattazione.

Nel 2020, ITAS ha scelto di sottoporsi a una verifica indipendente delle proprie politiche di gestione delle persone aderendo al programma di certificazione **Top Employer**. Top Employers Institute valuta le aziende attraverso l'analisi di oltre 600 pratiche organizzative suddivise in 7 assi di azione (steer, shape, attract, develop, engage e unite) e concede la certificazione se i risultati soddisfano i target stabiliti in base alle best practice di riferimento. Oltre a confermare l'efficacia del percorso intrapreso, l'ottenimento della certificazione per il 2021 ha rappresentato un'opportunità per individuare, attraverso un confronto con il Top Employer a livello nazionale e internazionale, ulteriori spazi di miglioramento e crescita delle nostre politiche di gestione del capitale umano.



■ ITAS è Top Employer

### 7.1 Attrazione e motivazione dei talenti

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

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

Un ruolo importante nelle politiche di inserimento è svolto dalle **relazioni con le Università** dei territori in cui sono presenti le sedi operative del Gruppo. ITAS partecipa ai *career day* e agli eventi di *job matching* annuali organizzati dall'Università Cattolica del Sacro Cuore e dall'Università di Trento e attiva regolarmente tirocini curriculari e postlaurea, per cui è previsto un rimborso nel caso di una durata minima di 6 mesi.

Nel 2020 sono state inserite nelle società del Gruppo 24

nuove persone, per il 38% di età inferiore ai 30 anni e per il 46% di genere femminile.



Nuovo personale assunto per fasce di età	2020	2019	2018
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>47</b>	<b>39</b>
Totale donne	11	16	17
Totale uomini	13	31	22
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>18</b>
Donne	4	13	10
Uomini	5	16	8
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>19</b>
Donne	6	3	7
Uomini	8	14	12
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Donne	1	0	0
Uomini	0	1	2

Personale che ha interrotto/terminato il rapporto di lavoro, per fasce di età	2020	2019	2018
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>59</b>
Totale donne	16	15	23
Totale uomini	17	19	36
<b>Sotto i 30 anni</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9</b>
Donne	4	3	6
Uomini	2	6	3
<b>Tra i 30 e i 50 anni</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>16</b>
Donne	9	11	5
Uomini	8	10	11
<b>Oltre i 50 anni</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>34</b>
Donne	3	1	12
Uomini	7	3	22

Il tasso di turnover in uscita si è mantenuto sui livelli contenuti del 2019 (4,5%), a conferma della capacità di fidelizzazione e ritenzione delle aziende del Gruppo.

Tasso di turnover per genere ed età	2020	2019	2018
<b>Tasso turnover complessivo</b>	<b>7,8%</b>	<b>11,0%</b>	<b>13,1%</b>
<b>Tasso di nuovi assunti</b>	<b>3,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>5,2%</b>
Tasso di nuovi assunti - Donne	3,5%	5,0%	5,2%
Tasso di nuovi assunti - Uomini	3,1%	7,5%	5,2%
Tasso di nuovi assunti - Sotto i 30 anni	19,1%	61,1%	7,6%
Tasso di nuovi assunti - Tra i 30 e i 50 anni	3,1%	3,6%	3,9%
Tasso di nuovi assunti - Oltre i 50 anni	0,4%	0,5%	0,9%
<b>Tasso di turnover in uscita</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,6%</b>	<b>7,9%</b>
Tasso di turnover in uscita - Donne	5,0%	4,7%	7,1%
Tasso di turnover in uscita - Uomini	4,1%	4,6%	8,5%
Tasso di turnover in uscita - Sotto i 30 anni	12,8%	18,9%	29,0%
Tasso di turnover in uscita - Tra i 30 e i 50 anni	3,7%	4,4%	0,8%
Tasso di turnover in uscita - Oltre i 50 anni	4,4%	1,9%	14,8%
<b>Tasso di compensazione turnover del personale</b>	<b>72,7%</b>	<b>138,2%</b>	<b>66,1%</b>

## Giovani talenti per l'innovazione

Nel 2020 abbiamo progettato e lanciato l'iniziativa **Design Sprint ITAS**, dedicata ai colleghi under 30 e incentrata sul principio dell'*innovation by doing*.

La prima edizione, svoltasi a febbraio 2020, ha previsto il coinvolgimento di 25 colleghi che, suddivisi in gruppi di lavoro e supportati da facilitatori esterni, si sono dedicati per 5 giornate consecutive allo studio ed alla realizzazione di un'idea innovativa, secondo un programma-guida articolato in fasi specifiche. Partendo da un tema identificato dal Comitato di Management, ogni gruppo ha lavorato alla realizzazione del prototipo di un nuovo prodotto o servizio.

Per i giovani si è trattato di un'opportunità di sviluppare le proprie capacità di *team working* e di confrontarsi in modo diretto con i temi dell'innovazione e del cambiamento, attraverso la realizzazione di soluzioni tangibili e applicabili all'operatività aziendale. Ciascuno con le proprie abilità, doti, esperienze, carattere e attitudini ha potuto mettersi in gioco per creare valore per sé, per i suoi compagni e per ITAS. Il riacutizzarsi dell'emergenza Covid dall'autunno non ci ha permesso di realizzare la seconda edizione, che sarà ripresa nel 2021.



■ Design Sprint ITAS

## 7.2 Percorsi di sviluppo professionale

Tutti i dipendenti di ITAS, siano essi neoassunti o presenti nel Gruppo da più tempo, sono coinvolti in un percorso di analisi e **potenziamento delle competenze** che mira a supportarne la crescita professionale e umana.

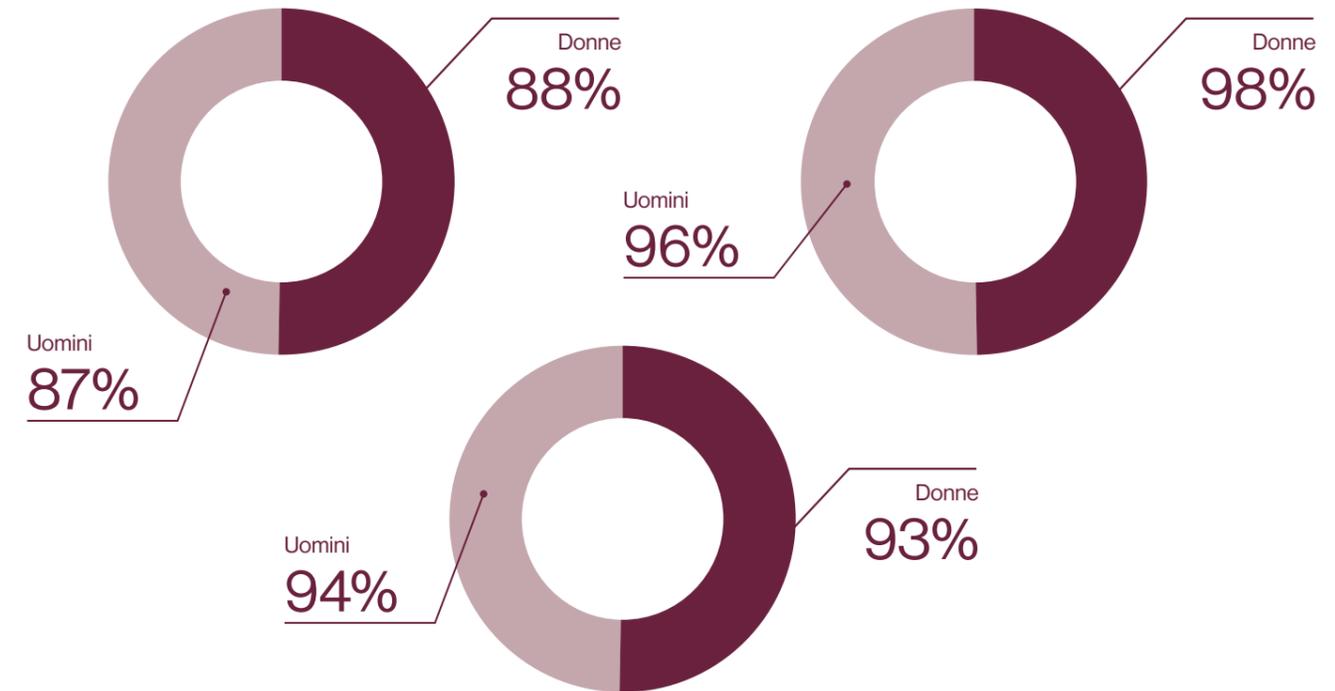
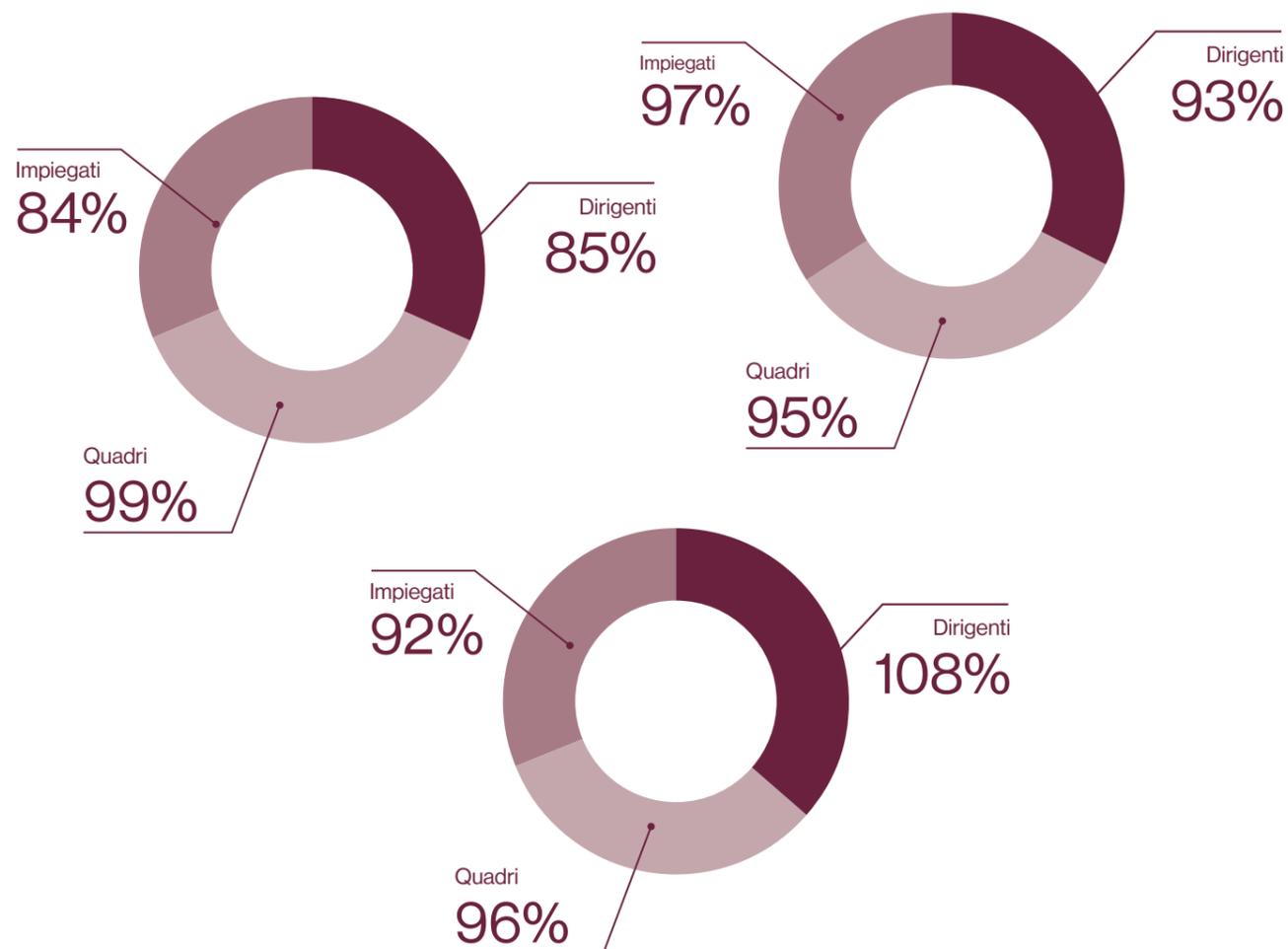
Nel 2020, ITAS ha ampliato la mappatura dei ruoli aziendali avviata nell'anno precedente, descrivendone contenuti, responsabilità e interfacce ed esplicitando il contributo che il singolo ruolo fornisce alla creazione di valore. Parallelamente, il modello di competenze condiviso per l'intero Gruppo è stato arricchito con gli elementi evidenziati dalla mappatura dei ruoli. Su questa base le diverse società del Gruppo potranno costruire strumenti di gestione del capitale umano coerenti e integrati, garantendo un costante allineamento tra gli obiettivi strategici, la cultura organizzativa e le

competenze tecniche e comportamentali presidiate da ogni persona.

