

**ITAS MUTUA**

Dichiarazione consolidata  
di carattere non finanziario  
2017







# DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO 2017

Redatta ai sensi del D.lgs. 254/2016

SEDE LEGALE E DIREZIONE GENERALE

Piazza delle Donne Lavoratrici, 2 – 38122 Trento – Italia – Tel 0461 891711 Fax 0461 980297

[gruppoitas.it](http://gruppoitas.it) - [segreteria.dirgen@gruppoitas.it](mailto:segreteria.dirgen@gruppoitas.it)



## INDICE

1. Nota metodologica
2. Duecento anni al servizio della collettività
3. Il modello aziendale di gestione e organizzazione dell'impresa
4. La performance economica
5. Il contrasto alla corruzione
6. Le persone
  - La gestione delle risorse umane
  - La formazione del personale
  - La tutela della salute e della sicurezza del personale
7. Gli aspetti sociali
  - Gestione della rete di vendita
  - Correttezza e trasparenza nella vendita dei prodotti e servizi assicurativi
8. La relazione della Società di Revisione

## NOTA METODOLOGICA

Tutte le aziende, nell'esercitare le proprie attività, interagiscono costantemente con i portatori d'interesse (o *stakeholder*) quali l'ambiente, le comunità, le istituzioni, le altre aziende e singoli individui, generando un significativo impatto, non solo economico, sul contesto sociale e i territori in cui operano. Questo impatto è particolarmente rilevante nel caso del settore assicurativo che, per sua natura, interessa il benessere delle persone nelle diverse sfere in cui si esprime.

Per questo, il Gruppo ITAS Assicurazioni (di seguito "ITAS" o "il Gruppo") ha colto l'opportunità di rafforzare ulteriormente il proprio impegno per la trasparenza negli obblighi derivanti, in qualità di ente d'interesse pubblico, dall'applicazione del D.lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito Decreto 254): *"Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante modifica alla direttiva 2013/34/UE per quanto riguarda la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e d'informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni"*.

A partire dal 2017 il Gruppo ha quindi avviato un percorso di rendicontazione delle performance non finanziarie, che confluisce nella presente **Dichiarazione consolidata di carattere non Finanziario** (DNF).

Aggiornata al 31 dicembre 2017, la Dichiarazione è predisposta in conformità alle disposizioni del Decreto 254, costituisce un documento distinto dalla Relazione sulla Gestione ma è parte integrante della documentazione relativa al Bilancio 2017 ed è da considerarsi a completamento di entrambi. Le informazioni contenute nel documento fanno riferimento alle società consolidate integralmente per il report finanziario 2017.

Approvata dal Consiglio di Amministrazione (CdA) il 22 marzo 2018, la Dichiarazione è redatta adottando lo standard di rendicontazione "GRI Sustainability Reporting Standards", pubblicato nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards), con riferimento alla selezione di GRI Standards (secondo l'approccio "GRI Referenced"). In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questa DNF si è fatto riferimento ai Reporting Standards identificati nella tabella che segue. Le singole Standard Disclosures sono qui correlate ai temi materiali, a loro volta ricondotti agli ambiti della normativa di riferimento.

## Tabella di correlazione degli indicatori

| D. Lgs.<br>254/2016<br>(art. 3.1)                         | GRI      | INDICATORE   | PARAGRAFO   | PAG.  |
|---|----------|--|---|-------|
| <b>INFORMAZIONI GENERALI: PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b> |          |  |   |       |
|   | 102-1    | Nome dell'organizzazione   | Nota metodologica   | 2     |
|   | 102-2    | Marchi, prodotti e servizi   | Duecento anni al servizio della collettività  | 11-12 |
|   | 102-3    | Ubicazione sede centrale   | Copertina   |       |
|   | 102-5    | Assetto proprietario   | Duecento anni al servizio della collettività  | 11-12 |
|   | 102-6    | Mercati serviti  | Duecento anni al servizio della collettività  | 11    |
|   | 102-8    | Informazioni sui dipendenti e sugli altri lavoratori                                     | Le persone  | 34-35 |
|   | 102-11   | Approccio precauzionale  | Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi; Il Modello Organizzativo 231; Il Codice etico | 20-22 |
| <b>GD - ETICA E INTEGRITÀ</b>                             |          |  |   |       |
|   | 102-16   | Valori, principi, standard e norme di comportamento                                      | Duecento anni al servizio della collettività; Contrasto alla corruzione; Le persone                     | 11,22 |
| <b>GD - GOVERNANCE</b>                                    |          |  |   |       |
|   | 102-18   | Struttura di governo dell'organizzazione   | Modello aziendale di gestione e organizzazione dell'impresa   | 13-20 |
|   | 102 - 20 | Responsabilità a livello esecutivo rispetto agli aspetti economici, ambientali e sociali | Modello aziendale di gestione e organizzazione dell'impresa   | 20    |
| <b>GD - PROCESSO DI RENDICONTAZIONE</b>                   |          |  |   |       |
|   | 102-46   | Definizione dei contenuti del report e limiti relativi ai temi                           | Nota Metodologica   | 8-9   |

| D. Lgs.<br>254/2016<br>(art. 3.1)                                    | GRI    | INDICATORE   | PARAGRAFO                               | PAG.  |
|--|--------|--|---|-------|
|  | 102-47 | Lista dei temi materiali   | Nota Metodologica                       | 8-9   |
|  | 102-50 | Periodo rendicontato   | Nota Metodologica                       | 2     |
|  | 102-53 | Contatti relativi a richieste sul report   | Quarta di Copertina                     |       |
|  | 102-54 | Dichiarazione di compliance allo standard GRI  | Nota Metodologica                       | 2     |
|  | 102-55 | Indice GRI   | Nota Metodologica                       | 3-7   |
|  | 102-56 | Assurance esterna  | La relazione della Società di Revisione | 62    |
| <b>TEMA MATERIALE: PERFORMANCE ECONOMICA</b>                         |        |  |   |       |
|  | 103-2  | Descrizione dell'approccio di gestione   | La performance economica                | 24-27 |
|  | 201-1  | Valore economico diretto generato e distribuito  | La performance economica                | 28-30 |
| <b>TEMA MATERIALE: CONTRASTO ALLA CORRUZIONE</b>                     |        |  |   |       |
| Temi attinenti alla lotta contro la corruzione attiva e passiva      | 103-2  | Descrizione dell'approccio di gestione   | Il contrasto alla corruzione            | 31-32 |
| Temi attinenti alla lotta contro la corruzione attiva e passiva      | 205-2  | Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione dell'organizzazione | Il contrasto alla corruzione            | 33    |
| Temi attinenti alla lotta contro la corruzione attiva e passiva      | 205-3  | Atti di corruzione accertati e azioni intraprese   | Il contrasto alla corruzione            | 32    |
| <b>TEMA MATERIALE: POLITICHE PER LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b> |        |  |   |       |
| Temi attinenti al personale  | 103-2  | Descrizione dell'approccio di gestione   | Le persone                              | 36    |



| D. Lgs.<br>254/2016<br>(art. 3.1)                    | GRI   | INDICATORE   | PARAGRAFO  | PAG.  |
|--|-------|--|------------|-------|
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 401-1 | Numero totale di<br>assunzioni e tasso di<br>turnover per gruppi di<br>età, genere e zona<br>geografica  | Le persone | 36-37 |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 401-2 | Benefit forniti ai<br>dipendenti a tempo<br>pieno che non sono<br>forniti ai dipendenti<br>temporanei o part-time  | Le persone | 38-40 |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 401-3 | Ritorno al lavoro e tasso<br>di rientro a seguito di<br>congedo parentale  | Le persone | 41-42 |
| <b>TEMA MATERIALE: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b> |       |  |            |       |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 103-2 | Descrizione<br>dell'approccio di<br>gestione   | Le persone | 48-49 |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 403-1 | Percentuale di lavoratori<br>rappresentati nei<br>comitati formali<br>azienda-lavoratori per la<br>salute e sicurezza che<br>permettono di<br>controllare e informare<br>sui programmi di salute<br>e sicurezza        | Le persone | 49    |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 403-2 | Tipologia di infortuni,<br>tasso di infortunio,<br>malattie professionali,<br>giorni di lavoro persi e<br>assenteismo e numero<br>di incidenti mortali<br>collegati al lavoro<br>suddivisi per regione e<br>per genere | Le persone | 49    |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 403-3 | Lavoratori ad alta<br>incidenza o ad alto<br>rischio di infortunio o di<br>malattia professionale  | Le persone | 50    |
| <b>TEMA MATERIALE: FORMAZIONE DEL PERSONALE</b>      |       |  |            |       |
| Temi<br>attinenti al<br>personale                    | 103-2 | Descrizione<br>dell'approccio di<br>gestione   | Le persone | 44-46 |

| D. Lgs.<br>254/2016<br>(art. 3.1)   | GRI   | INDICATORE  | PARAGRAFO           | PAG.  |
|---|-------|---|---------------------|-------|
| Temi attinenti al personale   | 404-1 | Ore di formazione media per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente   | Le persone          | 46    |
| Temi attinenti al personale   | 404-2 | Programmi per la gestione delle competenze e per l'apprendimento continuo che supportano l'occupabilità continua dei dipendenti e li assistono nella gestione della fine carriera | Le persone          | 46    |
| Temi attinenti al personale   | 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono rapporti regolari sui risultati e sullo sviluppo della carriera, per genere e per categoria di dipendente                                  | Le persone          | 46-47 |
| <b>TEMA MATERIALE: CORRETTEZZA E TRASPARENZA NELLA VENDITA DI PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI</b> |       |   |                     |       |
| Temi Sociali  | 103-2 | Descrizione dell'approccio di gestione  | Gli aspetti sociali | 58    |
| Temi Sociali  | 417-2 | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni e la vendita di prodotti/servizi   | Gli aspetti sociali | 61    |
| Temi Sociali  | 417-3 | Numero totale di casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione            | Gli aspetti sociali | 61    |
| <b>TEMA MATERIALE: POLITICHE PER LA GESTIONE DELLA RETE DI VENDITA</b>                            |       |   |                     |       |
| Temi Sociali  | 103-2 | Descrizione dell'approccio di gestione  | Gli aspetti sociali | 51    |
| Temi Sociali  | -     | Descrizione della rete di vendita (numeri e tipologia)  | Gli aspetti sociali | 52    |

| D. Lgs.<br>254/2016<br>(art. 3.1) | GRI | INDICATORE                       | PARAGRAFO           | PAG.         |
|-----------------------------------|-----|----------------------------------|---------------------|--------------|
| Temî Sociali                      | -   | Formazione della rete di vendita | Gli aspetti sociali | 53-56        |
| Temî Sociali                      | -   | Controlli sulla rete di vendita  | Gli aspetti sociali | 56;<br>60-61 |

La redazione è stata curata da un gruppo di lavoro appositamente costituito all'interno di ITAS, coordinato dal Vice Direttore Generale della società ITAS Mutua. Il gruppo di lavoro si è avvalso inoltre della collaborazione di ALTIS – Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore per il supporto metodologico dell'intero processo di rendicontazione non finanziaria.

Con l'obiettivo di uniformare la rendicontazione delle informazioni e facilitarne il collegamento con i contenuti indicati dalla normativa richiamata, per ciascun ambito tematico viene data evidenza alla materialità del tema (ovvero la sua rilevanza ai fini della sostenibilità) rispetto alle attività del Gruppo, i rischi collegati, le politiche e gli impegni della società, oltre che dei risultati ottenuti e monitorati attraverso indicatori ad hoc in grado di rappresentare i risultati di gestione.

La revisione della DNF è stata affidata a EY S.p.A. L'attività si è conclusa con il rilascio della *Relazione della Società di Revisione* ("Relazione della società di revisione indipendente", pag. 63).

## L'analisi di materialità e i temi materiali

I temi rendicontati all'interno di questo documento sono stati individuati, come previsto dal Decreto 254/2016 e dai *GRI Standards*, attraverso un'analisi di materialità.



**Fig. 1 – Aspetti materiali**

I risultati dell'analisi, approvati dal Direttore Generale della società ITAS Mutua, individuano gli aspetti rilevanti (detti appunto "materiali") rendicontati nel documento.

L'analisi è stata svolta attraverso un processo di coinvolgimento del management di ITAS, in particolare, somministrando un questionario a 27 dirigenti e funzionari appartenenti alle diverse società del Gruppo che ha permesso di individuare gli aspetti di sostenibilità più rilevanti e quindi da rendicontare, chiarendone i nessi con la strategia d'impresa ed esplicitandone l'approccio alla gestione e gli indicatori chiave delle prestazioni.

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

In accordo con la Direzione si è scelto di considerare come temi materiali gli aspetti che hanno ottenuto un punteggio medio superiore a 4, in una scala di valori compresi tra 1 e 5.

I temi emersi dalla valutazione di rilevanza, esito del coinvolgimento del management, dell'analisi dei principali trend di settore e della percezione interna circa le istanze dei

principali stakeholder del Gruppo, sono:

- Performance economica
- Contrasto alla corruzione
- Gestione delle risorse umane
- Formazione del personale
- Tutela della sicurezza e della salute sul lavoro
- Politiche per la gestione della rete di vendita
- Correttezza e trasparenza nella vendita di prodotti e servizi assicurativi

Si segnala infine che, rispetto alla griglia di informazioni richieste dal legislatore (articolo 3 comma 2, D. Lgs 254/2016), non sono emersi come rilevanti per la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e del suo impatto, i temi ambientali, i diritti umani e la parità di genere.

In particolare gli impatti ambientali del Gruppo appaiono come trascurabili data la natura del business assicurativo in cui la digitalizzazione e la dematerializzazione dei prodotti e dei servizi è un processo da tempo avviato. Gli impatti ambientali del Gruppo sono peraltro principalmente connessi alle sedi operative che sono solamente tre su tutto il territorio nazionale: Trento, ove si trova il Quartiere generale del Gruppo, Milano e Genova. Il Gruppo è comunque sensibile al tema dell'ambiente. La sede di Trento costruita ex novo è un edificio ad alta efficienza energetica, dotata anche da impianto fotovoltaico per l'autoproduzione. Nel 2017 il Gruppo ha inoltre effettuato numerosi interventi per rendere più efficienti dal punto di vista energetico anche le sedi situati in edifici "storici", quali ad esempio la sede di Milano.

L'aspetto della parità di genere non è stato valutato come tema materiale in considerazione del fatto che si registra una distribuzione di genere equa tra i collaboratori, dove le donne rappresentano il 44,2% della popolazione aziendale e anche il rapporto tra la retribuzione media donne – uomini è positivo, con delle leggere differenze tra le diverse categorie contrattuali. Il tema è inoltre presidiato dal Piano formativo aziendale in cui trovano posto interventi in ambito di diversity e pari opportunità.

Per quanto riguarda l'aspetto dei diritti umani, anch'esso escluso dalla presente Dichiarazione sulla base dell'analisi di materialità, si riscontra anche in questo caso un'attenzione del Gruppo nei confronti del tema. La parità di trattamento dei collaboratori e la tutela dei loro diritti è presidiata all'interno del Gruppo con l'adozione di strumenti quali il Codice Etico (art.5) e la Commissione aziendale paritetica per le pari opportunità. La Commissione vigila e promuove la parità di trattamento, eliminando differenze e discriminazioni basate, oltre che sul genere, anche su età, disabilità e qualsiasi altra condizione personale e sociale. Grande importanza viene inoltre data alla gestione delle relazioni con le parti sociali, costruite su una cosciente assunzione di responsabilità nel rispetto del proprio ruolo e su una dialettica orientata ai comuni interessi.

Per qualsiasi chiarimento in merito alla presente Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario (DNF) ci si può rivolgere all'Ufficio Bilancio del Gruppo: [bilancio@gruppoitas.it](mailto:bilancio@gruppoitas.it)

## DUECENTO ANNI AL SERVIZIO DELLA COLLETTIVITÀ

### *Profilo societario*

Nel 2021 il Gruppo ITAS Assicurazioni celebrerà il duecentesimo anniversario: nata nel 1821, è di gran lunga la mutua assicuratrice più antica d'Italia. Due secoli di vita in cui il Gruppo è cresciuto costantemente, grazie alla coerenza con cui da sempre mette in pratica la propria missione. Innanzitutto, proponendosi come soggetto economico di riferimento nei territori in cui opera, grazie a servizi che soddisfino le esigenze assicurative e previdenziali dei clienti soci-assicurati in modo qualificato, adeguato, trasparente ed equo. Perseguendo, inoltre, uno sviluppo equilibrato, così da creare valore a favore di tutti i portatori d'interesse e garantendo al contempo la giusta solidità patrimoniale. Infine, valorizzando il capitale umano e promuovendo competenza ed etica di tutte le persone che lavorano "in" e per" ITAS.