Allo scopo di ampliare le opportunità di crescita professionale e di mobilità interna per i dipendenti del Gruppo, durante il 2020 è stato fatto maggiore ricorso allo strumento del **job posting**, lanciando 5 ricerche interne.

Un ruolo essenziale nei percorsi di sviluppo professionale è svolto dalla **valutazione delle performance** individuali, che interessa tutte le persone ITAS a 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.

### Dipendenti per categoria che ricevono una valutazione periodica delle performance e dei piani di carriera (%)



Il sistema applicato ai ruoli manageriali si basa su obiettivi quantitativi e qualitativi: i primi sono assegnati dal dirigente di riferimento e si caratterizzano per essere **smart, specifici, misurabili, attuabili, rilevanti** e con un orizzonte temporale preciso. La componente qualitativa consiste nel contributo positivo e collaborativo fornito 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 responsabile ed il singolo dipendente che 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.

## 7.3 Formazione continua per sviluppare le competenze

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

Il **Piano Formativo annuale** è lo strumento con cui ITAS attua i propositi strategici in tema di formazione, supportando il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano Industriale per quanto riguarda l'offerta di nuovi prodotti, l'innovazione organizzativa, il rafforzamento del sistema dei controlli e il miglioramento delle performance tecniche.

L'offerta formativa è **strategica** (allineata alle politiche

direzionali volte ad affrontare in modo innovativo alle nuove sfide del settore assicurativo) e **continua** (mirata a consolidare le competenze tecniche necessarie all'operatività quotidiana e ad adeguarle a quanto richiesto dall'evoluzione del business, della normativa e del mercato del lavoro). I contenuti del Piano sono definiti sulla base di **un'analisi** preliminare **dei fabbisogni formativi** condivisa dall'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale con i dirigenti e ai responsabili di funzione, ricercando la massima personalizzazione degli interventi. Il Piano si struttura su tre linee:

- catalogo formativo, dedicato a tutti i settori aziendali
- formazione su misura, riservata a singoli settori e funzioni

- corsi interaziendali individuali e master, individuati in modo personalizzato.

Il catalogo formativo offre una risposta ai fabbisogni comuni alle persone del Gruppo. Il percorso nuovi assunti offre ai nuovi ingressi e ai dipendenti junior una gamma di contenuti formativi per conoscere a fondo la realtà aziendale di ITAS. La sezione generale comprende corsi afferenti a sei aree tematiche:

- cultura assicurativa e della mutualità
- aggiornamento assicurativo
- aggiornamento informatico
- aggiornamento linguistico
- aggiornamento tecnico professionale
- *soft skill* a supporto della relazione.

Oltre a tali contenuti trasversali, nel 2020 è stato proposto a tutti i dipendenti un **percorso sulla sostenibilità**, in cui sono stati illustrati i principi e *framework* di riferimento ed è stata approfondita la visione propria di ITAS (mission, valori, Piano Strategico di Sostenibilità).

I corsi a catalogo da frequentare sono individuati dal responsabile in accordo con il collaboratore, in un'ottica di sviluppo professionale e personale.

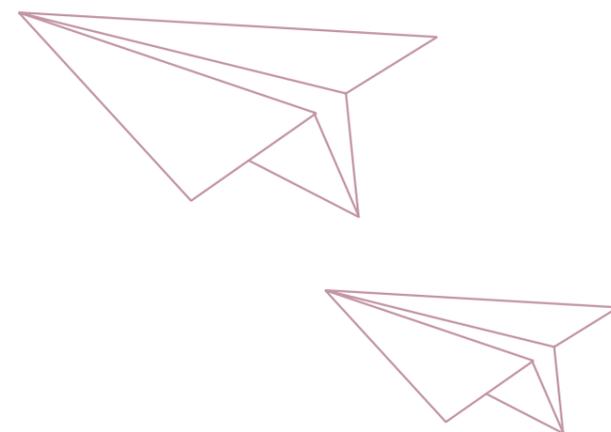
La linea di **formazione su misura** nasce da un'analisi effettuata in **36 aree aziendali** con interviste ai dirigenti e ai loro primi riporti ed è progettata in maniera personalizzata e partecipata per quanto riguarda l'individuazione degli obiettivi, dei contenuti e dei partecipanti. La proposta prevede percorsi mirati alle esigenze dei singoli settori aziendali e proiettati nelle situazioni professionali reali e specifiche del team, di tipo sia tecnico che comportamentale. La formazione viene erogata in house nelle tre sedi principali di Trento, Genova e Milano con modalità diversificate in base ai destinatari (interventi dedicati all'intero team, a piccoli gruppi o a singole persone) e alla tipologia di intervento (workshop di approfondimento e aggiornamento su temi peculiari dei singoli settori, workshop di allineamento tra differenti aree aziendali, interventi di professionisti esperti, percorsi individuali o di gruppo).

I **corsi interaziendali e master** includono **interventi formativi** offerti dal mercato, suddivisi in due tipologie:

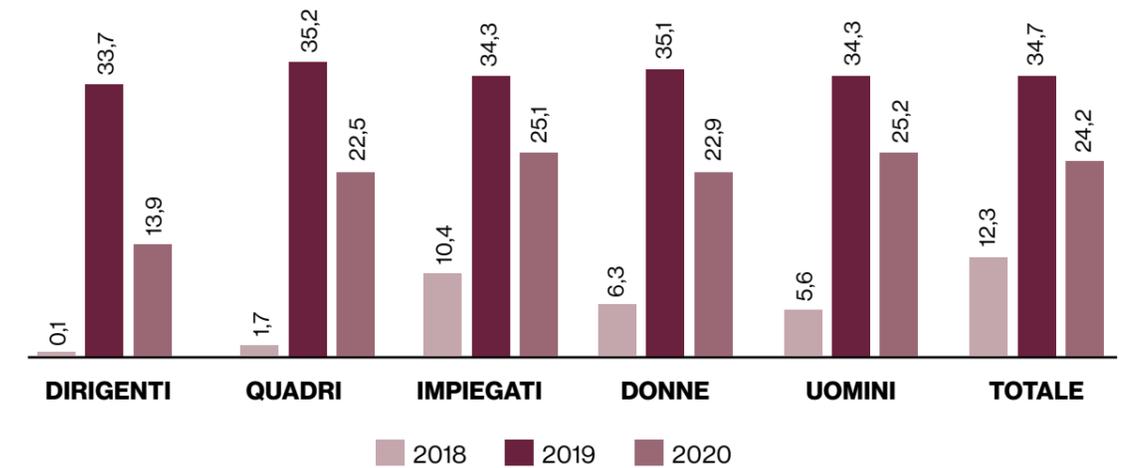
- **corsi specifici di settore** con partner di rilievo come SDA Bocconi School of Management, PricewaterhouseCoopers, MEFOP per i corsi professionalizzanti sulla Previdenza Complementare, ASSINFORM, PARADIGMA, 24 ORE Business School, SEAC Cefor
- **master professionalizzanti di settore** tra cui il Master EMIF - Executive MBA Insurance Master, della MIB Trieste School of Management, **della durata di 1350 ore nell'arco di due anni** su tematiche assicurative, finanziarie, manageriali e organizzative, i master del **CINEAS** di contenuto tecnico assicurativo e quelli proposti dal **Politecnico di Milano**, tra EMIM - Executive Master in Management.

Il Gruppo ITAS è inoltre aderente al CeTIF, Centro di Ricerca su Tecnologie, Innovazione e servizi Finanziari dell'Università Cattolica di Milano e i dipendenti partecipano agli Hub formativi organizzati dal centro.

Nel 2020, per far fronte all'emergenza Covid-19 tutte le attività previste in aula sono state rapidamente convertite in **modalità online**, mantenendo obiettivi e contenuti previsti, ma suddividendo i moduli in sessioni più brevi articolate in più edizioni, con gruppi meno numerosi e quindi più funzionali all'interazione. La piattaforma digitale utilizzata da ITAS permette ai dipendenti di monitorare in modo costante il proprio storico formativo e di compilare i questionari di soddisfazione dei corsi, che sono analizzati per valutare l'adeguatezza dell'offerta. Anche la formazione interaziendale è stata fruita in modalità virtuale, permettendo così di portare a termine i percorsi e i master già iniziati.



### Ore di formazione medie annue per categoria e Genere



La valutazione delle competenze e delle capacità sviluppate assume un ruolo centrale nella definizione dei percorsi di sviluppo professionale. A questo scopo, il Piano prevede momenti di *follow up* su alcuni dei moduli realizzati l'anno precedente, che permettono di verificare a distanza di tempo i risultati raggiunti dai corsi e di evidenziare, con appositi strumenti e lavori di gruppo, esempi di comportamenti ascrivibili proprio agli interventi formativi. Per alcune aree formative come quelle linguistiche e informatiche, inoltre, vengono erogati dei test prima e dopo il corso.

## 7.4 Comunicazione interna per sentirsi parte del Gruppo

Nel 2020 è nato **ITAStime**, un nuovo format di comunicazione interna e una nuova occasione di condivisione, aggiornamento, confronto e dialogo che evolve a seconda del momento e delle esigenze. ITAStime prevede diversi canali di comunicazione (newsletter ma anche pillole video, eventi online e incontri fisici) accomunati da un unico obiettivo: rappresentare il filo conduttore di un'informazione ufficiale, tempestiva e trasparente, capace di garantire uno scambio costante tra il management e i colleghi. Nel 2020 ITAStime ha utilizzato principalmente le **tecnologie digitali** per coinvolgere tutti con la massima rapidità. Il dialogo costante, sostenuto e arricchito da questi appuntamenti, ha contribuito a trasformare periodi difficili in opportunità sul piano lavorativo e professionale. **Tre momenti di diretta streaming** hanno offerto un'occasione di confronto attivo all'interno della popolazione aziendale: la prima diretta a luglio con dirigenti, responsabili e funzionari, le successive a dicembre con tutti i dipendenti, rispettivamente per la presentazione del Piano Industriale e per gli auguri di Natale.





## Responsabili per natura

Da quasi 200 anni, ITAS si prende cura delle persone, delle famiglie e delle comunità in cui opera, non solo attraverso l'attività di assicurazione, ma anche con azioni concrete e iniziative sociali, culturali e ambientali rivolte al bene comune. Siamo inoltre convinti che, per essere realmente efficaci, non ci si possa limitare a informare, ma si deve portare all'adozione di stili di vita più sostenibili e rispettosi dell'ambiente e delle comunità. È necessario creare una cultura allargata e condivisa sui temi della responsabilità sociale, facendo crescere una community con un pensiero e un progetto comuni.



Per questa ragione è nato **Responsabili per Natura**: un messaggio di chiamata all'azione, un'identità visiva e progettuale che accomuna ogni attività, iniziativa o comunicazione interna che rientra nel perimetro della Responsabilità sociale di impresa.

Nel corso del 2020, nell'ambito di Responsabili per Natura, sono state portate avanti due attività dedicate alla diminuzione dell'impatto generato dai dipendenti ITAS sulla produzione di rifiuti e sul corretto smaltimento degli stessi.

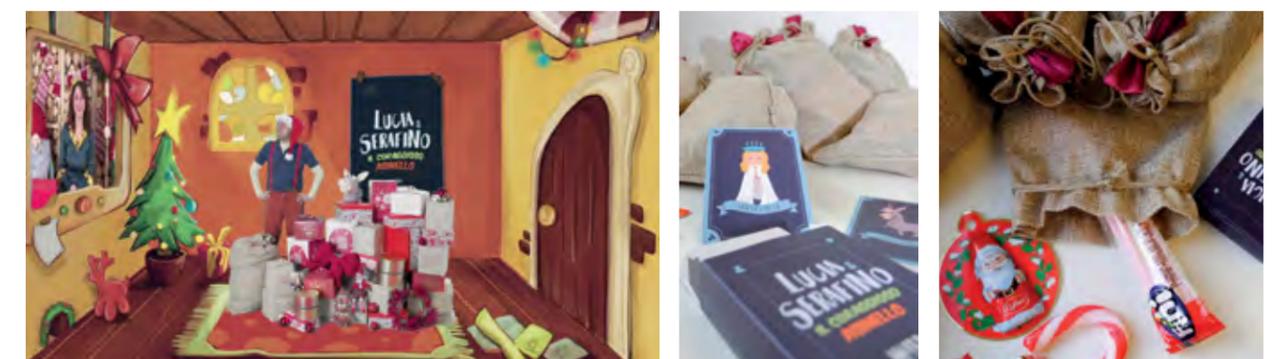
In collaborazione con ITAS Patrimonio sono stati installati erogatori di acqua naturale e gasata nelle sale break della sede di Trento, con l'intento di ridurre il numero di bottigliette di plastica consumate dai dipendenti. Per ciascuna area break e in corrispondenza delle stazioni di smaltimento rifiuti nelle sedi principali di gruppo sono poi state posizionate delle indicazioni chiare su come effettuare correttamente la raccolta differenziata, posizionando accanto a ciascun bidone una guida contenente le principali categorie di rifiuti da gettare in ciascun bidone.



Queste attività sono state accompagnate dalle relative newsletter dedicate ai temi di sostenibilità, con l'intento di sensibilizzare i dipendenti alle tematiche di sostenibilità a partire dalle azioni più semplici dell'agire quotidiano durante il lavoro. L'impegno di ITAS ad essere Responsabili per Natura è stato ripreso anche dalle iniziative natalizie: alberi e addobbi per Casa ITAS sono stati acquistati da cooperative sociali del territorio, ed è stata realizzata una clip con utili idee e suggerimenti per un Natale più sostenibile.

Per quanto riguarda le attività dedicate ai dipendenti e alle loro famiglie, nonostante le limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria, ITAS ha voluto mantenere vivo il tradizionale appuntamento dedicato ai bambini dell'arrivo di **Santa Lucia** scegliendo una formula innovativa e partecipata. Non potendo incontrarsi come di consueto a Casa ITAS, la festa è stata portata direttamente nelle case dei colleghi: attraverso un video disponibile su YouTube e su Vimeo, le famiglie hanno potuto seguire comodamente da casa l'avventura di Lucia e Serafino, un racconto creato appositamente per ITAS la cui narrazione è stata guidata da un cantastorie utilizzando le carte che i bimbi hanno trovato nel sacchettino di Santa Lucia insieme agli immancabili dolci.

Il desiderio di mantenere vivo il senso di appartenenza e di ricreare uno spirito collettivo sostenibile ha guidato anche la scelta del **regalo di Natale**. Per il secondo anno la scelta del panettone è ricaduta su un produttore certificato Benefit Corporation, unico nel settore, che opera in modo responsabile in tutti gli ambiti: ingredienti, packaging, persone, approvvigionamento energetico. La bottiglia di Trento DOC per un brindisi di buon auspicio è stata acquistata da soci assicurati. Ai dipendenti è stato donato anche uno speaker Bluetooth: non solo un regalo materiale, ma un messaggio di aggregazione ("l'evento siamo noi") e un modo per festeggiare insieme a distanza attraverso una playlist condivisa e partecipata da tutti i colleghi.



## 7.5 Valorizzazione delle pari opportunità

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. All'interno di ITAS Mutua è presente dal 2012 una Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità composta da cinque membri eletti dai lavoratori e nominati dalla Compagnia.

Alla Commissione è affidato il compito di:

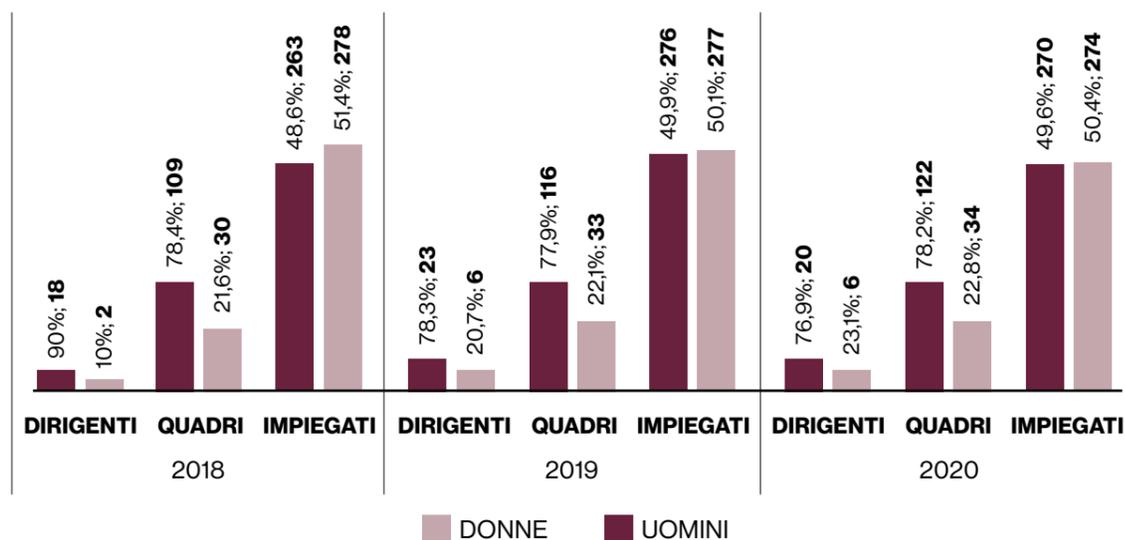
- promuovere la parità di trattamento di tutto il personale, predisponendo azioni positive comuni che creino condizioni di uguaglianza sostanziale
- accertare che siano garantite pari opportunità nell'accesso ai percorsi formativi e di crescita

- monitorare e analizzare possibili eventi discriminatori
- raccogliere eventuali segnalazioni in merito a casi di molestie e mobbing e attuare azioni correttive.

Nel corso del 2020, in linea con i precedenti anni di rendicontazione, alla Commissione per le pari opportunità non è giunta alcuna segnalazione in merito a episodi di discriminazione.

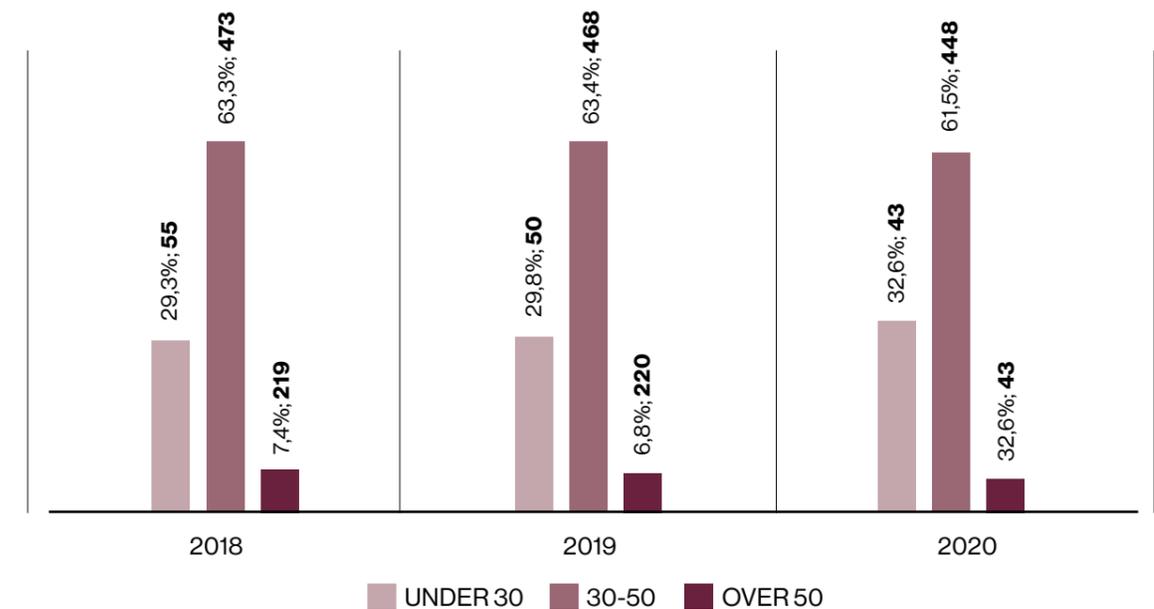
Per quanto riguarda la rappresentanza di genere all'interno della popolazione aziendale, nel 2020 persiste una lieve prevalenza della componente maschile (56,7%), mentre aumenta la presenza delle donne in rapporto agli uomini tra i dirigenti (23,1%, rispetto al 20,7% del 2019).

Dipendenti per categoria e genere nel 2020



Per quanto riguarda l'età, la fascia compresa tra i 30 e 50 anni si riconferma quella maggiormente rappresentata all'interno della popolazione aziendale (61,4%), seguita dagli over 50 (32,6%).

Dipendenti per fascia di età



## 7.6 Flessibilità e servizi per conciliare vita e lavoro

L'impegno di ITAS a garantire pari opportunità e a valorizzare la diversità di genere si concretizza, oltre che nella definizione di percorsi di formazione e sviluppo professionale personalizzati sulla base delle caratteristiche e degli obiettivi individuali, nell'offerta di forme di **flessibilità lavorativa** e di servizi volti a facilitare conciliazione tra i tempi della vita lavorativa e quelli della vita familiare e personale.

Le società del Gruppo valorizzano l'impiego part-time come forma elementare di flessibilità. Nel 2020, 88 dipendenti, di cui il 93,2% donne, hanno usufruito di tale modalità.

Il ricorso al congedo parentale è favorito e i dipendenti che rientrano dal periodo di astensione sono accompagnati attivamente al reinserimento all'interno dell'ambiente lavorativo.

Dei 65 dipendenti che hanno usufruito del congedo nel 2020, l'80% è rientrato a lavoro al suo termine. Il numero di dipendenti che si è astenuto dal lavoro per motivi parentali è in aumento del 16,1% rispetto al 2019 anche grazie all'introduzione del **congedo Covid-19** come supporto ai genitori in caso di quarantena scolastica dei figli conviventi minori di 14 anni. Il tasso di *retention* dimostra che, a un anno di distanza dal rientro del lavoro, il 91,7% di chi ha usufruito del congedo è ancora impiegato presso il gruppo.

Dal 2018 è inoltre attivo il congedo parentale a ore, che può essere fruito su base oraria per periodi minimi di un'ora e successive frazioni.