Il Gruppo opera prevalentemente in Italia: è sul territorio nazionale che svolge le attività più rilevanti, sia dal punto di vista operativo, sia per gli aspetti legati alla sostenibilità. Attualmente il Gruppo è presente sul territorio con 781 agenzie (di cui 321 sub-agenzie) e sono 745, dislocate presso le sedi operative di Trento, Milano e Genova le persone che lavorano per ITAS. I servizi del Gruppo sono stati scelti da oltre un milione di assicurati, che per la quasi totalità – 963.845– sono anche soci.

### *La struttura del Gruppo*

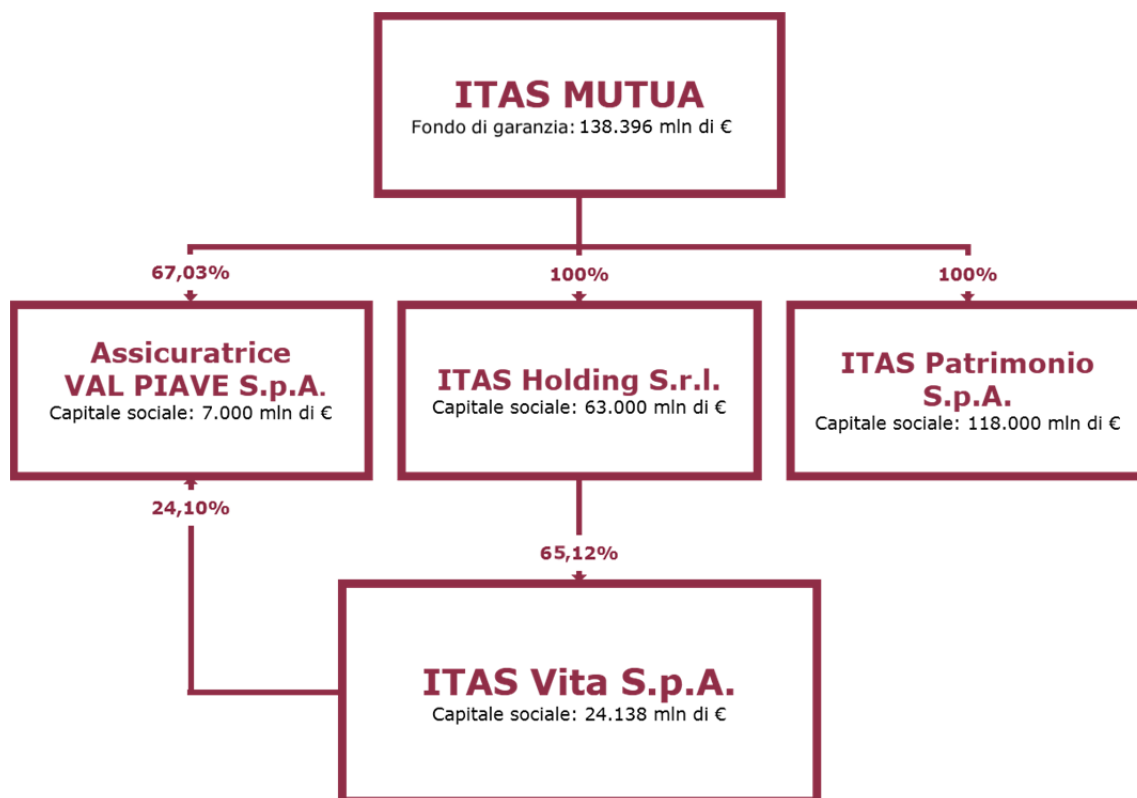
La Capogruppo ITAS Mutua controlla, in via diretta o indiretta, ITAS Holding S.r.l., ITAS Patrimonio S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Vita S.p.A. Tutte le società del Gruppo hanno sede legale a Trento, ad eccezione di Assicuratrice Val Piave S.p.A. che ha sede a Belluno.

I rapporti tra la Capogruppo e le altre società sono disciplinati dalle linee guida<sup>1</sup> per le operazioni con società del Gruppo e con altre parti correlate in relazione al loro rilievo economico, finanziario e patrimoniale, comprese quelle atipiche e inusuali approvate dai singoli Consigli di Amministrazione.

Nella figura si riporta la struttura del Gruppo con le percentuali di controllo di ITAS Mutua sulle controllate e il capitale sociale delle società (a eccezione di ITAS Mutua, che per natura giuridica ha un Fondo di Garanzia).

---

<sup>1</sup> Le linee guida per le operazioni infragruppo sono conformi a quanto disposto dal Regolamento IVASS n. 30 del 26 ottobre 2016, il quale regola e disciplina la vigilanza sulle operazioni infragruppo.



Il Gruppo opera nel mercato assicurativo e immobiliare. Sul fronte assicurativo offre prodotti e servizi nell'ambito della sicurezza, protezione dai rischi, tutela sanitaria e assistenza, gestione e tutela del risparmio e si rivolge sia alle persone, sia alle imprese e a diversi soggetti del Terzo Settore.

La Capogruppo ITAS Mutua è iscritta al numero 010 dell'apposito Albo costituito presso l'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni) e svolge attività di direzione e coordinamento nei confronti delle proprie controllate. Esercita la propria attività nei rami danni attraverso un canale di vendita composto da oltre 450 agenzie. Il portafoglio è principalmente composto da polizze del ramo R.C. Auto (47,7%), R.C. Generale (10,8%), Altri danni ai beni (12,1%) e Incendio (14,0%).

ITAS Vita S.p.A. nasce dall'acquisizione nel 1977 della Compagnia ex Edera Vita e opera nel settore omonimo attraverso le agenzie ITAS Mutua e attraverso accordi con partner bancari. Il portafoglio è principalmente composto da assicurazioni sulla durata della vita umana (67,5%) e contratti d'investimento vita relativi al fondo pensione Plurifonds (27,1%).

Assicuratrice Val Piave S.p.A. esercita la propria attività nei rami danni attraverso un canale di vendita composto da 68 punti vendita. Il portafoglio è principalmente composto da polizze del ramo R.C. Auto (55,5%), Corpi veicoli terrestri (10,7%), Infortuni (9,2%), Incendio (6,5%) e R.C. Generale (6,0%).

Per dettagli sui prodotti delle singole Compagnie, vedere riquadro in pagina.

Nata nel 2001, 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., infine, nasce nel 2014 per valorizzare l'importante patrimonio immobiliare di ITAS Mutua attraverso locazioni, compravendita, ristrutturazioni e recuperi di immobili, fabbricati civili, industriali, artigianali commerciali e turistici.

### I prodotti di punta del Gruppo

| ITAS Mutua   | ITAS Vita S.p.A.   | Ass. Val Piave S.p.A.  |
|--|--|--|
| <p><b>Dimensione auto</b><br/>Dedicato alla copertura della responsabilità civile della circolazione dei veicoli a motore e dei rischi accessori.</p> <p><b>Habitas+</b><br/>Per la tutela dell'assicurato e la sua famiglia da eventi imprevisti della vita quotidiana e quelli che possono causare la perdita o il danneggiamento della dimora abituale o secondaria.</p> <p><b>Per Te – Ad Personam</b><br/>Polizza infortuni innovativa che permette all'assicurato di confezionarsi la copertura su misura in base alle sue esigenze professionali, agli hobby e agli sport praticati nel tempo libero. A fianco delle tradizionali garanzie morte, invalidità permanente, diarie, rimborso spese mediche, da ricordare la supervalutazione per gli artigiani e i commercianti, il <i>recovery hope</i> e l'invalidità permanente gratuita ai figli minori.</p> | <p><b>Gestione</b><br/>Premi dedicati a chi ha già un capitale e desidera gestirlo al meglio e in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima.</p> <p><b>Risparmio</b><br/>Prodotti dedicati a chi vuole investire i propri risparmi per costruire un capitale in totale sicurezza con garanzia di rivalutazione minima;</p> <p><b>Sicurezza</b><br/>Dedicati a chi vuole proteggere la propria famiglia e i propri cari.</p> <p><b>Previdenza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plurifonds il Fondo Pensione di ITAS Vita, dedicato a tutti coloro che intendono costruire un futuro sereno per la propria pensione e cercano una copertura contro eventi imprevisti;</li> <li>• Long Term Care (LTC), dedicato a chi vuole tutelarsi dall'eventualità della non autosufficienza senza pesare economicamente sugli altri.</li> </ul> | <p><b>Dimensione auto</b><br/>Dedicato alla copertura della responsabilità civile della circolazione dei veicoli a motore e dei rischi accessori.</p> <p><b>Habitas+</b><br/>Per la tutela dell'assicurato e la sua famiglia da eventi imprevisti della vita quotidiana e quelli che possono causare la perdita o il danneggiamento della dimora abituale o secondaria.</p> <p><b>Per Te – Ad Personam</b><br/>Polizza infortuni innovativa che permette all'assicurato di confezionarsi la copertura su misura in base alle sue esigenze professionali, agli hobby e agli sport praticati nel tempo libero. A fianco delle tradizionali garanzie morte, invalidità permanente, diarie, rimborso spese mediche, da ricordare la supervalutazione per gli artigiani e i commercianti, il <i>recovery hope</i> e l'invalidità permanente gratuita ai figli minori.</p> <p><b>Fabbricati Civili</b><br/>dedicato alla copertura dei fabbricati destinati ad abitazione, uffici o studi professionali.</p> |



## MODELLO AZIENDALE DI GESTIONE E ORGANIZZAZIONE DELL'IMPRESA

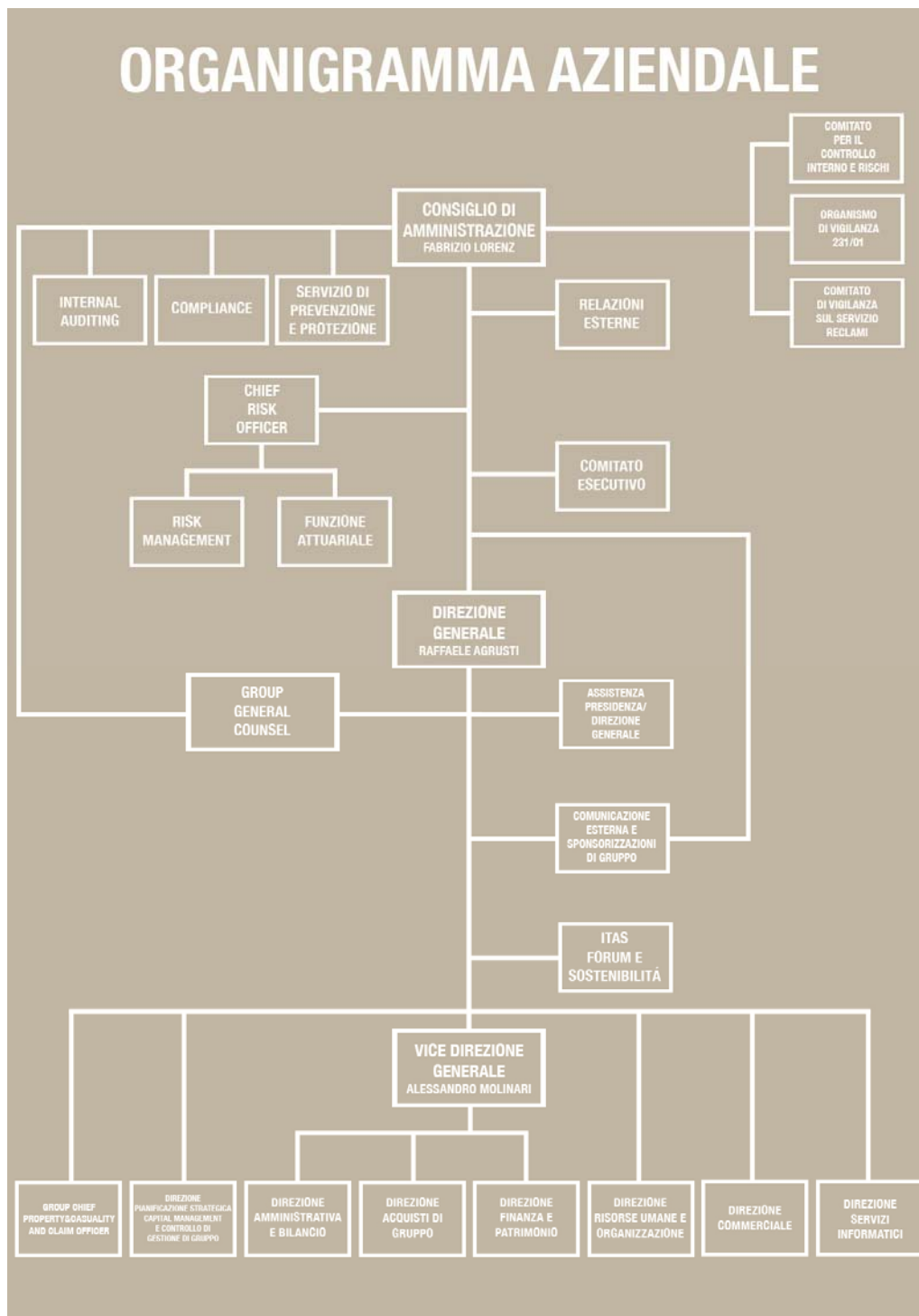
La società ITAS Mutua esercita attività di direzione e coordinamento nei confronti di tutte le proprie controllate. Al fine di garantire l'attività di direzione, coordinamento e controllo sul Gruppo, Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua ha pertanto compiti di indirizzo strategico della Società stessa e del Gruppo e di valutazione dell'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile. Ha inoltre la responsabilità ultima dei sistemi dei controlli interni e di gestione dei rischi, anche in riferimento alle attività svolte per le controllate in virtù dei contratti di *outsourcing* infragruppo.

Tutte le società del Gruppo hanno adottato un sistema di *governance* tradizionale. Sono Organi di ciascuna società: l'Assemblea generale che provvede alla nomina del Consiglio di Amministrazione, cui compete l'amministrazione e la direzione della società, e il Collegio Sindacale, organo di controllo con funzioni di vigilanza del rispetto della Legge e dello Statuto. Alla società di revisione è affidata la revisione legale dei conti. La descrizione dei compiti di ciascun organo di *governance* è la medesima per le 4 società del Gruppo – ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Patrimonio S.p.A. –, pertanto la descrizione generica viene fornita in relazione alla Capogruppo, mentre per le restanti società si riporta la composizione di ciascun organo al 31 dicembre 2017.

Unica eccezione è ITAS Holding S.r.l. che è infatti amministrata, fino a revoca, dall'Amministratore Unico Fabrizio Lorenz. L'assemblea ordinaria di ITAS Holding S.r.l. di aprile 2016 ha nominato, a norma di statuto, Michele Grampa quale Sindaco Unico per il triennio 2016-2018 e Nino Eghenter come Sindaco Supplente.

### ITAS Mutua

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



### **Assemblea Generale**

In ITAS Mutua l'Assemblea Generale è costituita dai soci sovventori, dai soci sovventori partner, dai delegati dei soci-assicurati nominati nelle Assemblee parziali e da quelli nominati dall'Assemblea Generale.

I compiti dell'Assemblea Generale ordinaria sono:

- eleggere gli Amministratori, i Sindaci e il Presidente del Collegio Sindacale, e fissarne gli emolumenti, come pure le diarie per i Delegati;
- approvare le politiche di remunerazione da applicare agli amministratori, ai sindaci, ai dipendenti, agli intermediari ed ai collaboratori non legati alla società da rapporti di lavoro subordinato;
- eleggere i Delegati mancanti o di sua competenza, secondo le norme dell'articolo 10 dello Statuto Sociale;
- approvare il bilancio annuale;
- conferire, in base alle norme di legge, l'incarico per il controllo contabile a una società specializzata iscritta nell'albo speciale delle Società di revisione;
- ogni altro compito attribuitole dalla legge. L'assemblea straordinaria è competente per le materie riservatele dalla legge, fatto salvo quanto previsto dallo Statuto all'articolo 15.

Le deliberazioni dell'Assemblea Generale sono prese a maggioranza di voti dei presenti.

Nelle altre società del Gruppo – ITAS Vita S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Patrimonio S.p.A. – sono presenti le Assemblee Generali, i cui compiti sono la nomina del Consiglio d'amministrazione, l'approvazione delle politiche di remunerazione da applicare agli amministratori, ai sindaci, ai dipendenti, agli intermediari e ai collaboratori non legati alla società da rapporti di lavoro subordinato e il conferimento dell'incarico per il controllo contabile a una società specializzata iscritta nell'albo speciale delle Società di revisione.

## Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Mutua

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo collegiale al quale sono affidate le funzioni di gestione strategica e di supervisione dell'impresa. Il Consiglio di Amministrazione<sup>2</sup>:

- determina i poteri e le facoltà del Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- nomina il Direttore Generale, uno o più Vicedirettori generali, Direttori o altri Dirigenti per i vari servizi, determinandone i poteri;
- delibera sull'ammissione o sull'esclusione dei soci;
- stabilisce i rami di assicurazione da esercitare;
- delibera circa l'assunzione di rischi accessori di qualsiasi genere, le condizioni generali e particolari di polizza, le tariffe e l'assunzione di contratti speciali a premio fisso;
- redige il bilancio annuale con le relative proposte e approva i contributi dovuti dai soci, comprese le tasse d'entrata.

Il CdA è responsabile ultimo del sistema di controllo interno e gestione dei rischi di cui valuta periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia.

| <b>Carica</b>          | <b>Nominativo</b>     |
|------------------------|-----------------------|
| PRESIDENTE             | Fabrizio Lorenz       |
| VICEPRESIDENTE VICARIO | Giuseppe Consoli      |
| VICEPRESIDENTE         | Danilo Zanoni         |
| VICEPRESIDENTE         | Gerhart Gostner       |
| CONSIGLIERI            | Antonia Boccadoro     |
|                        | Giancarlo Bortoli     |
|                        | Giovanni Di Benedetto |
|                        | Marco Fusciani        |
|                        | Peter Lütke-Bornefeld |
|                        | Dino Negrin           |
|                        | Uwe Reuter            |
|                        | Ilaria Vescovi        |
|                        | Alexander von Egen    |

<sup>2</sup> Le deliberazioni spettanti al Consiglio di Amministrazione sono elencate nell'articolo 19 dello Statuto Sociale.

### Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Vita S.p.A.

Il Consiglio di Amministrazione di ITAS Vita, il cui mandato è stato conferito dall'Assemblea dei Soci il 28 aprile 2016 con durata triennale, è attualmente composto da 10 componenti non esecutivi. Il Consiglio non ha né attribuito in particolare deleghe di gestione individuali né particolari funzioni direttive nella Società ad alcun Amministratore.

| <b>Carica</b>          | <b>Nominativo</b>     |
|------------------------|-----------------------|
| PRESIDENTE             | Giuseppe Consoli      |
| VICEPRESIDENTE VICARIO | Marco Fusciani        |
| VICEPRESIDENTE         | Georg Pickel          |
| CONSIGLIERI            | Guido Borrelli        |
|                        | Roberto De Laurentis  |
|                        | Giovanni Di Benedetto |
|                        | Josef Hofer           |
|                        | Manuele Innocenti     |
|                        | Fabrizio Lorenz       |
|                        | Rüdiger Mehl          |

### Il Consiglio di Amministrazione di Assicuratrice Val Piave S.p.A.

Il Consiglio di Amministrazione di Assicuratrice Val Piave, il cui mandato è stato conferito dall'Assemblea dei Soci il 20 aprile 2016 con durata triennale, è attualmente composto da 7 componenti.

| <b>Carica</b>                           | <b>Nominativo</b>   |
|---|---------------------|
| PRESIDENTE e<br>AMMINISTRATORE DELEGATO | Fabrizio Lorenz     |
| VICEPRESIDENTE VICARIO                  | Ugo De Lorenzo Smit |
| CONSIGLIERI                             | Giulio de Abbondi   |
|   | Roberto De Prà      |
|   | Giuseppe Detomas    |
|   | Guido Pizzolotto    |
|   | Luciano Rova        |

Il Consiglio non ha né attribuito in particolare deleghe di gestione individuali né particolari funzioni direttive nella Società ad alcun Amministratore.

## II Consiglio di Amministrazione di ITAS Patrimonio S.p.A.

L'assemblea generale di ITAS Patrimonio S.p.A., il giorno 7 marzo 2017, ha provveduto al rinnovo delle cariche sociali per il triennio 2017-2019.

| <b>Carica</b>           | <b>Nominativo</b>     |
|-------------------------|-----------------------|
| PRESIDENTE              | Luigi Menegatti       |
| VICEPRESIDENTE VICARIO  | Giovanni Di Benedetto |
| AMMINISTRATORE DELEGATO | Alessandro Molinari   |
| CONSIGLIERI             | Alberto Guareschi     |
|                         | Massimo Binini        |
|                         | Giulio Andreolli      |

### I comitati

ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A. sono le uniche società del Gruppo in cui sono presenti Comitati, descritti di seguito.

### II Comitato Esecutivo

Nei limiti dell'articolo 2381 del Codice Civile, Il Consiglio di Amministrazione può delegare le proprie attribuzioni a un Comitato Esecutivo composto da:

- Presidente
- Vicepresidente vicario
- ulteriori tre Consiglieri.

Il Comitato Esecutivo, in stretto contatto e dipendenza gerarchica dal Consiglio di Amministrazione, segue la corretta conduzione della gestione tecnico-assicurativa e la realizzazione dei progetti strategici. Il Comitato è convocato dal Presidente o dal Vicepresidente Vicario ogni volta che è ravvisata la necessità. Alle riunioni del Comitato Esecutivo assiste il Collegio Sindacale.

Attualmente il Comitato esecutivo è composto da quattro membri:

- Giuseppe Consoli
- Marco Fusciani
- Fabrizio Lorenz
- Dino Negrin.

## Altri comitati

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

- Comitato per il Controllo Interno e rischi: assiste il Consiglio di Amministrazione, con funzioni istruttorie, di natura propositiva e consultiva, nella determinazione delle linee di indirizzo del sistema di controllo interno, nella verifica periodica dell'adeguatezza e del funzionamento del sistema dei controlli e nell'identificazione dei principali rischi aziendali. Attualmente i membri sono:
  - Antonia Boccadoro
  - Giancarlo Bortoli
  - Manuele Innocenti
  
- Comitato di Vigilanza sul Servizio Reclami: analizza le relazioni redatte dal Responsabile dell'Internal Auditing ed effettua verifiche per individuare eventuali carenze organizzative, operative, normative. È composto da tre Soci Delegati non presenti in Consiglio di Amministrazione. Attualmente i membri sono:
  - Anton Seebacher
  - Cornelio Vettori
  
- Organismo di Vigilanza di ITAS Mutua: è una struttura collegiale composta da tre membri, di cui uno appartenente al personale dipendente. Il compito principale è quello di vigilare sull'attuazione del Modello di Organizzazione e Controllo e sul Codice Etico e valuta le eventuali necessità di aggiornamento. Attualmente in carica:
  - Alessandro Trevisan
  - Alberto Guareschi
  - Giorgio de Unterrichter

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

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

Nel 2017 è stato istituito il Comitato di Sostenibilità, organo infragruppo, presieduto dal Direttore Generale di ITAS Mutua. Il Comitato avrà il compito di stabilire la strategia di sostenibilità che si concretizzerà nel 2018 con la redazione di un piano di sostenibilità, contenente specifici obiettivi da integrare nel Piano Industriale del Gruppo. In concomitanza è stato istituito un Tavolo di lavoro operativo sulle tematiche della sostenibilità, presieduto dal Vice Direttore Mutua e A.D. Patrimonio S.p.A., con il compito di fornire input utili per la predisposizione del Piano di sostenibilità e realizzare progetti concreti.

## Il collegio Sindacale

In ciascuna società del Gruppo<sup>3</sup>, il Collegio Sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti scelti tra persone che abbiano i requisiti di onorabilità e professionalità previsti per le società di assicurazione dalla normativa vigente, generale e speciale. Il Collegio Sindacale viene nominato dall'Assemblea Generale.

Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello Statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla Compagnia, e sul suo concreto funzionamento.

|                              | ITAS Mutua                           | ITAS Vita                            | Ass. Val<br>Piave                     | ITAS<br>Patrimonio                      |
|------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <b>Presidente</b>            | Michele Grampa                       | Michele Gampa                        | Stefano Angheben                      | Michele Grampa                          |
| <b>Sindaci<br/>effettivi</b> | Dario Ghidoni<br>Alessandro Trevisan | Dario Ghidoni<br>Alessandro Trevisan | Sergio Almici<br>Fabio Marega         | Pierluigi Carollo<br>Gino Glisenti      |
| <b>Sindaci<br/>supplenti</b> | Stefano Angheben<br>Gino Glisenti    | Stefano Angheben<br>Fabio Marega     | Michele Grampa<br>Alessandro Trevisan | Stefano Angheben<br>Alessandro Trevisan |

## Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è quell'insieme di regole, procedure e strutture organizzative volte a:

- identificare, misurare o valutare, monitorare, attenuare e riportare adeguatamente ai livelli gerarchici appropriati tutti i rischi assunti o assumibili nei diversi segmenti, a livello di portafoglio di impresa e di gruppo, cogliendone, in una logica integrata, anche le interrelazioni reciproche e con l'evoluzione del contesto esterno;
- prevedere attività di controllo diffuse a ogni segmento operativo e livello gerarchico;
- garantire che le anomalie riscontrate siano immediatamente portate a conoscenza di livelli appropriati dell'impresa in grado di attivare tempestivamente gli opportuni interventi correttivi;
- incorporare specifiche procedure per far fronte all'eventuale violazione di limiti.

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

<sup>3</sup> Unica eccezione è costituita da ITAS Holding S.r.l., che in occasione dell'assemblea ordinaria di aprile 2016, ha nominato, a norma di statuto, Michele Grampa come sindaco unico per il triennio 2016-2018.



Le funzioni aziendali, sulla base del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, operano secondo un Modello organizzativo basato su tre linee di difesa:

- Controllo di primo livello: assicura il corretto svolgimento delle operazioni e di competenza dei vari responsabili operativi (dirigenti, funzionari, capi ufficio, ecc.);
- Controllo di secondo livello: definisce metodologie di misurazione del rischio e controlla la coerenza dell'operatività delle singole aree produttive con gli obiettivi assegnati. È affidato alle funzioni di Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio, Funzione Attuariale;
- Controllo di terzo livello, condotto dalla Funzione di Internal Auditing, valuta e controlla periodicamente l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di controllo interno, assicura un presidio su aspetti di *governance*.

Gli esiti delle verifiche svolte dalle funzioni di controllo, Internal Auditing, Funzione Attuariale, Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio, sono oggetto di informativa, con differenti modalità, ai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo, al Comitato per il Controllo Interno e al Collegio Sindacale.

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

## **II Modello Organizzativo 231**

Tra gli strumenti a disposizione del sistema di controllo interno vi è anche l'adozione di un Modello di organizzazione, gestione e controllo conforme al D. Lgs. 231/2001, comunemente noto come Modello 231. Le società ITAS Mutua, ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Val Piave S.p.A. hanno adottato il Modello 231 con delibera del Consiglio d'Amministrazione nel marzo 2013.

Scopo del Modello è prevenire la responsabilità amministrativa dell'azienda in relazione a particolari reati che possono venire commessi da soggetti apicali o persone sottoposte a direzione o vigilanza dei soggetti apicali, nell'esercizio delle loro funzioni e nell'interesse o a vantaggio della Società.

Il compito di vigilare sull'adeguatezza e aggiornamento del Modello è stato affidato all'Organismo di Vigilanza che, con autonomi poteri di iniziativa e di controllo, suggerisce eventuali adeguamenti a seguito di evoluzione normativa, giurisprudenziale e dottrina, ovvero segnala eventuali discrasie, incompletezze e/o esigenze di aggiornamento del Modello nel suo complesso.

Tenuto conto delle finalità perseguite dalla legge, la compagnia ITAS Mutua ha optato per una soluzione di tipo collegiale in numero minimo di tre. In particolare, al 31 dicembre 2017 l'organo di controllo collegiale risulta composto da:

- Presidente: Alessandro Trevisan
- Componente: Giorgio de Unterrichter
- Componente: Alberto Guareschi

Le società ITAS Vita S.p.A. e Assicuratrice Valpiave S.p.A. hanno optato per una soluzione di tipo monocratico. In particolare, al 31 dicembre 2017, Alessandro Trevisan per Vita S.p.A. e Stefano Angheben per Assicuratrice Valpiave S.p.A..

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

## **Il Codice Etico**

Il Gruppo ITAS Assicurazioni si è dotato nel 2013 del Codice Etico. Le norme contenute nel Codice sono emanate dalla Capogruppo ITAS Mutua e adottate da ciascuna Società del Gruppo.

Il Codice Etico è uno strumento di *governance* e gestione aziendale che permette di attuare il carattere della mutualità nel quale implicitamente rientrano gli specifici valori della correttezza, lealtà, trasparenza, collaborazione, rispetto ambientale, rispetto, affidabilità, innovazione, solidità.

Dipendenti, agenti, collaboratori e personale d'agenzia, fornitori e consulenti – cioè la forza di ITAS – sono quindi chiamati a rispettare il Codice Etico, perché sono responsabili nei confronti della comunità in tutte le sue manifestazioni.

Il Codice Etico rafforza inoltre quanto previsto dalle norme (D.Lgs 231/2001) sulla responsabilità amministrativa delle imprese per gli illeciti commessi dai propri esponenti, dipendenti e collaboratori, di cui costituisce parte integrante.

## LA PERFORMANCE ECONOMICA

La performance economica è emersa dall'analisi di materialità come un tema importante, che riflette la volontà del Gruppo nell'assicurare una crescita responsabile anche sotto il profilo dei risultati economici.

### I principali indicatori economici

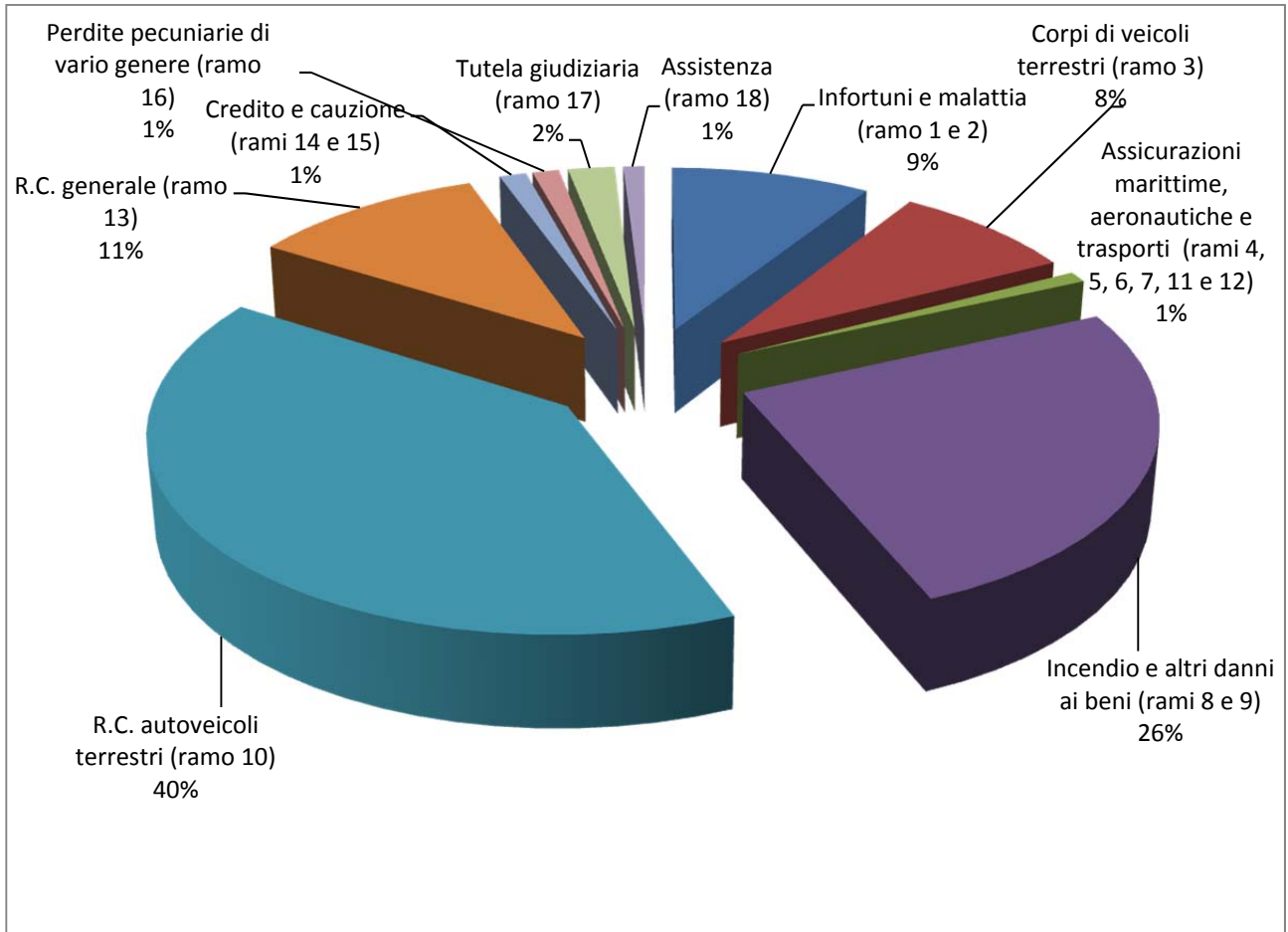
Il bilancio consolidato di Gruppo, dopo aver superato lo scorso esercizio l'ambizioso traguardo del miliardo di Euro, segna una stabilizzazione dello sviluppo: la raccolta premi di competenza è stata pari a 1.130.952 m. €, contro i 1.113.798 m. € dell'esercizio precedente con un incremento dell'1,5%. Il risultato è comunque di ampia soddisfazione in quanto è determinato da una decisa crescita del settore danni (+6,3% per il lavoro diretto) e una contrazione del 18,1% nei rami vita, in particolare nel ramo I Assicurazioni sulla durata della vita umana, coerentemente con la politica assuntiva volta a contenere il collocamento di prodotti a più bassa remunerazione. Il risultato di conto economico consolidato evidenzia un utile pari a 11.831 m. €, in riduzione di 2.158 m. € rispetto al precedente esercizio, variazione ascrivibile al minor apporto dei risultati dei bilanci individuali sia della Capogruppo che della controllata ITAS Patrimonio S.p.A. Il risultato del conto economico complessivo, che tiene conto dei ricavi e dei costi imputati direttamente nel patrimonio netto, ammonta a 16.277 m. € (-10.894 m. € nel 2016) in forte crescita per effetto del deciso aumento dei proventi finanziari netti su attività finanziarie disponibili per la vendita. Il patrimonio netto quindi segna un aumento di oltre 28 milioni, circostanza che assume particolare significato a sintesi della positiva dinamica reddituale e patrimoniale del Gruppo. Il patrimonio netto consolidato al termine dell'esercizio ammonta a 404 milioni di euro contro i 376 milioni di euro del 2016, 354 milioni (328 milioni nell'esercizio precedente) di pertinenza del Gruppo e 50 milioni (48 milioni nel 2016) di pertinenza di terzi.