Congedi parentali	2020	2019	2018
<b>Dipendenti che avevano diritto al congedo parentale</b>	<b>254</b>	<b>254</b>	<b>264</b>
Donne	117	119	131
Uomini	137	135	133
<b>Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale</b>	<b>65</b>	<b>56</b>	<b>59</b>
Donne	42	37	41
Uomini	23	19	18
<b>Dipendenti rientrati al lavoro alla fine del congedo</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>45</b>
Donne	29	29	27
Uomini	23	19	18
<b>Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>50</b>
Donne	28	26	33
Uomini	16	18	17

Tassi rientro e permanenza	2020	2019	2018
<b>Tasso di rientro al lavoro complessivo</b>	<b>80,0%</b>	<b>85,7%</b>	<b>76,3%</b>
Tasso di rientro al lavoro Donne	69,0%	78,4%	65,9%
Tasso di rientro al lavoro Uomini	100,0%	100,0%	100,0%
<b>Tasso di permanenza al lavoro complessivo</b>	<b>91,7%</b>	<b>97,8%</b>	<b>122,0%</b>
Tasso di permanenza al lavoro Donne	96,6%	96,3%	137,5%
Tasso di permanenza al lavoro Uomini	84,2%	100,0%	100,0%

Una ulteriore forma di flessibilità organizzativa introdotta per tutti gli impiegati e funzionari è il **lavoro agile**. Dopo l'attivazione a marzo 2020 della modalità telelavoro nell'ambito delle misure di contenimento dei rischi sanitari da Covid-19, a settembre 2020 è stato attivato in via sperimentale tramite opportuno accordo sindacale il lavoro agile che, alla luce dell'esito positivo, sarà oggetto di possibile consolidamento nel 2021. In fase di attivazione è stata effettuata una formazione online alle persone interessate; nel corso dell'anno i responsabili di risorse sono stati coinvolti in una formazione d'aula dedicata alla condivisione di *best practice* e di eventuali problematiche sperimentate nella gestione delle persone, mentre tutto il personale ha partecipato a una *survey* per raccogliere l'esperienza vissuta e individuare eventuali aree di miglioramento.

Dal settembre 2019 è attivo il **Nido degli Aquilotti**, l'asilo nido aziendale situato a pochi metri da Casa ITAS, nel quartiere Le Albere di Trento. La definizione del progetto pedagogico-educativo e la connessa progettazione degli spazi di realizzazione del nido si sono basate su un'attività di ricerca condotta dall'Università di Trento, con l'obiettivo di offrire un servizio di eccellenza capace di adattarsi nel tempo all'evoluzione delle esigenze dei genitori lavoratori. Alla fine del 2020 il nido ospitava 10 bambini e a settembre 2021 si prevede l'occupazione totale dei posti offerti. Durante il *lockdown* di marzo-maggio 2020 i servizi sono stati sospesi e sono state proposte attività in video-conferenza, attivando un blog dedicato alla relazione tra genitori e educatrici. Al termine delle restrizioni, il Nido degli Aquilotti è stato uno dei primi nidi sul territorio a riaprire e riprendere il servizio.



■ Nido degli aquilotti

Oltre alle iniziative e agevolazioni di welfare aziendale, che spaziano dall'orario flessibile e a tempo parziale, ai turni e all'assistenza sanitaria, il Gruppo mette inoltre a disposizione dei propri collaboratori un'ampia gamma di servizi e opportunità nell'ambito del progetto Family Audit.

## Noi per il Family Audit



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

La certificazione, iniziata nel 2018, prevede avviene attraverso la predisposizione di un piano di azioni triennale che l'azienda si impegna a sviluppare con l'obiettivo di promuovere un cambiamento culturale e di adottare delle politiche di gestione del personale orientate al soddisfacimento dei bisogni in materia di conciliazione del tempo lavoro e familiare. Il gruppo di lavoro interno Family Audit, composto da dipendenti delle tre diverse sedi e degli uffici periferici, ha individuato una serie di aree di intervento e di bisogni dei dipendenti che, ad oggi, con l'appoggio della Direzione hanno portato all'attivazione di numerose azioni tra cui:

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

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

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

Con il 2020 - 2021 si è chiusa la fase triennale di certificazione e, visti i buoni risultati ottenuti e l'apprezzamento dei colleghi, la Direzione ITAS ha deciso di aderire al piano triennale di mantenimento che consentirà di sviluppare al meglio le iniziative attivate arricchendole con nuovi servizi che sempre più vadano incontro alle esigenze di conciliazione dei dipendenti. Il gruppo di lavoro del Family Audit verrà inoltre rafforzato includendo dipendenti che nelle diverse aree aziendali si occupano di iniziative volte al benessere complessivo del lavoratore.

## 7.7 Welfare aziendale per vivere e lavorare meglio

Consapevole del ruolo sempre più rilevante che il welfare aziendale assume nella risposta a bisogni che non sempre il sistema pubblico è in grado di soddisfare adeguatamente, ITAS offre ai propri collaboratori un'ampia gamma di tutele e vantaggi al di là delle previsioni contrattuali, per consentire loro di affrontare e pianificare la propria vita lavorativa e personale nella massima serenità.

Con la sola eccezione dell'assistenza sanitaria, prevista per i contratti a tempo indeterminato e di apprendistato, le opportunità di welfare sono estese a tutti i collaboratori, senza distinzioni su base geografica.

Dal 2020 la pianificazione di tali strumenti è affidata all'Ufficio Servizi di Welfare, appositamente individuato all'interno della Direzione Risorse Umane.

Benefit e opportunità per i collaboratori di ITAS Mutua, ITAS Vita, ITAS Patrimonio e ITAS Intermedia	
Fondo pensione dipendenti	Fondo negoziale tra ITAS e i rappresentanti dei dipendenti. Gli iscritti hanno diritto a una quota versata da parte della Società.
Assicurazione 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 2020 hanno attivato la polizza attiva è 387, pari al 53,5% 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 spese medico-specialistiche, odontoiatriche, infortuni e invalidità permanente e alcune tipologie di ricovero. È inoltre prevista dalla contrattazione nazionale una garanzia LTC che copre il lavoratore in servizio ed anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro in caso di uscita per quiescenza.
Permessi per malattia figli, assistenza parenti e per lavoratori studenti	I dipendenti hanno a disposizione fino a 50 giorni lavorativi all'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 della scuola media inferiore/superiore 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
A 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 2020, allo 0,25%.
Buoni pasto e pausa pranzo flessibile	Il personale beneficia del buono pasto utilizzabile negli esercizi convenzionati e in prossimità della sede di lavoro. Nel 2018 è stata introdotta la fascia pranzo flessibile con possibilità di effettuare la pausa obbligatoria di 45 minuti all'interno nella fascia oraria 12.15-14.15.
Trasporti e mobilità	Un'apposita convenzione con l'azienda di trasporto locale Trentino Trasporti Esercizio S.p.A. garantisce ai lavoratori un'agevolazione del 10% 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 attività sportive e culturali	Abbonamento annuale presso una palestra in loco con modalità particolarmente vantaggiose. Attività ricreative e culturali per i dipendenti, attraverso una contribuzione al circolo ricreativo C.R.ITAS.

### Benefit e opportunità per i collaboratori di Assicuratrice Val Piave

Fondo Pensione dipendenti	Fondo negoziale tra ITAS e i rappresentanti dei dipendenti. Gli iscritti hanno diritto a una quota versata sulla base della Società.
Premio aziendale di produttività variabile	Il premio è correlato al conseguimento di obiettivi di incremento di produttività e di redditività e può essere destinato al finanziamento della previdenza integrativa aziendale.
Assistenza sanitaria	Contributi a una polizza malattia che garantisce a tutti i dipendenti a tempo indeterminato aderenti al Fondo Cassa Assistenza e relativi familiari un'integrazione sanitaria per le cure dentarie e il rimborso parziale delle spese per visite mediche specialistiche e prestazioni in regime di SSN.
Polizza infortuni professionali ed extra-professionali	La polizza è a carico dell'azienda per i funzionari
Rimborso quota parcheggio	Rimborso dell'importo di 15 euro al dipendente sottoscrittore di un abbonamento in una delle aree di sosta a pagamento situate all'interno del perimetro cittadino della sede, per ogni mese di durata del servizio.
Banca ore e uscita anticipata	Prestiti per esigenze personali o familiari, non voluttuarie o speculative. Rimborso con trattenuta sullo stipendio a un tasso annuo di interesse BCE maggiorato di uno 0,25%.

## C.R.ITAS

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

Nel 2020 il circolo conta 393 iscritti, 351 dipendenti (pari al 49% di tutti i dipendenti del Gruppo), e 42 dipendenti pensionati. Le proposte del circolo ITAS sono piuttosto diversificate e sempre nuove, al fine di incontrare il favore e l'apprezzamento di tutti.

A causa della pandemia da Covid-19, le attività del circolo sono state momentaneamente sospese. Nel mese di febbraio, tuttavia, è stato organizzato un torneo di tiro con la carabina. L'iniziativa apriva le attività in programma per l'anno che prevedeva tra le altre, i viaggi in Giordania e il tour dei fiordi norvegesi.

A fine anno, il Direttivo ha curato l'allestimento natalizio della sede e ha omaggiato i soci di una borraccia termica con l'auspicio che li possa accompagnare presto nei viaggi e nelle prossime attività del circolo.



## 7.8 Salute e sicurezza al centro

Per ITAS, la tutela della sicurezza e la salute sul lavoro costituisce un impegno fondamentale, oltre che una condizione imprescindibile per consentire ai collaboratori di operare nella massima serenità.

L'approccio di ITAS è basato sui seguenti principi:

- valutazione, prevenzione e mitigazione dei rischi
- informazione e formazione
- sguardo olistico sulla salute e sul benessere della persona.

ITAS effettua periodicamente la valutazione dei rischi professionali e si impegna ad aggiornarla in occasione di modifiche alle attività operative, agli ambienti di lavoro, agli impianti e attrezzature di lavoro, dell'entrata in vigore di nuove disposizioni normative o del verificarsi di infortuni o malattie professionali. La valutazione considera, oltre alle attività di ufficio, anche quelle svolte fuori sede e presso luoghi di lavoro di terzi (cantieri, stabilimenti industriali, aree o strutture sinistrate), e non ha messo in evidenza la presenza di lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortuni o malattie professionali. L'attenzione di ITAS nella prevenzione si estende ai rischi di stress lavoro correlato, la cui analisi è stata aggiornata da ultimo nel 2019.

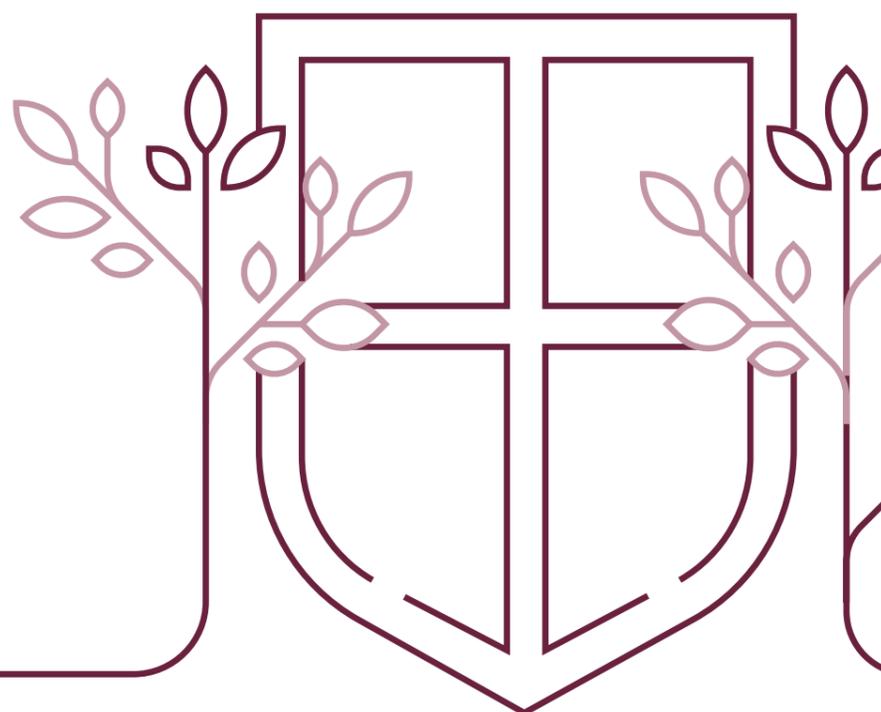
ITAS informa ciascun lavoratore sui rischi connessi all'attività svolta, sulle procedure per il primo soccorso, le misure di prevenzione, le procedure di evacuazione dei luoghi di lavoro, indicando i nominativi degli addetti all'emergenza e dei componenti dell'organigramma della sicurezza. L'informazione di sintesi è fornita nel vademecum **"La nuova sicurezza nel Testo Unico"**, a cui si aggiungono i documenti di approfondimento pubblicati sul portale intranet 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 alle diverse attività. Nel 2020, una particolare attenzione è stata rivolta alla formazione degli addetti al primo soccorso in riferimento al contesto emergenziale da Covid-19.