| Principali indicatori economici  | 2017      | 2016      | Var. % |
|----------------------------------|-----------|-----------|--------|
| <b>Premi lordi di competenza</b> |           |           |        |
| lavoro diretto danni             | 796.938   | 749.877   | 6,3    |
| lavoro indiretto danni           | 2.097     | 3.747     | -44,0  |
| lavoro diretto vita              | 225.116   | 274.946   | -18,1  |
| <b>Totale</b>                    | 1.024.151 | 1.028.570 | -0,4   |
| Contratti di investimento vita   | 106.801   | 85.228    | 25,3   |
| <b>Totale raccolta</b>           | 1.130.952 | 1.113.798 | 1,5    |
| Premi netti conservati           | 945.859   | 963.966   | -1,9   |

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

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

I dati evidenziano comunque tassi di crescita tra il 2016 e il 2017 molto soddisfacenti. Nel complesso si è registrato un incremento dei premi lordi contabilizzati del lavoro diretto dei rami danni del 6,4%, con punte del 12,0% nel ramo corpi veicoli terrestri, del 3,3% nei rami infortuni e malattia, del 8,5% per i rami incendio e altri danni ai beni ma soprattutto del 5,8% nel ramo R.c. auto, in netta controtendenza rispetto a quanto registrato dal mercato.



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

Per ulteriori approfondimenti sugli indicatori economici si rimanda al documento del bilancio consolidato.

## Valore Aggiunto

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

| <b>Valore Aggiunto globale lordo e sua distribuzione (migliaia di euro)</b> |                         |                |
|---|-------------------------|----------------|
| <b>Voci di Bilancio</b>   | <b>2016<sup>4</sup></b> | <b>2017</b>    |
| Ricavi della gestione caratteristica  | 1.177.394               | 1.214.581      |
| Costi della gestione caratteristica   | 888.214                 | 925.235        |
| Componenti accessorie e straordinarie                                       | - 9.463                 | -14.890        |
| <b>Valore Aggiunto globale lordo</b>  | <b>279.717</b>          | <b>274.456</b> |
| Soci Sovventori/Azionisti   | 640                     | 1.563          |
| Risorse umane   | 57.723                  | 56.247         |
| Agenti e altri canali distributivi  | 153.059                 | 157.091        |
| Collaboratori esterni / fornitori   | 38.308                  | 37.130         |
| Amministratori e sindaci  | 3.137                   | 2.952          |
| Comunità  | 1.902                   | 2.286          |
| Sistema enti istituzionali  | 10.542                  | 7.437          |
| Finanziatori  | 3.600                   | 3.600          |
| Valore trattenuto   | 10.805                  | 6.150          |
| <b>Valore Aggiunto globale lordo</b>  | <b>279.717</b>          | <b>274.456</b> |

<sup>4</sup> I valori 2016 non considerano gli effetti delle variazioni apportate sul bilancio d'esercizio di ITAS Holding in conformità alle disposizioni del OIC 29.

**Nota metodologica per il calcolo del Valore Aggiunto**

Il Valore Aggiunto economico direttamente generato e distribuito, come previsto dai GRI Standards (GRI 201-1), viene calcolato partendo dall'utile dell'esercizio e apportando tutte le rettifiche di valore sulla base delle evidenze contabili.

Per l'attività assicurativa tale grandezza è definibile come la differenza tra il valore dei servizi prodotti e i costi sostenuti per l'acquisizione di beni e servizi strumentali ad essa.

Sia i dati di input che le rettifiche provengono da fonti certificate all'interno del processo del bilancio civilistico e report intermedi direttamente estratti dai sistemi informativi aziendali, a cominciare dal bilancio di verifica.

Le operazioni di consolidamento avvengono mediante una procedura semplificata d'aggregazione dei bilanci redatti secondo principi contabili italiani; le operazioni infragruppo sono estranee al calcolo del Valore Aggiunto.

**Distribuzione del Valore Aggiunto agli stakeholder e benefici economici della mutualità ai soci assicurati**

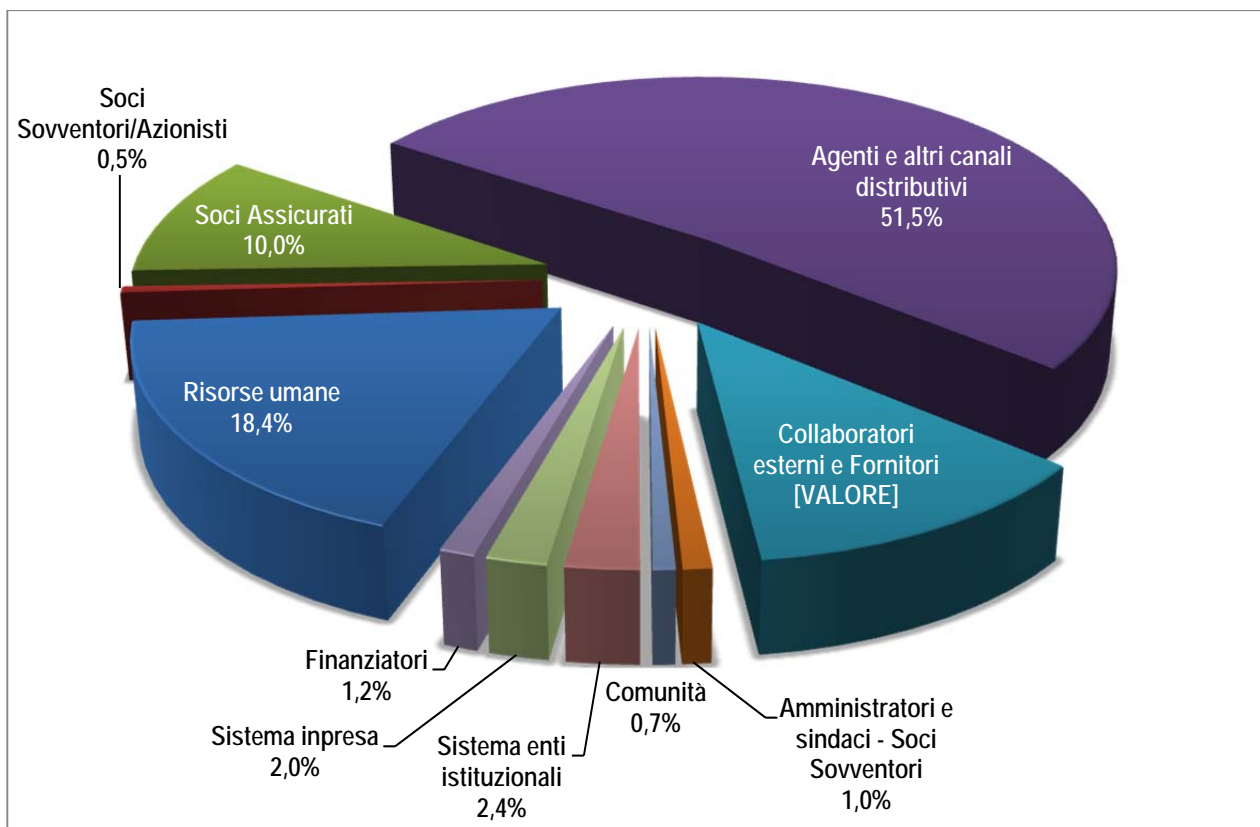
| <b>Benefici della mutualità e distribuzione del Valore Aggiunto ai soci assicurati 2017 (migliaia di euro)</b> |                |
|--|----------------|
| <b>Valore Aggiunto per i Soci Assicurati</b>   | <b>30.632</b>  |
| <b>Valore Aggiunto globale lordo</b>   | <b>274.456</b> |
| <b>Valore Aggiunto globale lordo + Valore Aggiunto per i soci assicurati</b>                                   | <b>305.088</b> |

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

- Soci sovventori e azionisti (1,6 milioni di euro), sono inclusi compensi e spese per gli organi sociali e gli interessi maturati sui conferimenti da parte dei soci sovventori così come previsto dall'art. 4 dello Statuto Sociale;
- Risorse umane (56,2 milioni di euro), per quanto corrisposto al personale dipendente escludendo i lavoratori interinali considerati nella voce "Fornitori e collaboratori esterni";
- Agenti ed altri intermediari (157,1 milioni di euro), vengono incluse in questa voce le provvigioni d'acquisto e incasso, i rappel e i contributi erogati alla rete;
- Collaboratori esterni e Fornitori (37,1 milioni di euro), per l'acquisto di beni e la fornitura di servizi;



- Amministratori e sindaci (2,9 milioni di euro), per compensi corrisposti per la carica ricoperta;
- Comunità (2,3 milioni di euro), per le sponsorizzazioni, le erogazioni liberali e altri contributi erogati dal Gruppo. Parte di queste spese non vengono registrate contabilmente su conti dedicati ed è quindi necessario effettuare un'analisi per fornitore per identificare correttamente quali devono essere incluse nella voce "Comunità";
- Sistema enti istituzionali (7,4 milioni di euro), per il versamento delle imposte sul reddito di esercizio e delle altre imposte;
- Finanziatori (3,6 milioni di euro), per interessi sul prestito obbligazionario emesso il 30 luglio 2015 per 60 milioni di euro. L'emissione del prestito obbligazionario subordinato, che ha durata decennale, è stata sottoscritta da importanti investitori istituzionali;
- Soci assicurati (30,6 milioni di euro), grazie all'applicazione di vantaggiose politiche tariffarie;
- Il valore trattenuto all'interno del Gruppo è di 6,2 milioni di euro.



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

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

Questo minore premio si tramuta in un beneficio per i soci assicurati pari nel 2017 a 30.632 migliaia di €, applicando un tasso di rendimento atteso del capitale lordo del 10%.

## Principali rischi connessi alle performance economiche

ITAS monitora nel continuo 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.

Le valutazioni a consuntivo sono aggiornate con cadenza trimestrale e includono una valutazione del profilo di solvibilità e dei principali rischi operativi a cui le società sono esposte.

Le valutazioni prospettiche sono aggiornate con cadenza annuale in modo tale da consentire una verifica di sostenibilità degli obiettivi economici e di capitalizzazione del Piano Industriale. L'intero framework dei rischi così come definito da EIOPA è oggetto di rilevazione secondo la classificazione di seguito riportata:

I rischi assicurativi di assunzione e riservazione per le assicurazioni ramo danni e ramo vita, derivanti dalla sottoscrizione del contratto di assicurazione. L'impatto di tali rischi è associato all'andamento sfavorevole della sinistralità effettiva rispetto a quella stimata e alla quantificazione di riserve tecniche non sufficienti per coprire gli impegni assunti nei confronti degli assicurati e dei beneficiari.

- **Rischio di mercato:** perdita o di variazione sfavorevole della situazione finanziaria derivante, direttamente o indirettamente, da oscillazioni del livello e della volatilità dei prezzi di mercato delle attività, delle passività e degli strumenti finanziari.
- **Rischio di liquidità:** Rischio di non poter adempiere alle obbligazioni verso gli assicurati e altri creditori a causa della difficoltà a trasformare gli investimenti in liquidità senza subire perdite.
- **Rischio di credito:** legato all'inadempimento contrattuale degli emittenti degli strumenti finanziari, dei riassicuratori, degli intermediari e di altre controparti.
- **Rischi operativi:** derivante dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di processi interni, o da personale e sistemi, oppure da eventi esogeni.
- Per una completa disamina della gestione dei rischi si rimanda alla sezione "Risk report" del bilancio consolidato o al Relazione unica sulla solvibilità e sulla condizione finanziaria.

## IL CONTRASTO ALLA CORRUZIONE

Legalità e trasparenza sono due istanze importanti, emerse chiaramente dal coinvolgimento nell'analisi di materialità del management del Gruppo ITAS, che testimoniano la cultura d'impresa improntata ai valori della correttezza e delle lealtà nei confronti di tutti gli stakeholder. In tale contesto l'aspetto "Contrasto alla corruzione" è stato identificato dal ITAS come tema materiale di grande importanza tra i rischi da affrontare.

A questo proposito il Gruppo ha da tempo adottato alcuni presidi volti a prevenire potenziali atti di corruzione e tutelare la propria integrità e reputazione. Contestualmente, comunica con i partner e portatori d'interesse ed eroga formazione ai dipendenti in merito alle misure adottate per individuare e gestire questi rischi.

### Le politiche anti corruzione

ITAS svolge la propria attività nel pieno rispetto della legge e dei regolamenti interni, promuovendo l'adozione da parte di tutti gli stakeholder di comportamenti etici e trasparenti. Il primario strumento a disposizione per prevenire e contrastare il rischio di corruzione attiva e passiva è il Codice Etico di Gruppo.

Le norme contenute nel Codice sono emanate dalla Capogruppo ITAS Mutua e adottate da ciascuna società del Gruppo. Si applicano a tutti coloro che hanno responsabilità direttive o di controllo – amministratori, direttori, dirigenti e funzionari – e a tutte le persone a loro sottoposte direttamente: dipendenti, agenti, collaboratori, personale di Agenzie e consulenti che agiscono in nome e per conto di ITAS.

Per quanto riguarda la corruzione, in particolare, al punto 3 (Norme di comportamento nei rapporti con la Pubblica Amministrazione) il Codice sancisce che è tassativamente vietato erogare o promettere pagamenti o compensi sotto qualsiasi forma, direttamente o indirettamente, a qualsiasi ente pubblico, Agenzia amministrativa indipendente, persona fisica o giuridica, che agisce in qualità di pubblico ufficiale o di incaricato di un pubblico servizio.

A tutte le persone che agiscono in nome e per conto di ITAS è inoltre richiesto di sospendere qualsiasi rapporto con la Pubblica Amministrazione qualora siano oggetto di richieste esplicite o implicite di benefici di qualsiasi natura.

Per quanto concerne i rapporti con i fornitori, è vietato ricevere omaggi o altre forme di beneficio non direttamente riconducibili a normali relazioni di cortesia.

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di verificare il rispetto delle disposizioni e informare tempestivamente i Consigli d'Amministrazione delle società, qualora verifichi gravi irregolarità.

Il Codice Etico è parte integrante del Modello 231, secondo strumento fondamentale per il presidio al contrasto della corruzione attiva e passiva.

Il Modello 231 adottato da ITAS Mutua, ITAS Vita e Assicuratrice Val Piave individua le attività sensibili, ovvero quei processi/attività nel cui ambito ricorre il rischio di commissione dei reati contemplati dal Decreto 231/2001, per ciascuna società e l'unità organizzativa responsabile. Per la corruzione, queste riguardano in particolare la corruzione a danno della Pubblica Amministrazione, la corruzione in atti giudiziari (articoli 318, 319, 319 bis, 319 ter, 320, 321, 322, 322 bis) e la corruzione tra privati (articolo 2635 comma 3 del codice civile).