All'interno del Gruppo è presente il **Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP)**, a cui partecipano regolarmente il Responsabile (RSPP), 6 Rappresentanti

dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), 3 addetti (ASPP), e il Medico Competente. L'RSPP partecipa alle consultazioni e riunioni periodiche in materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro e supporta il Datore di Lavoro nell'individuazione e valutazione dei rischi, nella definizione delle misure e procedure di sicurezza e nella proposta dei programmi di informazione e formazione. La sua attività è valutata regolarmente tramite l'effettuazione di sopralluoghi presso i luoghi di lavoro e la verifica dell'andamento degli infortuni e delle malattie professionali.

I dipendenti hanno inoltre la possibilità di segnalare eventuali fonti di rischio ai funzionari o dirigenti preposti, agli RLS oppure direttamente all'RSPP, e possono contattare il Servizio attraverso mail, telefono o richiesta scritta.

Presso tutte le sedi centrali e locali delle società del Gruppo, il Medico Competente è disponibile su richiesta per l'effettuazione di visite di approfondimento, oltre che per l'effettuazione delle visite mediche periodiche obbligatorie.



## Uniti per prevenire il contagio da Covid

In seguito all'emergenza sanitaria da Covid-19, l'azienda ha elaborato un Protocollo anti contagio che recepisce le disposizioni normative, le linee guida elaborate dalla Conferenza Stato Regioni e il Protocollo condiviso tra Governo e parti sociali del 26 aprile 2020, nonché specifiche misure definite con la collaborazione dei medici competenti e attraverso il confronto con le Aziende Sanitarie locali.

Il protocollo istituisce le misure di prevenzione e protezione e le norme di comportamento adottate per la riduzione al minimo del rischio di contagio nello svolgimento delle attività all'interno delle sedi di lavoro, che si applicano anche ai fornitori, consulenti e visitatori. Ogni revisione del protocollo è pubblicata sul portale aziendale ed è diramata a tutti i dipendenti tramite comunicazione interna o ordine interno.

Grazie all'applicazione rigorosa del Protocollo e della collaborazione di tutte le parti e persone coinvolte, nell'arco del 2020 non si sono verificati casi di contagio riconducibili all'ambiente lavorativo.



Infotuni - personale ITAS	2020	2019	2018
Infotuni registrati	0	4	4
Infotuni gravi (assenza > 6 mesi)	0	0	0
Decessi sul lavoro	0	0	0
Ore lavorate	1.084.761	1.097.911	1.087.287
Infotuni - personale esterno	2020	2019	2018
Infotuni registrati	0	0	1
Infotuni gravi (assenza > 6 mesi)	0	0	0
Decessi sul lavoro	0	0	0
Ore lavorate	37.975	57.229	13.639
Tasso di infotuni personale ITAS	2020	2019	2018
Tasso di infotuni	0,00	3,64	3,68
Tasso di infotuni gravi (assenza > 6 mesi)	0,00	0,00	0,00
Decessi sul lavoro	0,00	0,00	0,00
Tasso di infotuni personale esterno	2020	2019	2018
Tasso di infotuni	0,00	0,00	73,3
Tasso di infotuni gravi (assenza > 6 mesi)	0,00	0,00	0,00
Decessi sul lavoro	0,00	0,00	0,00

8

Relazioni umane  
e digitali a supporto  
dei soci e clienti



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

814 **agenzie e sub-agenzie** (-2,0% rispetto al 2019)

5.023 **intermediari** (-3,0% rispetto al 2019)

96 **ore di formazione in aula erogate alla rete** (-68,8% rispetto al 2019)

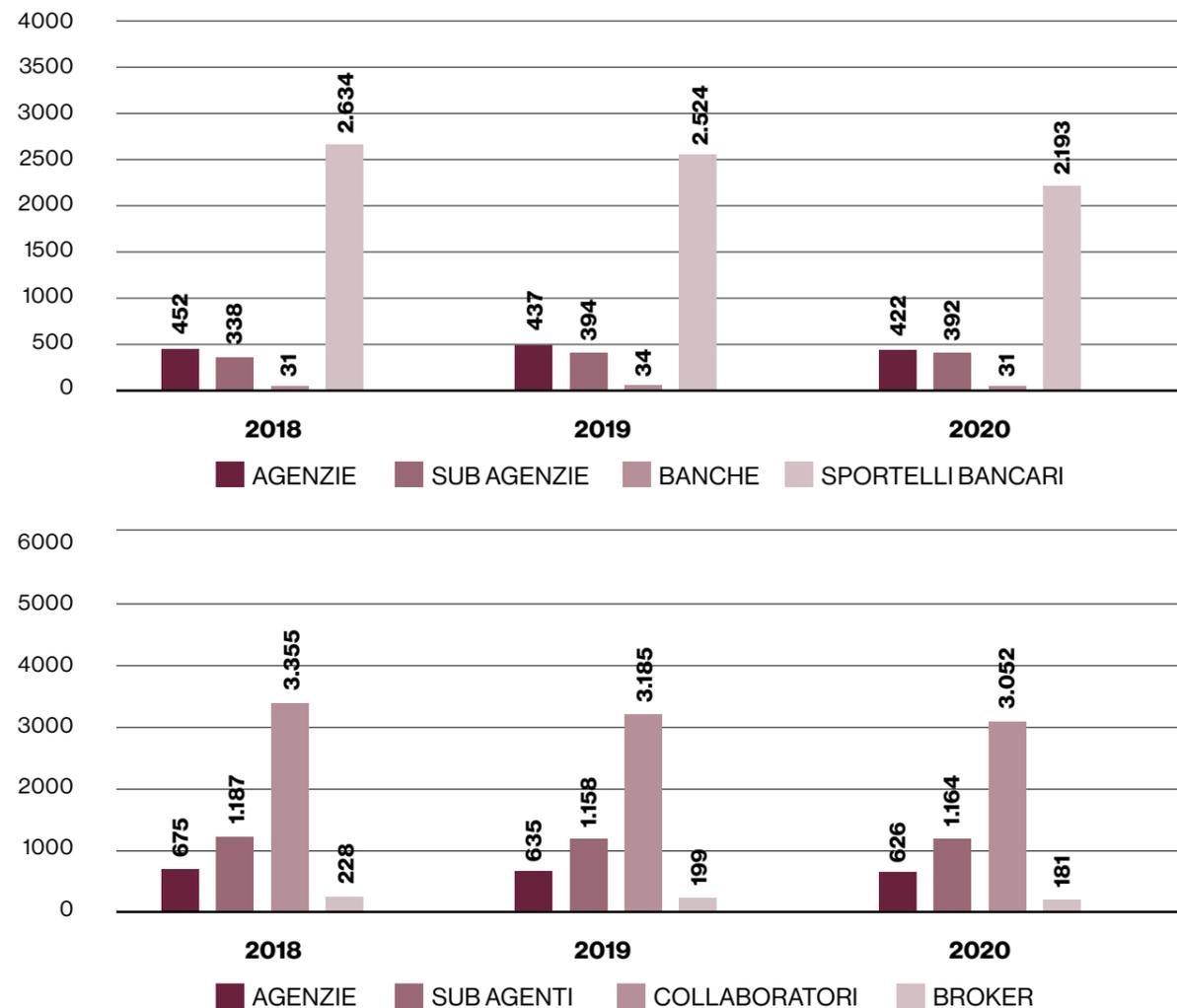
139 **corsi disponibili online** (+20,9% rispetto al 2019)

+188% **rinnovi di polizze** effettuati online rispetto al 2019

+8% di soci iscritti all'area riservata

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

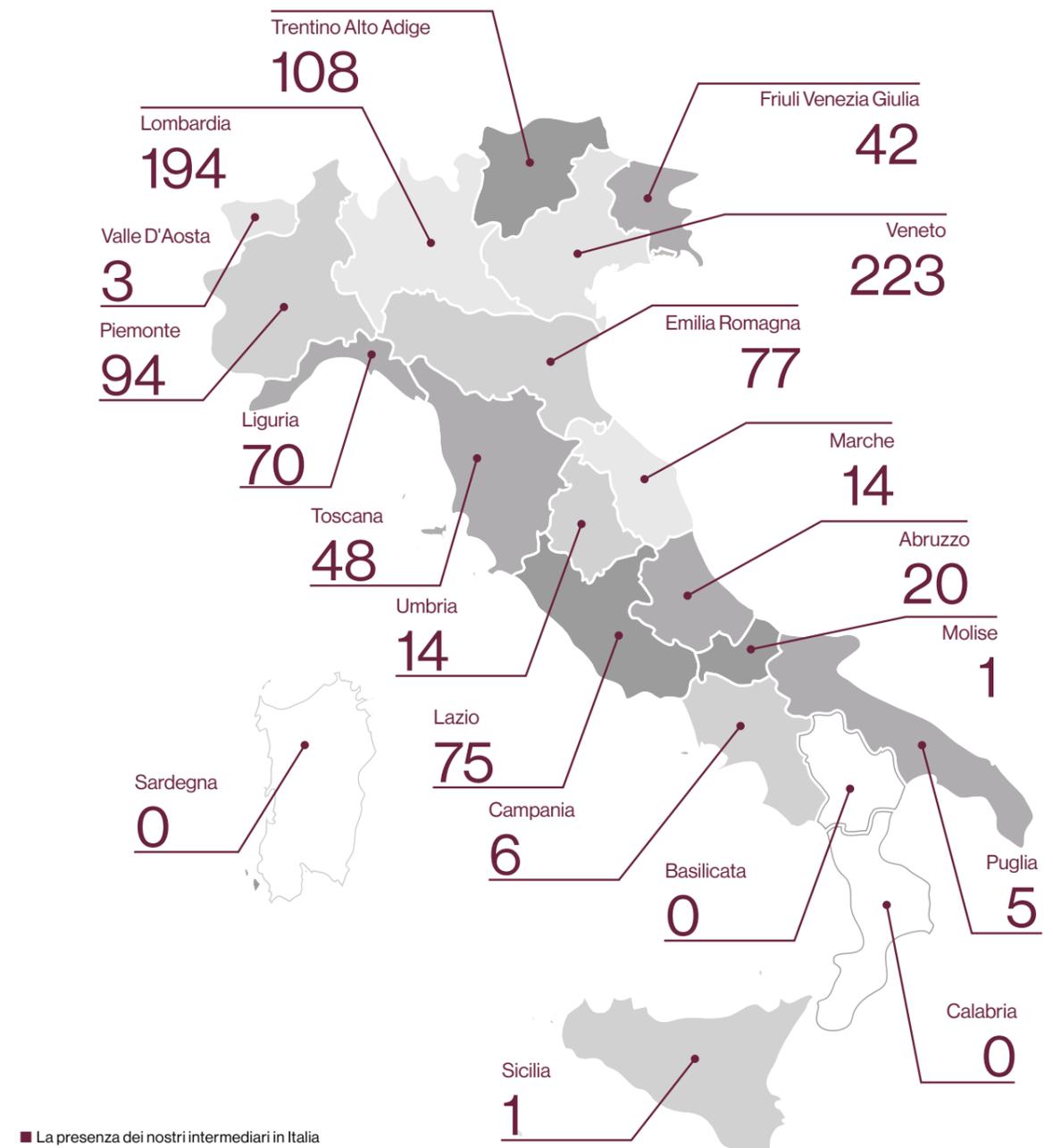
I numeri della rete



Gli intermediari sono una risorsa fondamentale non solo per lo sviluppo dell'attività assicurativa, ma anche per la diffusione dei 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. Per diffondere e consolidare ulteriormente tali valori, nel 2020 ITAS Mutua ha esteso ad altre agenzie il progetto Sviluppo Impresa Mutualistica avviato nel 2019 che mira a individuare e rafforzare i meccanismi più virtuosi di mutualità.

In un anno di particolare complessità, il dialogo costante con la rete si è manifestato concretamente nella messa a disposizione di un sostegno finanziario a fronte della perdita provvigionale rilevata nei mesi tra marzo e giugno e nella sospensione del pagamento delle rate di rivalsa. Le attività di formazione e sviluppo delle competenze hanno trovato continuità grazie al supporto delle piattaforme di e-learning e sono stati compiuti ulteriori passi nella semplificazione dei processi e delle relazioni grazie alle tecnologie digitali, al fine di facilitare le attività lavorative degli intermediari e consentire loro una sempre maggiore prossimità ai soci assicurati.

Intermediari per regione



## 8.1 Vicini agli agenti, vicini ai soci

Relazione e vicinanza sono, per ITAS, elementi distintivi del rapporto fiduciario con la propria rete. Le compagnie del Gruppo sono in costante dialogo con gli intermediari attraverso la **Direzione Commerciale**. La rete agenziale è inoltre affiancata e supportata dai commerciali ITAS: 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.

Nel 2020, l'emergenza sanitaria ha costretto a rivedere le consuete modalità di confronto e relazione con gli intermediari e ITAS ha messo in campo tutta la strumentazione tecnologica necessaria a garantire lo svolgimento in totale sicurezza degli incontri periodici con i rappresentanti della rete di vendita. Gli **incontri zonali**, normalmente organizzati dalla Direzione Commerciale nel mese di settembre, sono stati sostituiti a giugno da 8 momenti di diretta streaming sotto il titolo **"Distanti ma connessi"**. Le dirette web, che hanno raggiunto tutti gli agenti suddivisi per aree territoriali, hanno permesso di condividere gli andamenti del Gruppo

nel primo quadrimestre del 2020 alla luce dell'impatto causato dalla pandemia, le iniziative necessarie a mitigarne gli effetti e i nuovi obiettivi di Piano, dando avvio a un'azione dinamica per sostenere la crescita delle agenzie.

L'impegno comune a fronteggiare la complessità del contesto è stato rilanciato nella **convention "Costruttori di valore"**, tenutasi il 9 ottobre al Centro Congressi di Bressanone alla presenza di oltre 160 agenti e altri 200 collegati in diretta streaming, con i quali è stato condiviso un primo bilancio degli andamenti e delle iniziative sino a quel momento intraprese.

Le occasioni di relazione sono inoltre ampliate anche tramite l'utilizzo sistematico della Newsletter Assicurativa per le agenzie, arricchita con notizie aziendali, aggiornamenti sull'andamento delle iniziative commerciali e approfondimenti sul mondo digital, oltre che attraverso i canali social, con la condivisione di contenuti che gli agenti hanno potuto riprendere sui propri profili.



■ Convention Costruttori di Valore - Bressanone (BZ)

## 8.2 Una rete competente e aggiornata

La motivazione e la preparazione degli intermediari sono elementi essenziali ai fini della qualità del servizio assicurativo e del supporto ai soci e clienti. Per questo motivo, ITAS investe da sempre nello sviluppo e nell'aggiornamento delle competenze degli agenti e dei loro collaboratori, attraverso programmi di formazione che vanno oltre gli obblighi previsti da IVASS.

A partire dal 2019, l'impegno nei confronti della rete trova realizzazione anche attraverso il progetto Sviluppo Impresa Mutualistica.

Il **Piano Formativo 2020**, pur fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria Covid-19, ha continuato a sviluppare le proprie attività sulla base delle esigenze formative emerse dall'Osservatorio Formazione della Giunta Agenti, delle indicazioni strategiche aziendali e della regolamentazione IVASS.

Per fare fronte alle restrizioni vigenti, alcuni corsi facoltativi sono stati posticipati al 2021, mentre la maggior parte dei restanti è stata trasferita dall'aula fisica a quella virtuale, provvedendo contestualmente a ideare e realizzare nuovi corsi appositamente per la piattaforma di e-learning.

Per quanto riguarda i contenuti, in ambito tecnico sono stati approfonditi il prodotto ITAS Naturalmente Protetti e i nuovi prodotti NautITAS, dedicato alle imbarcazioni da diporto, Sei TU, la nuova polizza infortuni e malattia, e la nuova tariffa RC Auto legata alla novità del Bonus Familiare. In ambito amministrativo e gestionale, la formazione si è concentrata sulla gestione dei sinistri in Agenzia (LIA) e sugli aggiornamenti all'applicativo ASIA

e al Portale Collaboratori, oltre al corso annuale dedicato alla *cyber security*.

Al fine di facilitare la transizione al digitale e migliorare l'efficacia dei corsi a distanza, è stata attivata sulla piattaforma di videoconferenza aziendale la rubrica **"L'esperto risponde"**, che offre approfondimenti e chiarimenti su specifiche tematiche.

Per quanto riguarda l'aggiornamento annuale degli agenti, il catalogo dei corsi in modalità e-learning ha previsto un totale di 139 ore di crediti formativi, di cui 37 realizzati e messi a disposizione nel corso dell'anno (più i 20 per ITAS Vita, di cui 7 di nuova produzione). I neo-collaboratori hanno potuto frequentare il corso e-learning di 60 ore previste dal Regolamento IVASS n° 40/2018, mentre i broker hanno usufruito di un totale di 45 crediti.

Come negli anni precedenti, la valutazione dell'efficacia degli interventi formativi è stata effettuata tramite la somministrazione di un questionario obbligatorio a tutti i partecipanti ai corsi e attraverso il confronto periodico con l'Osservatorio Formazione della Giunta Agenti.

L'emergenza sanitaria non ha condizionato le attività di **ITASLab**, la scuola di alta formazione rivolta a giovani intermediari di talento che si avvale di qualificate docenze interne e prestigiose collaborazioni accademiche. Nel 2020 si sono conclusi il quinto percorso formativo biennale e la sesta edizione del Corso Base, mentre in autunno ha preso avvio la sesta edizione del Corso Avanzato, per un totale di 308 ore.



■ I giovani intermediari di ITASLab

## Agenzie mutualistiche al servizio delle comunità locali

Il progetto Sviluppo Impresa Mutualistica mira a specificare il carattere identitario delle agenzie ITAS, rafforzarne il senso di appartenenza alla Mutua e diffondere modelli operativi di analisi dei bisogni per un efficace servizio di consulenza al socio assicurato.

Le agenzie mutualistiche sono inoltre coinvolte nel supporto diretto ai progetti e alle iniziative promosse da realtà del Terzo Settore e caratterizzate dagli stessi valori che contraddistinguono la Mutua: lo

sviluppo delle comunità, la promozione della mutualità e dell'economia sociale, l'interesse per il bene comune, per la cultura e per l'ambiente, l'inclusione sociale e l'educazione e sensibilizzazione alla prevenzione dei rischi.



Per assistere al meglio le agenzie, la Direzione attraverso la formazione intermediari ha attivato, sin dall'inizio del progetto, un percorso di formazione dedicato, al quale si affiancano servizi di assistenza e tutoraggio. Nel corso del 2020 sono state dedicate al progetto sviluppo impresa mutualistica 18 giornate di formazione di cui 4 dedicate al gruppo di agenzie pilota attivato nel 2019, 3 ai colleghi responsabili commerciali delle agenzie coinvolte e il restante al nuovo gruppo di agenzie attivato nel 2020. Nello specifico nel mese

di luglio questo secondo gruppo, organizzato a sua volta in due aule, rispettivamente di 17 e di 16 agenzie, ha iniziato la fase formativa del percorso con due giornate introduttive. Le stesse agenzie sono poi state coinvolte, a partire da settembre, in altre due giornate di formazione sul Codice Etico e sulla mappatura del territorio, mentre un modulo sulla "cultura della mutualità", pianificato alla fine di ottobre, è stato erogato ai collaboratori di queste 33 agenzie mutualistiche.

Il percorso ha visto, a chiusura, la realizzazione di un incontro dal titolo "**Agenzia mutualistica: un impegno di valore**" dedicato a tutte le agenzie mutualistiche. Entro la fine del primo semestre del 2021 sarà avviata la formazione di un terzo gruppo di nuove agenzie mutualistiche.

## 8.3 Soluzioni digitali al servizio delle relazioni con soci e agenti

L'innovazione tecnologica dei processi è uno dei driver principali di sviluppo, razionalizzazione e rafforzamento delle relazioni con la rete e con i soci assicurati, che assume un ruolo centrale all'interno del Piano Industriale e del Piano Strategico di Sostenibilità di ITAS. Le tecnologie digitali consentono, infatti, alle compagnie del Gruppo di raggiungere livelli sempre maggiori di efficienza operativa, con uno sguardo attento alla riduzione degli impatti ambientali.

La **digitalizzazione** incide pertanto, in modo pervasivo, su 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 attraverso cui i soci possono relazionarsi con il proprio agente in una logica di comunità.

### 8.3.1 Applicativi gestionali e sistemi di pagamento digitale a supporto della rete

La relazione tra i soci assicurati e gli agenti può trovare un importante alleato nelle più avanzate tecnologie digitali, che permettono di semplificare le comunicazioni e velocizzare le procedure, evitando di sottrarre tempo ed energie al fattore più importante: **le relazioni umane**.

Per questo motivo, la Direzione Servizi Informatici e Operativi di Gruppo è impegnata costantemente nella progettazione e nella realizzazione di soluzioni di interazione digitale fruibili tramite i dispositivi mobili.

Dal 2017 sono stati messi a disposizione della rete il sistema di gestione dei sinistri **ASIA**, il gestionale **Vita EVO**, il gestionale **ITAS360**, il **CRM**, che permette agli agenti di gestire il proprio portafoglio in maniera più flessibile da diversi dispositivi. ITAS360 facilita molte procedure interne all'agenzia, consentendo di ridurre l'impiego di tempo per il loro espletamento e il consumo di carta, supportando gli intermediari nella riduzione dei propri impatti ambientali. Proprio al fine di concentrare le risorse nel consolidamento di ITAS360 e nel potenziamento dei servizi digitali forniti alle agenzie

durante l'emergenza sanitaria, l'implementazione del progetto Agenzia Digitale, prevista nel 2020, è stata posticipata all'anno in corso.

Un secondo asse di sviluppo riguarda l'introduzione di nuovi sistemi di pagamento digitale volti a consentire la massima semplicità nella gestione della posizione dei soci. Nell'ambito di ITAS360, dal 2019 gli agenti hanno a disposizione un **POS mobile** che permette al socio assicurato di pagare tramite bancomat o carta di credito a domicilio. Il servizio **Pago Link** permette, invece, di inviare al socio una mail contenente un link cliccando il quale è possibile accedere da remoto al pagamento tramite carta di credito.

Nel 2020 è stato introdotto anche **Virtual Account**, un codice IBAN assegnato al socio assicurato e collegato direttamente al conto corrente di ITAS Mutua: tale soluzione permette all'agenzia di rendere più rapidi ed efficienti i processi di controllo amministrativo, determinando al tempo stesso vantaggi in termini di liquidità immediata per la Compagnia e ricadute positive a livello di solvibilità.

### 8.3.2. Canali di interazione digitali per i soci assicurati

Parallelamente allo sviluppo dei sistemi gestionali a supporto della rete, nell'arco degli ultimi anni ITAS, attraverso l'Unità Marketing Digitale e Community, ha investito nell'ampliamento degli strumenti di interazione digitale con i soci assicurati e i clienti, al fine di offrire un servizio sempre più accessibile ed efficiente.