A prevenzione di eventuali illeciti, il Modello prevede un sistema di controlli interni e la predisposizione di flussi informativi adeguati. Dove presenti, il Modello richiama esplicitamente le policy aziendali a cui fare riferimento.

A tutti i fornitori e agli agenti del Gruppo viene richiesta esplicitamente di prendere visione e rispettare le disposizioni contenute nel Codice Etico e nel Modello 231, richiesta contenuta in una specifica clausola dei contratti di fornitura e del mandato d'Agenzia.

La Compagnia Assicuratrice Val Piave, che gestisce autonomamente i propri acquisti, ha inviato comunicazione a tutti i suoi fornitori con richiesta esplicita di prendere visione sul sito di Gruppo del Modello 231 o del Codice Etico e di attenersi alle loro disposizioni. È stato inoltre specificato che, qualora per i contratti in corso venissero riscontrate delle violazioni del Modello 231 o del Codice Etico, il Gruppo si avvale della possibilità di far valere quanto previsto dall'articolo 1456 del Codice Civile, fatto salvo il risarcimento di ogni danno eventualmente procurato al Gruppo.

Nel 2017 non si sono registrati casi di risoluzione anticipata di contratti ai sensi dell'articolo 1456 per violazioni del Codice Etico o del Modello 231.

Eventuali modifiche o aggiornamenti dei documenti vengono comunicati con tempestività ai dipendenti tramite apposite circolari interne. Al 31 dicembre 2017, la totalità dei dipendenti del Gruppo e dei suoi partner commerciali (agenti e fornitori) risulta informata in merito all'esistenza del Codice Etico e del Modello 231.

I Modelli delle tre società sono stati aggiornati e modificati con delibera dei Consigli di Amministrazione il 21 marzo 2017 per ITAS Mutua, il 18 maggio per Assicuratrice Val Piave e il 19 maggio per ITAS Vita.

Nel 2017 non sono pervenute agli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo segnalazioni su possibili atti di corruzione in violazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 e delle disposizioni del Codice Etico.

Nel corso del 2017 il Gruppo si è costituito parte civile nel processo, attualmente in corso, che vede coinvolti alcuni ex-dipendenti.

I Modelli e il Codice Etico di Gruppo sono pubblicati nella loro versione integrale nella sezione "Sistema di Corporate Governance" del portale InITAS, mentre sul sito [gruppoitas.it](http://gruppoitas.it) sono pubblicati il Codice Etico e la Parte Generale del Modello.

La società controllata ITAS Patrimonio S.p.A. si doterà del Modello 231 entro l'anno 2018.

### La formazione in materia di anticorruzione

Nel 2017 il Gruppo ha effettuato un modulo di formazione e-learning specifico sul Modello 231. Il corso aveva l'obiettivo di garantire l'efficace diffusione e attuazione del Modello adottato dai CdA delle Compagnie del Gruppo. La formazione è stata erogata a 288 dipendenti, riconducibili ai nuovi assunti e ai dipendenti delle due branch della compagnia assicurativa RSA, acquisita nel 2016, in quanto i dipendenti già in organico avevano ricevuto la formazione negli anni precedenti. Per il 2018 è prevista la formazione di tutti i dipendenti sull'aggiornamento del Modello.

### Dipendenti formati in materia di anticorruzione

|                                  | 2016     | 2017       |
|----------------------------------|----------|------------|
| Dirigenti                        | 0        | 2          |
| Quadri                           | 0        | 51         |
| Impiegati                        | 2        | 237        |
| <b>Totale dipendenti formati</b> | <b>2</b> | <b>288</b> |

La formazione nel 2017 ha riguardato anche la rete di vendita: 37 agenti e 252 collaboratori d'agenzia hanno effettuato un corso online di aggiornamento sul Modello 231.

I componenti dei CdA delle società del Gruppo non hanno invece effettuato formazione specifica in merito ad aspetti legati al Modello 231 e al Codice Etico.

### Whistleblowing

In risposta al Decreto legislativo del 30 novembre 2017, n.179 ITAS ha avviato il Progetto *Whistleblowing*, che prevede l'attivazione nel 2018 di uno strumento informatico per gestire le segnalazioni disciplinate dal Decreto. Il decreto stabilisce che non potrà essere sanzionato, demansionato, licenziato, trasferito, o in alcun modo subire ritorsioni, il dipendente che segnali al responsabile della corruzione e della trasparenza del proprio ufficio, all'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) o all'autorità giudiziaria ordinaria o contabile le condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza nello svolgimento del rapporto di lavoro. Come previsto dal Decreto, lo strumento garantirà la tutela del segnalante e del segnalato. Adeguata informazione e formazione sarà successivamente effettuata ai dipendenti.

### Principali rischi connessi alla corruzione

Tutte le politiche attuate dal Gruppo e le iniziative future hanno come obiettivo quello di limitare il rischio che vengano compiuti atti di corruzione da dipendenti o dai partner. Il rischio più rilevante connesso ad atti di corruzione è quello reputazionale, ovvero una percezione negativa del Gruppo da parte di soggetti terzi quali clienti-soci assicurati, investitori o autorità di vigilanza.

Nel 2017 la Compagnia non ha condotto una valutazione di rischio (*risk assessment*) specifica sulla corruzione, ma è stato anche effettuato il monitoraggio dei rischi inerenti i

reati previsti da D.Lgs. 231/2001, tra cui sono compresi anche alcuni reati di corruzione, sulla base dell'analisi delle attività sensibili condotta nel settembre 2016.

## LE PERSONE

ITAS è una realtà mutualistica, nata dall'incontro e dalla volontà delle persone: e le persone sono il cuore e il fine ultimo di ogni attività. Per lo sviluppo, il successo e la stessa esistenza del Gruppo, le risorse umane sono un fattore indispensabile e strategico, che riveste una posizione di rilievo nel Codice Etico.

Nel dettaglio dei temi emersi come rilevanti per la materialità (così come definita nella Nota metodologica), l'analisi interna ha evidenziato in particolare la gestione e valorizzazione delle risorse umane, la formazione e la tutela della salute e della sicurezza.

Data l'importanza del tema, il Gruppo applica politiche di assunzione, gestione e formazione del personale che hanno come obiettivo comune la valorizzazione delle persone secondo le linee guida indicate nel Codice Etico<sup>5</sup>.

Per promuovere il valore delle risorse umane e per migliorare e accrescere il patrimonio di capacità e competenze di ciascun collaboratore, ITAS si impegna in particolare a creare un ambiente di lavoro adeguato per la sicurezza e salute dei dipendenti, che favorisca la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra nel rispetto della personalità di ciascuno e che sia privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

### Gestione delle risorse umane

Al 31 dicembre 2017 i dipendenti del Gruppo sono 745 (-2,6% rispetto al 2016), di cui la maggioranza (715 in totale) a tempo indeterminato e i restanti suddivisi tra tempo determinato, interinali e stagisti. Rispetto al 2016 crescono i contratti a tempo determinato (23 in totale) e diminuiscono del 5% i lavoratori a tempo indeterminato. L'88,7% del personale è impiegato full-time, mentre il part-time interessa l'11,3% della popolazione aziendale, opzione scelta in prevalenza da donne, per favorire la conciliazione famiglia-lavoro. In conformità con la normativa vigente, nel personale si contano inoltre 51 dipendenti appartenenti alle categorie protette, dei quali 36 disabili e 15 appartenenti ad altre categorie protette.

| <b>Collaboratori complessivi</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|----------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Totali</b>                    | <b>765</b>  | <b>745</b>  |
| <i>Donne</i>                     | 336         | 329         |
| <i>Uomini</i>                    | 429         | 416         |
| <b>Totale full time</b>          | <b>683</b>  | <b>661</b>  |
| <i>Donne</i>                     | 261         | 253         |
| <i>Uomini</i>                    | 422         | 408         |
| <b>Totale part time</b>          | <b>82</b>   | <b>84</b>   |
| <i>Donne</i>                     | 75          | 76          |
| <i>Uomini</i>                    | 7           | 8           |

<sup>5</sup> Codice Etico disponibile sul sito internet del Gruppo nella sezione *Corporate Governance*.

| <b>Dipendenti per categoria contrattuale</b>        | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|---|-------------|-------------|
| <b>Tempo indeterminato</b>                          | <b>753</b>  | <b>715</b>  |
| <i>Donne</i>  | 333         | 318         |
| <i>Uomini</i>                                       | 420         | 397         |
| <b>Tempo determinato</b>                            | <b>3</b>    | <b>23</b>   |
| <i>Donne</i>  | 1           | 7           |
| <i>Uomini</i>                                       | 2           | 16          |
| <b>Altri Collaboratori</b>                          | <b>9</b>    | <b>7</b>    |
| <b>Interinali</b>                                   | <b>1</b>    | <b>1</b>    |
| <i>Donne</i>  | 0           | 0           |
| <i>Uomini</i>                                       | 1           | 1           |
| <b>Collaborazioni coordinate e continuative</b>     | <b>1</b>    | <b>1</b>    |
| <i>Donne</i>  | 0           | 0           |
| <i>Uomini</i>                                       | 1           | 1           |
| <b>Stage</b>  | <b>7</b>    | <b>5</b>    |
| <i>Donne</i>  | 2           | 4           |
| <i>Uomini</i>                                       | 5           | 1           |
| <i>Totale donne</i>                                 | <b>2</b>    | <b>4</b>    |
| <i>Totale uomini</i>                                | <b>7</b>    | <b>3</b>    |
| <b>Totale dipendenti per categoria contrattuale</b> | <b>765</b>  | <b>745</b>  |

### **La selezione e l'assunzione dei dipendenti**

Merito e competenza sono i criteri in base ai quali ITAS si impegna a selezionare, assumere, retribuire e organizzare i dipendenti.

Obiettivo centrale è offrire un servizio di qualità al cliente interno, garantendo la copertura del fabbisogno di organico nel rispetto dei ruoli e delle posizioni previste, in linea con i budget predefiniti e sulla base di regole comuni di gestione e di comportamento.

Le assunzioni riguardano personale tanto a tempo indeterminato quanto determinato, anche tramite contratti di somministrazione e apprendistato professionalizzante, sempre in base a principi di imparzialità, economicità e rapidità di attuazione. In collaborazione con università o centri per l'impiego vengono anche attivati tirocini curriculari e postlaurea, la cui durata varia da un minimo di due fino a sei-dodici mesi, in relazione alla normativa vigente per la tipologia attivata. ITAS prevede un rimborso spese per i tirocini con una durata minima di sei mesi.

I canali di reclutamento utilizzati da ITAS prevedono la pubblicazione di annunci di ricerca sulla pagina aziendale di LinkedIn, sulle piattaforme universitarie o con le agenzie di somministrazione e l'esame delle autocandidature ricevute, dei curricula raccolti in occasione di giornate di *recruiting* organizzate dalle università o derivanti da attività di *scouting*.

Nel 2017 sono stati assunti complessivamente 35 dipendenti, il 42,9% sotto i trent'anni, fascia più che raddoppiata rispetto al 2016.

| <b>Nuovo personale assunto per età e per genere</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|---|-------------|-------------|
| <b>Sotto i 30 anni</b>                              | <b>6</b>    | <b>15</b>   |
| <i>Donne</i>  | <b>3</b>    | <b>7</b>    |
| <i>Uomini</i>                                       | <b>3</b>    | <b>8</b>    |
| <b>Tra i 30 e i 50 anni</b>                         | <b>2</b>    | <b>14</b>   |
| <i>Donne</i>  | <b>1</b>    | <b>3</b>    |
| <i>Uomini</i>                                       | <b>1</b>    | <b>11</b>   |
| <b>Oltre i 50 anni</b>                              | <b>1</b>    | <b>6</b>    |
| <i>Donne</i>  | <b>0</b>    | <b>1</b>    |
| <i>Uomini</i>                                       | <b>1</b>    | <b>5</b>    |
| <b>Totale dipendenti</b>                            | <b>9</b>    | <b>35</b>   |
| <i>Totale donne</i>                                 | <b>4</b>    | <b>11</b>   |
| <i>Totale uomini</i>                                | <b>5</b>    | <b>24</b>   |

| <b>Personale che ha interrotto il rapporto di lavoro</b> | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| <b>Sotto i 30 anni</b>                                   | <b>2</b>    | <b>2</b>    |
| <i>Donne</i>   | <b>2</b>    | <b>2</b>    |
| <i>Uomini</i>  | <b>0</b>    | <b>0</b>    |
| <b>Tra i 30 e i 50 anni</b>                              | <b>20</b>   | <b>16</b>   |
| <i>Donne</i>   | <b>8</b>    | <b>6</b>    |
| <i>Uomini</i>  | <b>12</b>   | <b>10</b>   |
| <b>Oltre i 50 anni</b>                                   | <b>8</b>    | <b>35</b>   |
| <i>Donne</i>   | <b>2</b>    | <b>12</b>   |
| <i>Uomini</i>  | <b>6</b>    | <b>23</b>   |
| <b>Totale dipendenti</b>                                 | <b>30</b>   | <b>53</b>   |
| <i>Totale donne</i>                                      | <b>12</b>   | <b>20</b>   |
| <i>Totale uomini</i>                                     | <b>18</b>   | <b>33</b>   |



Nel 2017 è aumentato il tasso di turnover in entrata – che si attesta al 4,6% – mentre le persone che hanno interrotto il loro rapporto di lavoro sono state 53, corrispondenti a un turnover in uscita pari al 7%. Di queste, due terzi – il 66% – appartengono alla fascia over 50. Nel 2017 il turnover complessivo è stato pari all'11,7%, in aumento rispetto al 2016 (5,1%): l'incremento dei tassi in entrata in parallelo con quelli in uscita, coniugato con l'elevata incidenza di under 30 tra i nuovi assunti, segnala l'impegno del Gruppo a sostenere il rinnovamento e il ricambio generazionale.

| <b>Turnover</b>                                       | <b>2016</b> | <b>2017</b>  |
|---|-------------|--------------|
| <b>Tasso turnover complessivo</b>                     | <b>5,1%</b> | <b>11,7%</b> |
| Tasso di turnover in entrata                          | 1,2%        | 4,6%         |
| Tasso di turnover in entrata – Donne                  | 1,2%        | 3,3%         |
| <b>Tasso di turnover in entrata – Uomini</b>          | <b>1,1%</b> | <b>5,7%</b>  |
| Tasso di turnover in entrata - Sotto i 30 anni        | 16,2%       | 53,6%        |
| Tasso di turnover in entrata - Tra i 30 e i 50 anni   | 0,4%        | 2,8%         |
| <b>Tasso di turnover in entrata - Oltre i 50 anni</b> | <b>0,5%</b> | <b>2,7%</b>  |
| Tasso di turnover in uscita                           | 3,8%        | 7,0%         |
| Tasso di turnover in uscita – Donne                   | 3,5%        | 6,0%         |
| <b>Tasso di turnover in uscita – Uomini</b>           | <b>4,1%</b> | <b>7,8%</b>  |
| Tasso di turnover in uscita - Sotto i 30 anni         | 5,4%        | 7,1%         |
| Tasso di turnover in uscita - Tra i 30 e i 50 anni    | 3,7%        | 3,2%         |

## Il welfare aziendale

ITAS applica ai lavoratori a tempo pieno e parziale le stesse politiche di welfare e benefit aziendali, secondo principi di parità di trattamento. L'unica eccezione riguarda l'assistenza sanitaria, prevista soltanto per i contratti a tempo indeterminato (compreso l'apprendistato). Nessuna distinzione viene fatta su base geografica.

Le principali categorie di benefit riguardano, oltre all'assistenza sanitaria già segnalata, assicurazioni e finanziamenti, agevolazioni per l'alloggio, il trasferimento e i trasporti, permessi e congedi parentali, premi aziendali, buoni pasto e convezioni. I dipendenti di ITAS Mutua, Patrimonio e Vita hanno lo stesso contratto integrativo aziendale, la società Assicuratrice Val Piave ne adotta uno proprio per i suoi dipendenti. Gli strumenti di welfare per i dipendenti sono:

- *Assicurazioni sulla vita*

Garanzia accessoria per gli aderenti al Fondo Pensione. La contrattazione aziendale ne prevede una a carico totale dell'azienda per funzionari e dirigenti e una facoltativa per gli impiegati, con un contributo da parte degli aderenti. I contratti stipulati si attestano a 339, pari al 46% del totale.