**L'Area Riservata** presente nei siti delle Compagnie si è arricchita nel tempo con nuove funzionalità che consentono al socio assicurato di operare direttamente sulle proprie polizze, in totale autonomia. Accedendo all'Area gli assicurati possono infatti:

- informarsi sulla propria posizione assicurativa, visualizzando le polizze in vigore, in scadenza, scadute e non ancora stornate di tutte le compagnie del Gruppo e i dettagli delle coperture oltre al fascicolo

- informativo e al contratto originale, nel caso in cui sia stato firmato digitalmente con firma grafometrica o OTP (One-Time Password)
  - comunicare la variazione dei propri dati personali
  - rinnovare, sospendere e riattivare le polizze Danni e Vita
  - richiedere la liquidazione di un sinistro attraverso un form guidato
  - effettuare versamenti aggiuntivi e richiedere riscatti anticipati per le polizze Vita
  - scaricare le lettere di detrazione fiscale per la dichiarazione dei redditi, l'attestato di rischio e il certificato di assicurazione per le polizze auto con pagamento mensile tramite SEPA
  - accedere a convenzioni ad hoc nella sezione Valore Socio.
- Grazie a questi servizi, da spazio dedicato alla consultazione dei documenti l'Area Riservata si è evoluta in un portale ricco di funzionalità dispositive e in un canale di comunicazione diretto fra il socio assicurato e la propria agenzia. Nel 2020, le restrizioni dovute all'emergenza sanitaria e la maggiore predisposizione all'utilizzo del Web nelle operazioni quotidiane hanno incentivato un maggiore utilizzo dello strumento, come dimostrano l'aumento del numero di iscritti all'Area (+8%) e, soprattutto, del numero di polizze rinnovate online,



quasi triplicato (+188%) rispetto all'anno precedente. Nel 2020, il canale digitale è stato anche il protagonista della **campagna "Per Loro"**, la prima campagna di prodotto interamente online incentrata sulla copertura TCM. Nel 2021 proseguiranno le attività di rafforzamento dei *touchpoint* digitali, con il progetto di restyling dell'Area

Riservata e del sito pubblico e con la progressiva conversione, dove consentito dalla normativa, delle comunicazioni cartacea sul digitale. Al fine di dare priorità a tali sviluppi, la data di *release* della prima app mobile, prevista entro il 2020, è stata posticipata all'anno in corso.

### Meno carta = meno emissioni

Le iniziative di dematerializzazione delle comunicazioni attuate negli ultimi anni ci hanno consentito di ridurre sensibilmente il consumo di carta (-27,4% tra il 2017 e il 2019). Tali interventi consentono anche di evitare l'emissione in atmosfera di gas serra: nel 2020, solamente grazie alla dematerializzazione delle comunicazioni periodiche inviate agli aderenti del Fondo Pensione Aperto e degli avvisi di scadenza delle polizze RC Auto, abbiamo evitato di consumare 896 kg di carta e di immettere in atmosfera 7,6 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente<sup>6</sup>, pari a quelle sequestrate nell'arco di un anno da 40 ettari di foresta.



Nel 2020, inoltre, si sono concretizzati i frutti della campagna **#menoCARTApiùalberi**, avviata insieme alla nostra rete agenziale a favore del progetto Trentino Tree Agreement. Il contributo che abbiamo versato nel 2019, come riconoscimento tangibile del consenso alla trasmissione digitale della documentazione prestatato dai nostri soci e clienti, ha consentito di mettere a dimora 2.000 alberi nelle zone colpite dalla tempesta Vaia dell'ottobre del 2018. Un intervento che contribuisce a sanare una profonda ferita nel nostro paesaggio e a mitigare gli effetti del cambiamento climatico, consentendo di assorbire ogni anno 70 tonnellate di CO<sub>2</sub> rilasciate nell'atmosfera<sup>7</sup>.

### 8.3.3. Semplificazione dei processi per una liquidazione più rapida

Oltre a semplificare la gestione quotidiana degli agenti, soci e clienti, il percorso di digitalizzazione intrapreso ha permesso alle Compagnie del Gruppo di garantire livelli crescenti di efficienza e rapidità nella liquidazione dei sinistri.

di sinistro. Nel 2021 tale processo sarà ulteriormente sviluppato con un'integrazione completa nell'applicativo ASIA, facilitando l'intervento delle agenzie e della rete liquidativa.

L'Area Riservata consente ora ai soci di aprire in autonomia la segnalazione di un nuovo sinistro, garantendo una tempestiva acquisizione della notizia

Per quanto riguarda le relazioni con i periti fiduciari, nel 2020 è stata completata la revisione funzionale del Portale Collaboratori di Gruppo, che oggi consente:

<sup>6</sup> Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate dal consumo di carta è stato utilizzato il Paper Calculator di Environmental Paper Network; per il calcolo delle emissioni generate dall'invio delle comunicazioni digitali è stato utilizzato un fattore di emissione pari a 19g CO<sub>2</sub>/MB (fonte: Agence de l'environnement et la maîtrise de l'énergie).

<sup>7</sup> Fonte: Cernusak et al. (2019). Robust Response of Terrestrial Plants to Rising CO<sub>2</sub>. Trends in plant science (24/7), pp. 578-586.

- una maggiore flessibilità e precisione nell'assegnazione dei periti sul territorio
- una maggiore accuratezza nella definizione delle competenze specifiche di ciascun perito
- l'assegnazione prioritaria degli incarichi ai fiduciari che si dimostrano più veloci e accurati nella produzione dell'elaborato per la stima del danno
- la raccolta dei dati tecnici di perizia sulla *data warehouse* aziendale per consentire il monitoraggio e il confronto dei valori periziati.

Nel 2020 è proseguita inoltre l'estensione a un maggior numero di agenzie della video perizia per la valutazione dei danni e la liquidazione istantanea del sinistro da parte dell'Ispettorato Periti Interni.

Nel corso dell'anno, la quasi totalità (90,5%) dei sinistri riguardanti cose è stata liquidata entro 3 mesi dall'accadimento, mentre nel 78,9% dei casi le lesioni personali hanno visto tempi di liquidazione contenuti entro 6 mesi dall'accadimento.

Sinistri a cose	2019	2020
entro un mese	41,6%	45,2%
entro 2 mesi	78,2%	78,8%
entro 3 mesi	90,5%	90,5%
oltre 3 mesi	100,0%	100,0%

Lesioni	2019	2020
entro un mese	6,1%	6,0%
entro 2 mesi	21,6%	23,0%
entro 3 mesi	36,8%	40,3%
entro 6 mesi	76,2%	78,9%
entro un anno	100,0%	100,0%

La riduzione dei tempi di liquidazione riscontrata rispetto al 2019, a fronte di una riduzione del numero di sinistri gestiti (-43%), può risentire degli effetti generati dalla pandemia sulla mobilità e sul sistema sanitario e richiede pertanto una rilettura nel contesto dell'auspicato superamento dell'emergenza.

## Tempestività e presenza al servizio dei soci assicurati

Siamo impegnati da sempre per tutelare le comunità e le realtà del territorio nel quale operiamo ed è proprio nel momento del bisogno che la presenza puntuale della Compagnia concretizza davvero il suo essere Mutua. Essere una Mutua significa rimanere a fianco ai propri soci assicurati anche in momenti drammatici, lavorando in modo puntuale e veloce per garantire nel più breve tempo possibile un adeguato risarcimento ai soci assicurati. Anche grazie a questa tempestività i nostri soci assicurati possono rimettersi in piedi in breve tempo e ripartire con la propria attività.

Dopo il grave incendio che nella notte del 4 maggio 2020 ha distrutto buona parte di Maso Toffa (val di Fiemme - TN), ITAS si è attivata in pochi giorni con i suoi periti per la valutazione dei danni e una prima ricostruzione della vicenda, dopo solo tre settimane, ha consegnato il primo acconto di 150.000 euro per il risarcimento dei danni subiti.

**“Voglio ringraziare pubblicamente ITAS per il suo intervento - afferma Claudio De Marchi - che ci darà ossigeno per poter pianificare nuovamente le nostre attività.”**

Per una cooperativa sociale come la nostra è di grande importanza poter avere al nostro fianco delle realtà come ITAS con le quali condividere i nostri progetti e le profonde motivazioni sociali che li guidano” conclude De Marchi.



■ Da sinistra:  
- Risarcimento Maso Toffa  
- Incendio Maso Toffa

## Nota Metodologica

Perimetro, scopo e contenuti del Bilancio di Sostenibilità  
Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario  
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Il Bilancio di sostenibilità – Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2020 espone agli stakeholder di ITAS le attività, i progetti e i principali risultati conseguiti dal Gruppo nell'anno di riferimento, in ambito economico, sociale e ambientale.

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

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

Il perimetro di rendicontazione del Bilancio non ha subito variazioni rispetto a quello definito per il documento 2019 e corrisponde all'intero Gruppo, con l'inclusione di tutte le società controllate: ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A, ITAS Patrimonio S.p.A, ITAS Holding S.r.l. e Assicuratrice Val Piave S.p.A.

Il presente documento è stato redatto dal gruppo di lavoro interno con il supporto metodologico di ALTIS, Università Cattolica del Sacro Cuore. Gli standard di rendicontazione adottati sono i GRI Sustainability Reporting Standards 2016 e 2018, secondo l'opzione di conformità "In Accordance Core". Il Bilancio è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ITAS il 30 marzo 2021.

Tra le informazioni previste dall'art. 3.2, D. Lgs. 254/2016, la sola tematica relativa al rispetto dei diritti umani (art. 3.2.e) non è stata identificata come rilevante ai fini della

comprensione dell'attività del Gruppo e dei suoi impatti, in ragione dell'ambito geografico di attività, limitato quasi esclusivamente al territorio nazionale e delle caratteristiche della catena di fornitura, che comprende tipologie merceologiche a basso rischio necessarie all'attività aziendale. Per quanto riguarda l'attività assicurativa, il rischio di mancato rispetto dei diritti umani è contenuto grazie alle politiche di sottoscrizione dei rischi, attraverso l'esclusione della copertura a settori coinvolti direttamente o indirettamente in possibili violazioni, tra cui la produzione di armi vietate dalle convenzioni ONU e le attività di spedizione verso Paesi caratterizzati da un livello di instabilità geo-politica molto alto secondo la JCC Global Cargo Watchlist e colpiti da sanzioni internazionali per la presenza di conflitti e attività terroristiche o per il mancato rispetto dei diritti civili. Per quanto riguarda gli investimenti finanziari, i rischi sono contenuti dalle politiche di esclusione e dal processo di screening ESG dei titoli presenti in portafoglio, che saranno pienamente implementati nel 2021, e dall'esclusione dall'universo investibile per la linea Aequitas del fondo pensione Plurifonds dei titoli emessi da Paesi che non rispettano le libertà politiche e i diritti civili e da imprese attive nella produzione di armi o coinvolte in pratiche lesive della dignità umana.

Il presente documento è stato sottoposto a revisione limitata (Limited assurance engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della società indipendente EY SpA. I risultati delle verifiche svolte ai sensi dell'art. 3 comma 10 del D.Lgs 254/2016 e del Regolamento Consob n. 20267 sono contenuti nella relazione della società di revisione, riportata alla fine del presente documento, nella sezione "Assurance esterna del report".

Temi materiali trattati nel Bilancio	Macro-temi della sostenibilità	Ambiti previsti dal D. Lgs. 254/2016
DATA PROTECTION	DATA PROTECTION	AMBITO SOCIALE
ETICA E INTEGRITÀ DI BUSINESS	ETICA, INTEGRITÀ E COMPLIANCE	LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA
COMPLIANCE SOCIOECONOMICA		
CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DEI PRODOTTI		
SOLUZIONI ASSICURATIVE PERSONALIZZATE E SOSTENIBILI	SOLUZIONI ASSICURATIVE PERSONALIZZATE E SOSTENIBILI	AMBITO SOCIALE/AMBIENTALE
QUALITÀ E PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA		
PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ	PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ	AMBITO SOCIALE
RAPIDITÀ DELLA LIQUIDAZIONE	DIGITALIZZAZIONE E SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI	AMBITO SOCIALE
DIGITAL INNOVATION E MULTICANALITÀ		
PEOPLE MANAGEMENT	SVILUPPO E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO	AMBITO SOCIALE
PEOPLE DEVELOPMENT		
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E NON DISCRIMINAZIONE		
PEOPLE CARE	SALUTE, SICUREZZA E BENESSERE DELLE PERSONE	AMBITO PERSONALE
TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO		
POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RETE DISTRIBUTIVA	POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RETE DISTRIBUTIVA	AMBITO SOCIALE
PRINCIPI DI INVESTIMENTO SOSTENIBILE	PRINCIPI DI INVESTIMENTO SOSTENIBILE	AMBITO SOCIALE E AMBIENTALE
EMISSIONI IN ATMOSFERA	PROTEZIONE E VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE NATURALE	AMBITO AMBIENTALE
COMPLIANCE AMBIENTALE		
ENERGIA		
SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI E INNOVAZIONE SOCIALE	COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DELLE COMUNITÀ LOCALI	AMBITO SOCIALE
COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI		
EDUCAZIONE E CULTURA ASSICURATIVA E PREVIDENZIALE		

## Tabella di correlazione GRI Standard

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/commenti
General Disclosure		
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina
102-2	Principali marchi, prodotti e/o servizi	1.4
102-3	Sede principale	1.4
102-4	Paesi nei quali l'organizzazione svolge la propria attività operativa	1.3
102-5	Assetto proprietario e forma legale	1.4
102-6	Mercati coperti (inclusa la copertura geografica, settori di attività e tipologia di clienti e destinatari)	1.3
102-7	Dimensione dell'organizzazione	1.3
102-8	Numero di dipendenti suddivisi per contratto e genere	7
102-9	Descrizione della catena di fornitura dell'organizzazione	I circa 1.300 fornitori del Gruppo sono rappresentati prevalentemente da consulenti, ditte addette alla manutenzione e riqualificazione del patrimonio immobiliare del Gruppo, società di sviluppo di software IT, fornitori di beni e servizi per il commerciale e servizi di facility management.
102-10	Cambiamenti significativi avvenuti nel periodo di riferimento nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	1.4
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	2.2
102-12	Adozione di codici di condotta, principi e carte sviluppati da enti/associazioni esterne relativi a performance economiche, sociali e ambientali	1.5.5
102-13	Appartenenza a associazioni o organizzazioni nazionali o internazionali di promozione della sostenibilità	1.5.5
102-14	Dichiarazione da parte del top manager che guida l'organizzazione	Lettera agli stakeholder
102-16	Valori, principi, standard e regole di comportamento adottate dall'organizzazione	1.2

102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	2.1
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione intrattiene attività di coinvolgimento	1.5.1
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	7
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	1.5.1
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	1.5.1
102-44	Temi rilevanti sollevati attraverso il coinvolgimento degli stakeholder	1
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	Nota metodologica
102-46	Processo per la definizione del perimetro di rendicontazione	Nota metodologica
102-47	Aspetti materiali identificati nel processo di analisi per la definizione del perimetro di rendicontazione	1.5.2
102-48	Modifiche di informazioni inserite nei report precedenti e le motivazioni di tali modifiche	Le modifiche apportate alle informazioni rendicontate nei report precedenti sono segnalate in nota nei paragrafi relativi
102-49	Cambiamenti significativi rispetto al precedente periodo di /commenti rendicontazione	1.5.2
102-50	Periodo di rendicontazione	Nota metodologica
102-51	Data dell'ultimo Report	23 aprile 2020
102-52	Periodicità di rendicontazione	Nota metodologica
102-53	Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni sulla Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario.	Per qualsiasi chiarimento su questo Bilancio di sostenibilità ci si può rivolgere all'Ufficio Bilancio del Gruppo: bilancio@gruppoitas.it e sostenibilita@gruppoitas.it.
102-54	Opzione di conformità con i GRI Standards scelta dall'organizzazione	Nota metodologica
102-55	GRI content index	Tabella di correlazione GRI Standard
102-56	Attestazione esterna	Nota metodologica

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/commenti
Tema materiale: Performance economica e solidità		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	3
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	3.1
<b>201: Performance economiche</b>		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	3.2
Tema materiale: Coinvolgimento e sviluppo delle comunità locali		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	5.5
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	5.5, 6.3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	5.5
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti</b>		
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	5.5
203-2	Impatti economici indiretti significativi	5.5
Tema materiale: Etica, integrità e compliance		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	4
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	4.1-4.5
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	4.1-4.5
<b>205: Anticorruzione</b>		
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	4.1,4.2
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	4.1
<b>417: Marketing ed etichettatura</b>		
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Nel corso del 2020, in continuità con gli anni precedenti, il Gruppo non ha registrato casi di non conformità con le normative e/o i codici di autoregolamentazione in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi e comunicazioni di marketing.
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	

<b>419: Compliance socioeconomica</b>		
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	4.4
Tema materiale: Protezione e valorizzazione del capitale naturale		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	6
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	6
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	6
<b>302: Energia</b>		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	6.4.2
<b>305: Emissioni</b>		
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	6.4.2
305-2	Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	6.4.2
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	6.4.3
<b>307: Compliance ambientale</b>		
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Nel corso del 2020, in linea con gli anni precedenti, non vi sono state sanzioni per il mancato rispetto delle leggi e/o delle normative ambientali.
Tema materiale: Valorizzazione del capitale umano		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.1
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.1-7.3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.3
<b>401: Occupazione</b>		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	7.1
<b>404: Formazione e istruzione</b>		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	7.3
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	7.2

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/commenti
<b>Tema materiale: Salute, sicurezza e benessere delle persone</b>		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	7.6-7.8
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	7.6-7.8
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	7.6-7.8
<b>401: Occupazione</b>		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	7.7
401-3	Congedo parentale	7.6
<b>403: Salute e sicurezza sul lavoro</b>		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	7.8
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	7.8
403-3	Servizi di medicina del lavoro	7.8
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.8
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	7.8
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	7.8
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	7.8
403-9	Infortuni sul lavoro	7.8
<b>405: Diversità e pari opportunità</b>		
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	2.1, 7.5
<b>406: Non discriminazione</b>		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	7.5

<b>Tema materiale: Data protection</b>		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	4.6
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	4.6
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	4.6
<b>418: Privacy dei clienti</b>		
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	4.6
<b>Tema materiale: Soluzioni assicurative personalizzate e sostenibili</b>		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	5.1-5.2
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	5.1-5.3, 6.1
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	5.1-5.3, 6.1
<b>GRI Sector Disclosure – Financial Services</b>		
FS7	Valore monetario dei prodotti e dei servizi progettati per offrire un vantaggio sociale specifico per ciascuna linea di business	5.3
FS8	Valore monetario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico per ciascuna linea di business	6.1
<b>Tema materiale: Principi di investimento sostenibile</b>		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	5.4
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	5.4, 6.2
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	5.4
<b>GRI Sector Disclosure – Financial Services</b>		
FS11	Percentuale di attività soggette a screening ambientale o sociale	5.4, 6.2
<b>Tema materiale: Gestione della rete distributiva</b>		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	8
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	8.1-8.2

GRI Standard	Informativa	Paragrafo/commenti
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	8.1-8.2
<b>Indicatori autonomi</b>		
Ore annue di formazione erogata alla rete distributiva		8.2
Tema materiale: Digitalizzazione e semplificazione dei processi		
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	8.3
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	8.3
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	8.3
<b>Indicatori autonomi</b>		
Tempi medi di liquidazione dei sinistri		8.3
Tasso annuo di crescita del numero di rinnovi delle polizze effettuati online		8.3

Trento, 30 marzo 2021

**Il Consiglio di Amministrazione**

Il Presidente  
Fabrizio Lorenz



EY S.p.A.  
Via Isonzo, 11  
37126 Verona

Tel: +39 045 8312511  
Fax: +39 045 8312550  
ey.com

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 del regolamento Consob adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di  
ITAS - Istituto Trentino-Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di ITAS - Istituto Trentino Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2021 (di seguito "DNF").

### Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

EY S.p.A.  
Sede Legale: via Lombardia 31, 00187 Roma  
Capitale Sociale Euro 2.525.000,00 I.v.  
Iscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Roma  
Codice fiscale e numero di iscrizione 00434000584 - numero R.E.A. 250904  
P.IVA 05291231003  
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998  
Iscritta all'Albo Speciale delle società di revisione  
Consob al progressivo n. 2 delibera n.10631 del 16/7/1997

A member firm of Ernst & Young Global Limited



### Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e dalla selezione di GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nelle situazioni contabili delle società del Gruppo;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - o modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - o politiche praticate dal Gruppo connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - o principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.  
In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di ITAS - Istituto Trentino Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per ITAS - Istituto Trentino Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività e del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo svolto colloqui con i responsabili e acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dalla selezione dei GRI Standards.

Verona, 13 aprile 2021

EY S.p.A.

  
Massimo Sartori  
(Revisore Legale)

## Responsabilità sociale nel DNA

### ITAS per il bene comune

La protezione ed il benessere dei soci assicurati e delle loro comunità è al centro dell'operato di ITAS.

### Solidarietà, cultura, sport, salute

ITAS da sempre sostiene iniziative di comunità.

### Un cuore Green

ITAS opera per la tutela dell'ambiente, gestisce in modo efficiente e sostenibile il proprio patrimonio immobiliare e supporta chi sceglie di vivere green.

Quasi **3 milioni** di euro di investimenti di comunità

Più di **200** organizzazioni di comunità beneficiarie

- **18%** emissioni di gas serra

**64,8** milioni di euro di premi emessi per prodotti assicurativi a valenza ambientale (+16,8% rispetto al 2019)

**205,5** milioni di euro di investimenti tematici e a impatto ambientale (+12,3% rispetto al 2019)

**672,2** tCO2 di emissioni Scope 1 e 2 market based (+24,2% rispetto al 2019)

**25,9** milioni di euro di contributi al servizio nazionale sanitario (solo Mutua)

**1,7** milioni di euro di contributi antincendio alla regione Trentino Alto Adige

Più di **1000** unità di patrimonio immobiliare

## La forza di ITAS

### Sempre vicini a te

ITAS conta su una rete di agenti molto diffusa sul territorio.

### Professionalità e cura

Formazione e servizi di welfare sono dedicati alla crescita e all'equilibrio vita-lavoro delle persone che lavorano in ITAS.

## Lavorano in e per ITAS...

**729** dipendenti, di cui:

- **414** uomini
- **315** donne

**3.038** punti di contatto, di cui:

- **422** agenzie
- **392** sub agenzie
- **31** banche
- **2.193** sportelli bancari



**5.023** intermediari

- **626** agenti
- **1.164** sub-agenti
- **3.052** collaboratori
- **181** broker

## La nostra identità

Da quasi 200 anni proteggiamo i nostri soci assicurati.

### Soci assicurati

In ITAS gli **assicurati** sono anche **soci**. Sono i veri protagonisti della Mutua e i suoi soli azionisti. Partecipano alla vita della Compagnia con i **200 delegati** eletti in Assemblee Parziali.

### Valore aggiunto

Il valore aggiunto generato da ITAS viene ridistribuito ai soci e alle loro comunità.

**200** anni di storia

**200** delegati dei soci

## Governance



**1.4** miliardi di euro  
Raccolta premi

**183%** indice solvibilità

**5.4** miliardi di investimenti

**187,9** milioni di euro  
Fondo di Garanzia

**503,2** milioni di euro  
Patrimonio netto consolidato

### Assemblea

A garanzia e tutela dell'interesse dei Soci l'**Assemblea dei delegati** guida le scelte della Compagnia ed elegge la governance.

### Trasparenza e fiducia

ITAS opera secondo quanto previsto da Statuto, Codice Etico e Modello Organizzativo, in linea con le normative previste dagli organismi di controllo e vigilanza.

### Rischi sotto controllo

ITAS comprende la sostenibilità nel proprio approccio all'analisi dei rischi.

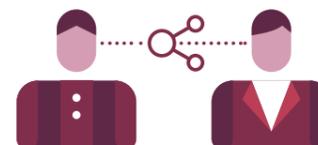
## Protagonisti della mutua

**A fianco dei soci, di persona e grazie alla tecnologia.** Da quasi 200 anni ITAS agisce per garantire ai propri soci e assicurati i prodotti migliori. Lo fa attraverso un servizio di vicinato territoriale e nuovi strumenti tecnologici che facilitano sempre di più la relazione.

**850** mila assicurati, di cui

**806** mila sono anche soci

**84.079** aderenti al  
Fondo Pensione  
Pensplan Plurifonds



Documento redatto con il supporto metodologico di:



Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario 2020

---



Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 - 38122 Trento