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

Il Contratto Integrativo Aziendale (CIA) prevede interventi di assistenza sanitaria tramite un fondo sanitario integrativo, finanziato da i contributi del lavoratore e, in misura maggiore, del datore di lavoro. Le prestazioni sono erogate sia nella forma di rimborsi spese, includendo anche i familiari rientranti in fasce di reddito prestabilite, sia di capitale, per specifici eventi quali infortuni e invalidità permanente, a esclusione delle micro-invalidità. Durante il triennio 2015-2017 i massimali sono stati innalzati e le garanzie ampliate, ed è stata introdotta la "Garanzia altri ricoveri" a cui il personale impiegatizio può aderire facoltativamente.

È inoltre prevista una garanzia "Long term care" (cure a lungo termine) che recepisce quanto indicato dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di riferimento.

- *Permessi malattia figli*

In aggiunta a quanto previsto dall'articolo 47 del D.lgs 151/2001, ITAS prevede nel CIA l'estensione delle giornate di congedo straordinario non retribuito fino al compimento del dodicesimo anno del figlio e fino a un massimo di 50 giorni lavorativi all'anno. Lo stato della malattia deve essere documentato con certificato medico di specialista del SSN o comunque convenzionato.

- *Permessi per assistenza parenti*

Sono inoltre previsti nel CIA fino a 10 giorni lavorativi l'anno di permessi giornalieri non retribuiti per assistenza a parenti entro il secondo grado ricoverati in ospedale. Nel 2017 hanno usufruito del congedo 3 dipendenti, tutte donne.

- *Lavoratori studenti*

Alle agevolazioni previste dalla Legge 300/70, le imprese del Gruppo aggiungono appositi permessi giornalieri retribuiti in favore di dipendenti che sostengono esami di passaggio da una classe all'altra e per il conseguimento della maturità di rispettivamente 5 e 12 giorni. Agli studenti universitari vengono riconosciuti 3 giorni di permessi retribuiti, con un massimo di 15 per anno accademico, per la preparazione di ciascun esame, mentre per

l'esame di laurea i giorni utilizzabili sono 50 di cui 20 retribuiti. ITAS rimborsa inoltre il 50% delle tasse di iscrizione per i corsi previsti dal CIA.

- *Locazione alloggi e contributo per trasferimenti*

Ai dipendenti che ne facciano richiesta, ITAS favorisce la locazione di appartamenti di proprietà disponibili. Viene inoltre esteso al secondo anno il 50% del contributo previsto dal CCNL per la maggior spesa per canone di locazione sostenuta in conseguenza a trasferimento.

- *Agevolazione acquisto e risanamento prima casa*

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

- *Prestiti/finanziamenti al personale*

Il CIA prevede la concessione di prestiti ai dipendenti per esigenze di ordine personale o familiare, escludendo motivi voluttuari o speculativi. Il rimborso avviene con trattenuta delle rate sullo stipendio e secondo un piano di ammortamento a un tasso annuo di interesse che prende a riferimento il tasso BCE più uno spread pari, nel 2017, allo 0,25%.

- *Buoni pasto*

A norma di CCNL/CIA viene riconosciuto al personale un buono pasto.

- *Premio aziendale di produttività variabile*

Seguendo l'indicazione della contrattazione nazionale, ITAS e le rappresentanze sindacali aziendali hanno concordato che l'erogazione sia strettamente correlata a risultati ottenuti per incrementi di produttività, qualità, competitività e all'andamento economico delle imprese del Gruppo.

I successi ottenuti nelle performance aziendali, oltre che gratificare l'impegno del personale con un premio economico, danno anche origine per l'anno successivo al versamento di un contributo aggiuntivo del datore di lavoro alla previdenza complementare.

- *Trasporti e mobilità*

ITAS prosegue nella sottoscrizione di un'apposita convenzione con l'azienda di trasporto locale Trentino Trasporti Esercizio S.p.A. per incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico, garantendo ai lavoratori che sottoscrivono un abbonamento annuale un'agevolazione pari al 20% dell'importo.

È stata inoltre mantenuta nel corso del 2017 l'attuale convenzione con l'azienda di trasporto pubblico milanese ATM S.p.A. per i dipendenti con sede di lavoro a Milano, rateizzando l'importo in busta paga. È stata introdotta una nuova convenzione con l'azienda trasporto pubblico di Genova AMT che prevede uno scoto di 30 euro sull'abbonamento annuale e la possibilità di rateizzazione dell'importo in busta paga.

Sempre nell'ottica di una maggiore eco-sostenibilità negli spostamenti, ITAS prevede il prestito a titolo gratuito ai dipendenti di biciclette, anche a pedalata assistita. Il prestito è volto a favorire l'uso della bicicletta per le esigenze di spostamento quotidiane anche al di fuori dell'orario di lavoro, ad esempio per finalità personali o ricreative.

- *Convenzione palestra*

Per favorire il benessere fisico del lavoratore e una migliore conciliazione tempo libero/lavoro, ITAS mette a disposizione dei dipendenti un abbonamento annuale presso una

---

palestra in loco con modalità e condizioni di accesso particolarmente vantaggiose. Il Gruppo sostiene inoltre altre attività ricreative e culturali per i dipendenti attraverso una contribuzione al circolo ricreativo CRITAS.

I dipendenti di Assicuratrice Val Piave possono usufruire dei seguenti benefit specifici:

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

La società ha istituito un premio aziendale di produttività variabile da destinare al finanziamento della previdenza integrativa aziendale. Detto premio viene correlato al conseguimento di obiettivi di incremento di produttività e di redditività.

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

L'Impresa s'impegna a versare alla Cassa di Assistenza dei dipendenti del Gruppo ITAS contributi relativi ad una polizza malattia che garantisca a tutti i dipendenti assunti a tempo indeterminato (funzionari esclusi) e relativi familiari un'integrazione sanitaria per le cure dentarie e il rimborso delle spese relative alle visite mediche specialistiche (nella misura del 50%) e alle prestazioni in regime di S.S.N (nella misura dell'80%)

- *Buoni pasto*

A norma di CCNL/CIA viene riconosciuto al personale un buono pasto.

- *Polizza infortuni professionali ed extra-professionali;*

L'Impresa, per i funzionari, s'impegna a stipulare, a proprio carico, una polizza infortuni professionali ed extra professionali.

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

L'azienda rimborserà, su presentazione della relativa ricevuta, l'importo di 15 euro per ogni mese di durata del servizio. La somma sarà accreditata in busta paga a titolo di "fringe benefit".

- *Banca ore*

Le ore di lavoro eccedenti l'orario giornaliero normale, di cui all'articolo 115 del CCNL, dovranno essere autorizzate dal capo-ufficio e potranno essere prestate solo a fine giornata lavorativa.

- *Uscita anticipata serale*

È consentita, previo benestare del proprio capo-ufficio che dovrà comunque garantire la continuità dei servizi, la riduzione di 30 minuti dell'orario giornaliero con l'uscita anticipata alle 17.30. Il permesso sarà concesso utilizzando un "monte permessi" positivo.

## Il congedo parentale

In materia di astensione obbligatoria e facoltativa per maternità e congedi parentali, a tutti i dipendenti del Gruppo ITAS si applicano la legislazione nazionale vigente e le norme contenute nella contrattazione.

Nel corso del 2017, 24 lavoratrici hanno goduto del periodo di astensione obbligatoria, mentre per quanto riguarda l'astensione facoltativa hanno usufruito del congedo un totale di 38 dipendenti, dei quali 17 uomini. Il congedo di paternità è stato invece fruito da 17 dipendenti, nelle modalità prevista dalla normativa di riferimento.

| <b>Congedo parentale</b>   | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| <b>Numero di dipendenti che avevano diritto al congedo parentale nell'anno<sup>6</sup></b>                               | <b>251</b>  | <b>240</b>  |
| <i>Donne</i>   | <b>116</b>  | <b>113</b>  |
| <i>Uomini</i>  | <b>135</b>  | <b>127</b>  |
| <b>Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno</b>  | <b>49</b>   | <b>55</b>   |
| <i>Donne</i>   | <b>37</b>   | <b>38</b>   |
| <i>Uomini</i>  | <b>12</b>   | <b>17</b>   |
| <b>Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale</b>                                   | <b>36</b>   | <b>41</b>   |
| <i>Donne</i>   | <b>24</b>   | <b>24</b>   |
| <i>Uomini</i>  | <b>12</b>   | <b>17</b>   |
| <b>Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo parentale (per return to work rate)</b> | <b>49</b>   | <b>55</b>   |
| <i>Donne</i>   | <b>37</b>   | <b>38</b>   |
| <i>Uomini</i>  | <b>12</b>   | <b>17</b>   |

Il 74,5% dei dipendenti è rientrato<sup>7</sup> al lavoro dopo il congedo parentale (tasso di reinserimento), mentre il tasso di permanenza<sup>8</sup> complessivo si attesta all'87,8% dei dipendenti. Guardando le percentuali in relazione al genere, mentre gli uomini nella totalità dei casi sono rientrati, la percentuale è inferiore per le donne e si attesta al 63,2%. Viceversa, il tasso di permanenza è del 100% per le donne e del 70,6% per gli uomini.

<sup>6</sup> Nel calcolo sono stati inclusi tutti i dipendenti con figli minori di 12 anni d'età, considerando che per la normativa italiana l'astensione da lavoro per congedo parentale può essere richiesta fino ai 12 anni di vita del bambino.

<sup>7</sup> Il tasso di reinserimento (*return rate*) è calcolato come numero totale di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale / Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo parentale

<sup>8</sup> Il tasso di permanenza al ritorno (*retention rate*) è calcolato come: Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro / Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro alla fine del congedo parentale

| <b>Congedo parentale</b>        | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| Tasso di rientro complessivo    | <b>73,5%</b> | <b>74,5%</b> |
| Tasso di rientro Donne          | 64,9%        | 63,2%        |
| Tasso di rientro Uomini         | 100,0%       | 100,0%       |
| Tasso di permanenza complessivo | <b>61,1%</b> | <b>87,8%</b> |
| Tasso di permanenza Donne       | 41,7%        | 100,0%       |
| Tasso di permanenza Uomini      | 33,3%        | 70,6%        |

### **Le politiche di conciliazione**

L'equilibrio tra vita personale e attività lavorativa è un fattore chiave per la realizzazione individuale oltre che per il successo dell'azienda nel suo complesso. In quest'ottica, ITAS dedica grande impegno a garantire il *work/life balance*, a partire dagli orari di lavoro e con una serie di iniziative specifiche.

Attraverso il CIA si sono ormai consolidati istituti quali le agevolazioni alle lavoratrici e ai lavoratori, l'orario flessibile, l'orario a tempo parziale, i turni e l'assistenza sanitaria impiegati.

### **Il Progetto Family Audit**

Nata nel 2010 per iniziativa della Provincia Autonomia di Trento, la certificazione Family Audit individua una serie di iniziative per il bilanciamento tra tempi di vita e tempi di lavoro successivamente estese, a titolo sperimentale, a livello nazionale e oggi conosciute anche a livello internazionale grazie a premi e riconoscimenti.

Il progetto mira a promuovere il benessere dei dipendenti e il miglioramento continuo dell'organizzazione attraverso misure coerenti con i bisogni delle popolazioni aziendali. Il processo si fonda sui principi della progettazione partecipata, grazie a un'indagine mirata su sei macro-ambiti che vanno dall'organizzazione del lavoro, la cultura della conciliazione e la comunicazione, fino ai benefit e servizi, il territorio e le nuove tecnologie.

Proseguendo con la storica attenzione nei confronti delle persone ITAS ha partecipato insieme ad altre 49 organizzazioni sparse sul territorio nazionale. Il percorso, intrapreso a inizio 2016 con la richiesta di attivazione, ha una durata di tre anni e mezzo suddivisi fra 6 mesi di raccolta, analisi e progettazione che portano all'elaborazione del piano delle attività e 3 anni di realizzazione delle azioni contenute nel piano, con la possibilità di ripetere l'esperienza per un altro triennio.

Numerose sono le iniziative realizzate nel 2017 nell'ambito della comunicazione, formazione e informazione sul Family Audit. Riconoscendo l'importanza di tali tematiche per il Gruppo, si è ad esempio deciso di mantenere il gruppo di lavoro interno permanente per il Family Audit, uno degli organi principali coinvolti nel processo di certificazione. Contestualmente si sta creando una pagina dedicata al Family Audit all'interno del sito aziendale, per la promozione dello strumento e dei suoi vantaggi verso clienti e soci assicurati, e un'area dedicata al Family Audit nella Intranet aziendale. Una serie di incontri è stata organizzata con la Direzione e con 60 dipendenti delle sedi di Trento e Genova per la sensibilizzazione sulle tematiche della conciliazione e del *diversity management*. Il confronto permette un continuo dibattito sulle iniziative avviate e per eventuali opportunità.

Nell'area Benefit e servizi si è lavorato per andare incontro alle esigenze di salute, cura e spesa dei dipendenti. È stata prevista la possibilità di effettuare una visita oculistica oftalmica gratuita e sono stati predisposti due parcheggi temporanei in Casa Itas (Trento) dedicati a colleghi/e che necessitano temporaneamente di accedere e sostare nel parcheggio ad uso degli uffici del Gruppo ITAS a causa di problemi di salute o familiari.

Per quanto riguarda il sostegno in termini di spesa si è agito sia tramite convenzioni che permettano la fruizione di servizi a prezzi maggiormente convenienti rispetto al mercato, sia tramite la possibilità di destinare parte del Premio Aziendale Variabile (PAV) per finalità di educazione, istruzione e ricreazione per i familiari. Nell'ambito delle convenzioni un'iniziativa interessante riguarda la ricerca di professionisti certificati, che possano fornire un ampio spettro di servizi ai dipendenti, ma anche ai soci assicurati in un'ottica di economia solidale.

Un'altra area di lavoro ha interessato la messa a disposizione di servizi che consentano un risparmio di tempo, perché accessibili comodamente in orario lavorativo. È stato dunque aperto uno sportello per l'assistenza fiscale con la presenza in azienda di un incaricato del CAAF.



## La formazione del personale

### ***Piani formativi aziendali***

Il Piano Formativo è lo strumento attraverso cui ITAS sostiene i propositi strategici e operativi della Direzione in tema di formazione orientata a conseguire equilibrio tecnico, efficienza, sviluppo dei prodotti e valorizzazione delle risorse. Il Piano viene predisposto ogni 14 mesi e si pone a cavallo dei due anni. Il piano 2017 è stato predisposto in agosto e si concluderà nell'ottobre del 2018.

Il Piano individua la centralità della comunicazione relazionale quale supporto per integrare le diverse anime presenti nel Gruppo, per creare legami che qualifichino valori, eccellenze e differenze, senza perdere di vista l'aspetto tecnico, l'operatività, la quotidianità, la produzione di servizi e la soddisfazione dei soci assicurati.

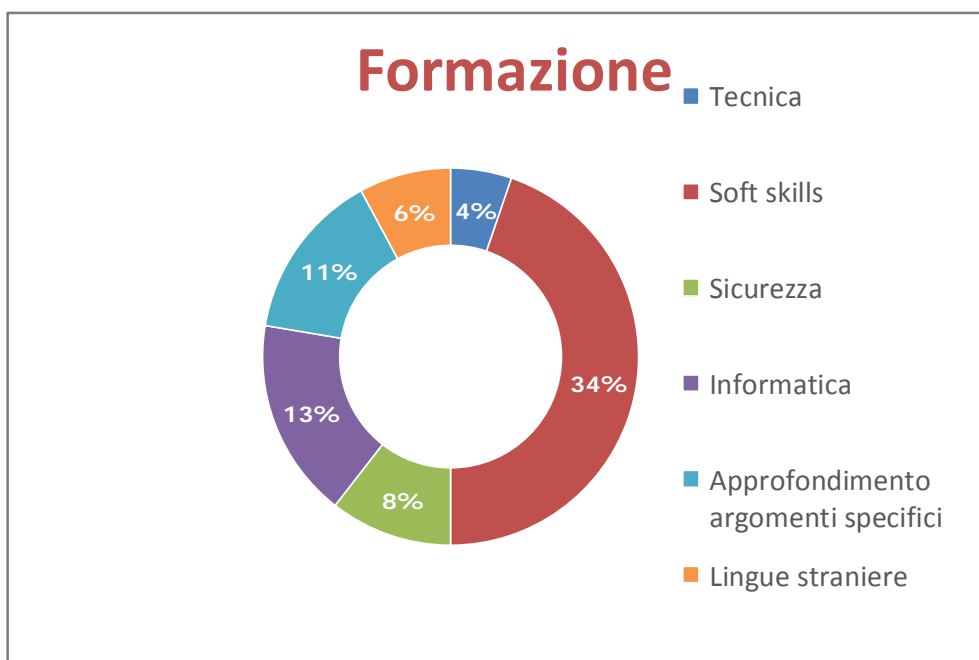
Il fabbisogno formativo è stato analizzato gestendo interviste strutturate con i dirigenti e i loro responsabili operativi, considerando inoltre le segnalazioni giunte spontaneamente all'Ufficio Formazione e valutando le iniziative realizzate l'anno precedente. È emerso che la formazione deve gettare le basi per una nuova identità, fornendo sostegno ai nuovi ruoli, sviluppando le competenze tecnico-professionali necessarie a realizzare gli obiettivi di business e le competenze trasversali per rafforzare la relazione.

In dettaglio, il Piano si presenta quindi come un'azione volta tanto ad aggiornare le competenze tecnico-professionali quanto quelle trasversali e comportamentali, specie per i ruoli professionali a contatto con gli intermediari e con i soci assicurati. Di particolare rilievo risultano anche l'ideazione di nuove soluzioni operative e la diffusione della cultura della mutualità tra tutti i dipendenti.

Il Piano mira inoltre a favorire la condivisione tra le diverse direzioni e all'interno dei team, coinvolgendo i responsabili in un modello di leadership coerente con la missione di ITAS, oltre a consolidare la cooperazione tra generazioni e creare un modello di interazione strutturato tra le diverse sedi e gli interlocutori esterni. Per favorire l'integrazione di culture diverse, migliorare il clima aziendale e agevolare la diffusione della conciliazione, il Piano si focalizza sulle pari opportunità e la *diversity*.

Il piano 2017 è composto da 15 progetti, che comprendono 89 moduli per un totale di 772 ore di formazione. È coinvolto il 54% dei dipendenti di tutte e 3 le sedi. Nell'ottica dello sviluppo di competenze trasversali, il 34% delle ore di formazione è dedicato allo sviluppo di *soft skill*.

La formazione è gestita attraverso un applicativo informatico dedicato, accessibile a tutti, che permette ai dipendenti di monitorare in modo costante e puntuale il proprio storico formativo, rappresentato dai corsi erogati e da quelli ai quali si è stati iscritti in corso d'anno, di avere un maggior dettaglio dei corsi disponibili per rendere autonomo il processo di iscrizione e di essere agevolati nella gestione delle richieste formative.



L'attività formativa del Gruppo non si esaurisce nel Piano. L'aggiornamento di competenze e conoscenze viene soddisfatto anche tramite il ricorso a piani individuali finanziati dai Fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua nei settori del Credito e delle Assicurazioni (FBA), aderendo agli avvisi che finanziano azioni finalizzate alla formazione continua. Viene realizzata formazione *in-house* – in particolare per soddisfare fabbisogni formativi non individuati in precedenza –, favorita la partecipazione a convegni e seminari specialistici di settore e offerta una formazione specifica rivolta ai dirigenti.

Nel Piano trovano posto, inoltre, alcune sessioni di approfondimento di moduli realizzati l'anno precedente.

Questi incontri permettono, a distanza di un circa un anno, sia di verificare "a freddo" il livello dei risultati raggiunti dai corsi, sia di evidenziare (con appositi strumenti e lavori di gruppo) esempi di comportamenti ascrivibili proprio agli interventi formativi.

Nel 2017 sono state erogate complessivamente 6.531 ore di formazione. Quadri e dirigenti, in particolare, sono stati coinvolti nel 2017 in 2.878,5 ore di formazione, mentre gli impiegati hanno ricevuto 3.652,5 ore di formazione.

| Ore di formazione per qualifica (totale ore annue) | 2016          | 2017          |
|--|---------------|---------------|
| <b>Dirigenti</b>                                   | <b>272,5</b>  | <b>182,5</b>  |
| Donne  | -             | 0,0           |
| Uomini   | 272,5         | 182,5         |
| <b>Quadri</b>                                      | <b>2139,0</b> | <b>2696,0</b> |
| Donne  | 447,5         | 782,0         |
| Uomini   | 1691,5        | 1914,0        |
| <b>Impiegati</b>                                   | <b>6688,0</b> | <b>3652,5</b> |
| Donne  | 3176,5        | 1927,0        |
| Uomini   | 3511,5        | 1725,5        |

|               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|
| <b>Totale</b> | <b>9099,5</b> | <b>6531,0</b> |
| Totale uomini | 3624,0        | 2709,0        |
| Totale donne  | 5475,5        | 3822,0        |

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

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

Gli obiettivi futuri sono orientati a sviluppare la performance economica e ad essere riconosciuti per la peculiarità derivante dall'essere una mutua, attraverso il potenziamento delle competenze tecniche e specialistiche. Il prossimo Piano Formativo 2017-2018 punta sulla condivisione e comunicazione per migliorare la comunicazione interna fra Direzioni e coordinarsi meglio verso l'esterno, oltre che sulla pianificazione, per migliorare il raggiungimento degli obiettivi, e l'ottimizzazione dei processi aziendali per poter organizzare al meglio l'attività.

Oltre al Fondo Banche Assicurazioni, ITAS ha aderito agli avvisi proposti da FONDIR, fondo paritetico interprofessionale che finanzia azioni di formazione per alcune attività rivolte ai dirigenti.

### **La valutazione delle performance**

Il Gruppo ITAS implementa da tempo un sistema di valutazione delle performance dei propri dipendenti, che si svolge durante tutto il corso dell'anno e che interessa tutti i livelli contrattuali. Il sistema è volto a motivare e guidare le prestazioni dei singoli a beneficio della performance aziendale, consentendo il confronto e ponendo le basi per lo sviluppo di piani di crescita. Nel 2017 è stato proposto un progetto pilota dove le valutazioni erano connesse al raggiungimento di determinati obiettivi quantitativi e qualitativi concordati con il management aziendale. Sulla base dei risultati del progetto pilota verranno concordate eventuali strategie in merito a futuri sviluppi del sistema di valutazione delle performance.

Al 31 dicembre 2017 il 74,7% dei dipendenti è stato sottoposto alla valutazione delle performance e dei piani di carriera. Nel 2017 non è stato possibile valutare la totalità dei dipendenti, dato il periodo di intensi cambiamenti affrontati dal Gruppo, che ha visto un avvicendamento di alcune figure dell'Alta Direzione.

| <b>Valutazione delle performance e dei piani di carriera</b> | <b>2016</b>  | <b>2017</b>  |
|--|--------------|--------------|
| <b>Dirigenti</b>   | <b>66,7%</b> | <b>55,6%</b> |
| <i>Donne</i>   | -            | 0,0%         |
| <i>Uomini</i>  | 66,7%        | 58,8%        |
| <b>Quadri</b>  | <b>86,4%</b> | <b>81,0%</b> |
| <i>Donne</i>   | 77,8%        | 77,4%        |
| <i>Uomini</i>  | 88,5%        | 82,0%        |
| <b>Impiegati</b>   | <b>95,8%</b> | <b>87,6%</b> |
| <i>Donne</i>   | 97,1%        | 87,1%        |
| <i>Uomini</i>  | 94,5%        | 88,1%        |

## La tutela della salute e della sicurezza del personale

### Politiche per la tutela della salute e della sicurezza

ITAS considera la sicurezza e la salute dei lavoratori un elemento fondamentale della propria attività. Per questo motivo è costantemente impegnata nell'attuare tutte le misure di prevenzione e protezione necessarie per evitare infortuni e malattie professionali.

Il Gruppo opera nel rispetto della normativa in materia di sicurezza e salute, in particolare effettuando una costante valutazione dei rischi in relazione alle attività svolte, ai luoghi e le attrezzature di lavoro utilizzati, e avvalendosi di diversi strumenti e procedure.

### Organigramma della sicurezza

Il Servizio di Prevenzione e Protezione è un sistema interno di gestione della sicurezza e della salute a cui partecipano regolarmente anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente, come previsto dal CCNL. Al 31 dicembre 2017 i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza sono 6, che rappresentano lo 0,81% dei lavoratori totali del Gruppo (6/738 dipendenti).

L'organigramma della sicurezza viene mantenuto costantemente aggiornato in funzione delle riorganizzazioni aziendali effettuate. Nel corso del 2017 si segnalano la nomina di un nuovo Delegato del Datore di Lavoro nella persona del Direttore Generale di ITAS Mutua e ITAS Vita S.p.A.; la riduzione nel numero di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (da 7 a 6); l'incremento nel numero di addetti emergenza incendio e primo soccorso presso la sede di Genova.

### Regolamento aziendale in materia di sicurezza

Il Regolamento riassume le principali misure di prevenzione e protezione adottate, frutto della valutazione dei rischi effettuata. Il Regolamento è esposto presso le sedi di lavoro ed è pubblicato sul portale InItas.

### Informazione e formazione

ITAS informa con adeguate modalità ciascun lavoratore sui rischi per la salute e la sicurezza sul lavoro connessi all'attività svolta, sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la prevenzione e le misure antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro, indicando i nominativi degli addetti all'emergenza e dei componenti dell'organigramma della sicurezza. L'informazione viene fornita consegnando il vademecum La nuova sicurezza nel Testo Unico.

La formazione, che coinvolge tutto il personale ai vari livelli, prevede una parte generale effettuata in modalità e-learning, mediante la consultazione del Modulo Sicurezza e Salute pubblicato sul portale InItas, e una parte specifica in aula per l'approfondimento dei rischi specifici presenti nello svolgimento delle attività.

Nel 2017 è iniziata anche la formazione specifica dei preposti, dei dirigenti, e dei nuovi addetti all'emergenza incendi e primo soccorso presenti presso le sedi di Genova e Milano.

Si segnala anche la formazione specifica erogata a 7 addetti emergenza per l'abilitazione all'uso di defibrillatori presso la sede di Trento.

ITAS garantisce inoltre la formazione specifica e i relativi aggiornamenti anche ai componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione e dei Rappresentanti dei Lavoratori.

Nell'ambito dell'informazione, il Servizio di Prevenzione e Protezione pubblica varia documentazione in materia di sicurezza e salute sul portale InItas.

### **Sorveglianza sanitaria**

Per il 2017, tramite i Medici Competenti nominati, ITAS ha effettuato la sorveglianza sanitaria su tutti i lavoratori videoterminalisti presso le sedi di lavoro. L'attività è svolta da società esterne specializzate in medicina del lavoro.

### **Nuova sede di Milano**

Nel marzo del 2017 è stata in parte completata la sede di Milano in via S. Maria Segreta e, più precisamente, i piani primo, secondo, terzi e quarto. Nella realizzazione, sono state osservate tutte le norme in materia di sicurezza e salute e di prevenzione incendi, sia per le strutture sia per gli impianti e allestimenti che saranno presenti. Vista la presenza di lavori in loco, sono state prese misure di prevenzione e protezione in collaborazione con le imprese esecutrici.

### **Indicatori**

Nel corso del 2017 il Gruppo ha registrato 7 casi di infortunio sul lavoro che hanno coinvolto 4 lavoratori uomini e 3 donne, per un totale di 118 giorni di assenza dal lavoro (calcolati considerando i giorni di calendario a partire dal giorno dell'infortunio). In 6 casi gli infortuni si sono verificati in itinere, nel tragitto casa-lavoro, in un caso invece è avvenuto all'interno della sede. Il tasso di infortunio, inteso come numero totale di infortuni sul numero totale delle ore lavorate (per milione di ore lavorate) è del 6,50%, mentre il tasso di malattia professionale e gli infortuni mortali sono pari a zero. L'indice di gravità, invece inteso come giorni di assenza per infortunio sul numero totale di ore lavorabili (per diecimila ore lavorabili), è dello 0,91%. Le giornate di assenza dal lavoro per malattia e ricovero, nel 2017 sono state 3.938. Il tasso di assenteismo invece, inteso come numero totale di giorni di assenza (malattia, motivi sindacali, sciopero, assenze ingiustificate, infortuni) sui giorni lavorativi totali, è pari al 2,7%. La modalità di gestione degli infortuni è conforme a quanto previsto dalla normativa in materia.

| <b>Infortuni e malattia</b>                              | <b>2016</b> | <b>2017</b> |
|--|-------------|-------------|
| <b>Numero di infortuni</b>                               | <b>2</b>    | <b>7</b>    |
| <i>Donne</i>   | 1           | 3           |
| <i>Uomini</i>  | 1           | 4           |
| <b>Numero giorni di assenza per infortuni</b>            | <b>51</b>   | <b>118</b>  |
| <i>Donne</i>   | 2           | 69          |
| <i>Uomini</i>  | 49          | 48          |
| <b>Indice Frequenza Infortuni (IdF) compreso itinere</b> | <b>1,77</b> | <b>6,50</b> |
| <i>IdF Donne</i>   | 2,08        | 6,60        |
| <i>IdF Uomini</i>  | 1,54        | 6,43        |
| <b>Indice Gravità Infortuni (IdG) compreso itinere</b>   | <b>0,38</b> | <b>0,91</b> |
| <i>IdG Donne</i>   | 0,03        | 1,22        |
| <i>IdG Uomini</i>  | 0,65        | 0,66        |
| <b>Numero di infortuni</b>                               | <b>2</b>    | <b>7</b>    |
| <i>Donne</i>   | 1           | 3           |
| <i>Uomini</i>  | 1           | 4           |
| <b>Numero totale di casi di malattia professionale</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    |
| <i>Donne</i>   | 0           | 0           |
| <i>Uomini</i>  | 0           | 0           |
| <b>Numero giornate di assenza per malattia</b>           | <b>4682</b> | <b>3938</b> |
| <i>Donne</i>   | <b>2302</b> | <b>2360</b> |
| <i>Uomini</i>  | <b>2380</b> | <b>1578</b> |

ITAS è attualmente impegnata nel processo finalizzato all'adozione di un Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute (SGSS), che si concluderà entro il 2020.

Sono previste inoltre ulteriori misure che verranno attuate entro il 2018. In particolare, entro il primo semestre è previsto di mettere a disposizione mascherine per rianimazione (*pocket mask*) all'interno delle cassette di primo soccorso, in modo da facilitare eventuali operazioni di emergenza che richiedono la respirazione bocca a bocca.

Entro l'anno saranno anche messi a disposizione dispositivi defibrillatori presso le sedi di Genova e Milano, come già fatto per la sede di Trento, e verrà adottata una sorveglianza sanitaria ad hoc per la mansione di autista.

Sempre entro l'anno, al completamento dei lavori presso la nuova sede di Milano, è infine prevista la predisposizione della valutazione dei rischi definitiva e l'elaborazione delle procedure per la gestione delle emergenze.

### **Rischi rilevanti per la gestione delle risorse umane**

Nell'ambito degli aspetti materiali relativi alle persone sono due i rischi più rilevanti identificati.

Il primo riguarda la perdita di competenze di valore connessa alla fuoriuscita di dipendenti con un significativo bagaglio di esperienze.

Il secondo concerne la potenziale insoddisfazione del personale, dovuta all'aumento e maggiore complessità della dimensione organizzativa come risultato dell'acquisizione delle filiali italiane della Compagnia assicurativa inglese RSA, avvenuta il primo gennaio 2016.

La dislocazione territoriale dei dipendenti sulle tre sedi operative di Milano, Trento e Genova potrebbe presentare alcune criticità in termini di riorganizzazione interna e di integrazione dei dipendenti della compagnia acquisita. Il profilo aggiornato dei rischi al 30 settembre 2017 valuta come "medio" l'impatto di questi rischi sul Gruppo<sup>9</sup>.

Vista la tipologia di attività del Gruppo, i rischi legati alla salute e alla sicurezza dei dipendenti appaiono di limitata rilevanza. La loro valutazione viene comunque aggiornata periodicamente, con particolare riferimento alle nuove attività introdotte, ai luoghi di lavoro e alle attrezzature presenti presso le sedi di lavoro. Nell'ambito della prevenzione incendi, il Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con l'ufficio Gestione Sedi Operative di ITAS Patrimonio S.p.A., svolge regolarmente il monitoraggio e la verifica dell'efficienza delle dotazioni di protezione passiva e attiva presenti presso tutte le strutture.

Per quanto riguarda i rischi professionali, è stata effettuata una valutazione dei rischi a seguito della quale non si segnalano lavoratori ad alta incidenza o ad alto rischio di infortuni o malattie professionali. Sotto questo aspetto, oltre che alle tipiche attività di ufficio, viene prestata particolare attenzione anche alle attività svolte fuori sede, in viaggio e presso luoghi di lavoro di terzi che possono presentare rischi specifici aggiuntivi come, a titolo esemplificativo: cantieri, stabilimenti industriali, aree o strutture sinistrate.

ITAS pone infine particolare cura nel prevenire i rischi di natura psicosociale, tra cui il rischio da stress correlato al lavoro. Il rischio è stato valutato secondo le indicazioni contenute nel *Manuale ad uso delle aziende per la valutazione e gestione del rischio da stress lavoro-correlato* (Edizione 2011) pubblicato dall'INAIL e finora si è attestato a un livello basso. La valutazione dello stress è attualmente in fase di aggiornamento.

A questo proposito il progetto Family Audit, volto all'individuazione di politiche relative alla conciliazione casa-lavoro, può contribuire positivamente nell'implementare azioni che impattino in modo positivo anche sullo stress correlato al lavoro.

---

<sup>9</sup> Il profilo dei rischi è aggiornato al 30 settembre in quanto una nuova valutazione viene effettuata a seguito della chiusura contabile dei bilanci delle società; pertanto il nuovo profilo sarà aggiornato ad aprile 2018.



## ASPETTI SOCIALI

L'analisi di materialità (condotta come indicato nella Nota metodologica), ha evidenziato due principali temi materiali di sostenibilità sociale: le politiche per la gestione della rete di vendita e la trasparenza e correttezza nella vendita di prodotti e servizi.

Due tematiche in cui le politiche e gli impatti del Gruppo sono fortemente interrelati e che interessano stakeholder fondamentali per il Gruppo, gli intermediari e i clienti-soci assicurati. La qualità della relazione con il cliente, di cui la correttezza e la trasparenza della comunicazione è sicuramente un aspetto determinante, dipende molto dalla professionalità e dal coinvolgimento nei valori aziendali delle persone nella rete di vendita, principale punto di contatto tra il Gruppo e gli assicurati. Le politiche messe in atto mirano a valorizzare l'operato della rete e a improntare una comunicazione efficace e trasparente, nei confronti dei clienti e dei soci-assicurati, mitigando i rischi e gli impatti ad essi connessi (vedi paragrafo "I rischi rilevanti in merito agli aspetti sociali rendicontati").

### Gestione della rete distributiva

#### Le politiche per la rete di vendita

La Compagnia opera attraverso il canale agenziale – che rappresenta da sempre l'asse portante di ITAS –, il canale broker e accordi di bancassicurazione (con partner bancari).

Gli intermediari rappresentano per ITAS la risorsa fondamentale non solo per lo sviluppo del business assicurativo, ma anche per la diffusione dei suoi valori mutualistici. Grazie alla loro estesa conoscenza delle esigenze e della peculiarità del territorio in cui operano, hanno il ruolo di gestire la relazione con il cliente-socio assicurato, curare al meglio la copertura dei suoi bisogni e offrire la miglior assistenza possibile in caso di sinistro. Per questo ITAS cura molto l'aspetto della formazione ed effettua periodicamente controlli sulla qualità e sulla frequenza ai corsi dei partecipanti.

In un'ottica di miglioramento continuo, il Gruppo mantiene con tutti gli intermediari un dialogo costante con l'obiettivo di condividere e concordare le migliori soluzioni, fornire riscontro alle possibili difficoltà evidenziate, alle loro necessità, quelle dei loro collaboratori e, non da ultimo, del socio assicurato.

Con gli Agenti delle tre compagnie assicurative, in particolare, sono attivi tavoli di confronto periodici per affrontare al meglio un mercato in sempre più rapida evoluzione. Tra i vari argomenti condivisi si segnalano le proposte di miglioramento relative agli strumenti a disposizione, le modifiche alle coperture assicurative offerte in funzione delle mutate esigenze del socio assicurato, l'aumento delle competenze e delle conoscenze di tutta la rete con specifici momenti formativi.

Nel dettaglio, sono già state condivise e applicate con successo diverse iniziative mirate, da un lato, a snellire le procedure gestionali e, dall'altro, a fornire alla rete strumenti più semplici e organici per gestire la relazione con la direzione e il socio assicurato.

Rientra in questo campo il processo di digitalizzazione a tutto campo del Gruppo, che prevede di mettere a disposizione della rete un nuovo front-end commerciale per la gestione delle polizze danni, un nuovo applicativo per la gestione dei sinistri e un nuovo sistema vita.

Per i soci assicurati che desiderano operare in maniera più autonoma, sono state sviluppate anche funzionalità web dedicate in ottica di servizio, mantenendo sempre la figura dell'intermediario come referente in caso di necessità.

### L'organizzazione della rete

I 657 Agenti (+3,3% rispetto al 2016) rappresentano il primo canale distributivo di ITAS e quello "storico". Gli agenti operano sul territorio con l'ausilio di collaboratori.

La rete agenziale si articola in due diversi tipi di punti vendita: le 458 Agenzie (tra sedi principali e sedi secondarie) e le 323 subagenzie, gerarchicamente subordinate alle prime, che garantiscono la capillarità della presenza sul territorio e, quindi, un'ancora più approfondita conoscenza del contesto nel quale vivono i soci assicurati.

|                      | 2016 | 2017 |
|----------------------|------|------|
| <b>Agenti</b>        | 635  | 657  |
| <b>Sub agenti</b>    | 964  | 1165 |
| <b>Collaboratori</b> | 3062 | 3382 |
| <b>Broker</b>        | 237  | 240  |

I broker rappresentano il secondo canale distributivo per ITAS. La Compagnia utilizza questo canale in modo diretto, con 240 broker distribuiti soprattutto al Nord e Centro Italia, e in modo indiretto attraverso la rete agenziale.

Le banche rappresentano il terzo canale distributivo della Compagnia per raccolta premi. Si tratta perlopiù di realtà operanti nel Nord-Est Italia, dove storicamente i legami con il territorio sono più intensi e maggiore la forza del marchio ITAS. Questo canale distributivo è articolato in 47 banche e 1.128 sportelli bancari.

|                          | 2016 | 2017 |
|--------------------------|------|------|
| <b>Agenzie</b>           | 444  | 458  |
| <b>Sub Agenzie</b>       | 286  | 323  |
| <b>Banche</b>            | 53   | 47   |
| <b>Sportelli bancari</b> | 1380 | 1128 |

### La Formazione della rete di vendita

La formazione della rete di vendita è un elemento cruciale per valorizzare le persone e assicurare la qualità del servizio e del rapporto con i clienti-soci assicurati. Le attività formative sono sviluppate sulla base delle esigenze che emergono dal confronto con gli agenti, in sintonia con le indicazioni strategiche aziendali e in coerenza con le norme dettate dall'Istituto di Vigilanza.

La capogruppo ITAS Mutua effettua corsi di formazione anche per la rete vendita che risponde alle società controllate ITAS Vita e Assicuratrice Val Piave.

Nel 2017 il Piano Formativo ha tenuto conto del prosieguo dei processi di integrazione tra la rete agenziale storica del Gruppo e la nuova rete, a seguito dell'acquisizione della filiale italiana di RSA; dell'acquisizione di oltre 240 broker diretti e dell'incorporazione della società di bancassicurazione ITAS S.p.A. all'interno di ITAS Mutua. Durante l'anno sono state utilizzate tutte le modalità a disposizione: aula, e-learning e webinar/videoconferenza. Tutti i corsi sono aperti sia agli agenti che ai loro collaboratori, a eccezione dei corsi "ITAS – Facciamo Rete" dedicati ai soli collaboratori di agenzia.

Per i broker diretti sono stati previsti alcuni eventi in aula e diversi corsi e-learning corrispondenti ai prodotti da mandato. Per il canale bancassicurazione è stato mantenuto il momento d'aula accompagnato dall'utilizzo della piattaforma e-learning, gestita dalla società QuORe S.r.l.

Il piano formativo 2017 era suddiviso in 4 macro-aree: normativa, tecnica, amministrativa e gestionale, informatica. Di seguito si riporta la formazione erogata in aula o tramite incontri presso le agenzie degli agenti e dei loro collaboratori.

#### Area Normativa

L'area normativa comprende tutti i corsi di aggiornamento inerenti normative, provvedimenti e regolamenti del settore. Nel 2017 si sono svolti una serie di incontri sulle regole di comportamento degli intermediari in tema di reclami e privacy (Provvedimento IVASS n. 46 del 3 maggio 2016). Attenzione è stata data anche ai neo-assunti con il corso "60 ore" che ha interessato alcuni aspetti tecnici-normativi.

| <b>Area Normativa</b>                           | <b>Ore</b> | <b>Partecipanti</b> |
|---|------------|---------------------|
| Provvedimento IVASS n. 46 sui reclami e privacy | 4          | 163                 |
| Corso 60 ORE 2016                               | 60         | 36                  |
| <b>Totale</b>                                   | <b>64</b>  | <b>199</b>          |

### Area Tecnica

L'area tecnica riguarda la formazione sui prodotti assicurativi ramo Danni e Vita, con dei focus specifici sul target di mercato servito (es. clienti corporate, PMI).

È l'area con il maggior numero di corsi di formazione, pensata per rispondere alle specifiche esigenze commerciali e tecniche degli intermediari. Nel 2017 sono stati programmati 33 tipi di corsi diversi. Nel 2017 hanno partecipato tra agenti e collaboratori 2.642 persone per un totale di 188 ore di formazione (in aula e in agenzia).

| <b>Area Tecnica</b> | <b>Ore</b> | <b>Partecipanti</b> |
|---------------------|------------|---------------------|
| Area Tecnica Danni  | 170        | 2183                |
| Area Tecnica Vita   | 18         | 459                 |
| <b>Totale</b>       | <b>188</b> | <b>2.642</b>        |

La società controllata Assicuratrice Val Piave, in aggiunta ai corsi della Capogruppo, ha erogato direttamente alcuni corsi per le competenze tecniche e specialistiche della propria rete di vendita.

| <b>Area Tecnica – Ass. Val Piave</b> | <b>Ore</b> | <b>Partecipanti</b> |
|--------------------------------------|------------|---------------------|
| Start Up Agenzie Val Piave           | 8          | 28                  |
| Prodotti RE Val Piave base           | 8          | 16                  |
| Per la mia impresa (PMI All risk)    | 4          | 33                  |
| Val Piave - Facciamo rete            | 4          | 45                  |
| <b>Totale</b>                        | <b>24</b>  | <b>122</b>          |

### Area Amministrativa e Gestionale

L'Area Amministrativa e Gestionale è l'area formativa relativa alle attività e processi gestionali all'interno delle Agenzie e ai rapporti con la clientela: tutti i moduli di quest'area sono stati progettati e pianificati di concerto tra l'unità direzionale della Formazione Intermediari e la società QuORe S.r.l., che cura anche la fase di erogazione.

Nel Piano 2017 erano previsti, in aula per gli agenti, il corso "Public Speaking attivo e pianificazione-gestione delle attività formative" e "Allineamento alla Vendita". Quest'ultimo è il follow-up del corso "Introduzione alla vendita", finalizzato ad allineare gli agenti sulle tematiche discusse l'anno precedente con gli addetti al front-office.

La formazione dedicata ai collaboratori si è inoltre focalizzata sull'organizzazione della propria agenda e su tecniche di vendita innovative basate sull'offerta integrata di più garanzie in base ai bisogni dei clienti. In linea con la Direttiva sulla Distribuzione sono infine stati erogati i corsi: "Vendita integrata Vita e Danni", "Tecniche di negoziazione dei sinistri per intermediari" e "Insieme al Traguardo - Zonali Territoriali 2017".

| <b>Area Amministrativa e Gestionale</b>  | <b>Ore</b> | <b>Partecipanti</b> |
|--|------------|---------------------|
| Public Speaking Attivo e Pianif. Formazione - QuORe                            | 8          | 51                  |
| Allineamento alla Vendita (Follow up "Introduzione alla Vendita" 2016) - QuORe | 8          | 60                  |
| Vendita Integrata Vita e Danni - QuORe   | 8          | 74                  |
| Tecniche di Negoziazione dei Sinistri - QuORe                                  | 8          | 46                  |
| Insieme al Traguardo - Zonali Territoriali 2017                                | 2          | 435                 |
| Nuova CARD 2017  | 4          | 33                  |
| FORMAZIONE FORMATORI   | 16         | 1                   |
| <b>Totale</b>  | <b>54</b>  | <b>700</b>          |

#### Area Informatica

La quarta area è quella riservata alla formazione sugli applicativi e le piattaforme a disposizione della rete. In particolare, è stato fatto il roll-out su tutta la rete agenziale del nuovo applicativo ASIA per la gestione dei sinistri e la presentazione della nuova piattaforma digitale utilizzata per l'emissione di polizze Cauzioni e di polizze CAR.

| <b>Area Informatica</b>            | <b>Ore</b> | <b>Partecipanti</b> |
|------------------------------------|------------|---------------------|
| Formazione Piattaforma Cauzioni    | 4          | 38                  |
| Il nuovo applicativo Sinistri ASIA | 4          | 478                 |
| <b>Totale</b>                      | <b>8</b>   | <b>516</b>          |

Il catalogo corsi 2017 ha previsto anche l'erogazione di numerosi corsi in modalità on-line. La formazione per la rete di ITAS Mutua ha previsto un totale di 144 ore di crediti formativi erogati.

## **ITASLab**

ITASLab è nato nel 2014 come scuola e laboratorio di alta formazione che si avvale di qualificate docenze interne e collaborazioni esterne. Rivolta inizialmente a un numero selezionato di giovani agenti e collaboratori di talento (20 partecipanti), ha l'obiettivo di strutturarli attraverso un percorso biennale che permetta loro di crescere sia professionalmente, in termini di competenze e di conoscenze, sia come persone.

Nell'ottobre 2016 ITAS ha voluto aprire questo laboratorio a quanti più giovani intermediari possibili (provenienti da tutte le sue reti: ITAS Mutua, "ex RSA" e Assicuratrice Val Piave) e offrire una formazione di qualità per elevare il loro profilo professionale. Nel 2017 il programma degli interventi formativi è stato arricchito nei contenuti, passando dalle 384 ore dell'anno precedente alle 506 ore erogate su oltre 60 giornate.

In futuro, il Gruppo si propone di erogare la formazione con programmi e moduli ancora più ricchi, efficaci ed efficienti.

Per il 2018 è prevista la nascita di ITAS Forum, ossia una struttura che unifica quelle della Formazione Dipendenti e degli Intermediari. La struttura coinvolgerà inoltre 8 esponenti del mondo universitario, compresi il coordinatore scientifico e quello per relazioni universitarie, e potrà contare su un budget di circa un milione di euro.

Uno degli aspetti maggiormente approfonditi, sia con corsi in aula sia in modalità e-learning, sarà la consapevolezza del principio mutualistico. Con l'obiettivo di agire sulla capacità consulenziali degli intermediari, saranno inoltre implementati corsi sull'utilizzo del CRM come metodologia e come strumento informatico a supporto della consulenza, gestione e preparazione delle campagne commerciali.

Saranno proposti infine corsi sull'introduzione della nuova Direttiva Europea in materia di distribuzione assicurativa" (IDD) e, sempre in ambito di consulenza adeguata alle esigenze dei propri soci assicurati, attraverso un ciclo di lezioni sul capitale di rischio (Risk Capital) verranno ulteriormente estesi i moduli formativi sul Terzo Settore e sui concetti di solvibilità della mutua. La formazione fungerà anche da leva di integrazione culturale di dipendenti e intermediari in un nuovo spirito più consapevole e sensibile alle politiche di crescita sostenibile.

## **I controlli sull'attività di formazione**

Data l'importanza strategica che il Gruppo attribuisce all'attività di formazione della rete di vendita, l'Ufficio Formazione Intermediari verifica che l'attività sia predisposta e realizzata seguendo una precisa attività di controllo. La procedura prevede la verifica dei fogli presenze firmati dai partecipanti ai corsi, così come dell'utilizzo del materiale formativo predisposto dalla Direzione e della consegna dell'attestato di idoneità a coloro che hanno positivamente completato il percorso formativo superando il test di valutazione debitamente sottoscritto dal partecipante.

Il controllo copre tutti i corsi effettuati, con le opportune specificità a seconda che il corso sia stato erogato in aula o a distanza. Nel 2017 sono stati complessivamente effettuati 143 controlli sulla formazione effettuata per la rete di ITAS Mutua e 80 per la rete di ITAS Vita. Soltanto in tre casi si sono rilevate delle non conformità. La società Val Piave ha provveduto ad effettuare in autonomia i controlli su tutti i corsi di formazione erogata.

## Correttezza e trasparenza nella vendita dei prodotti e servizi assicurativi

Il prodotto assicurativo, per sua natura tecnico, richiede la responsabilità e l'impegno della Compagnia non solo nell'adempire gli obblighi informativi richiesti dalla normativa vigente, ma anche a mettere il cliente nella condizione di effettuare una scelta consapevole fornendo informazioni complete, comprensibili e accurate.

Per assicurare la trasparenza e la correttezza nei rapporti con i clienti e disincentivare le pratiche ingannevoli o scorrette (come disposto all'articolo 6 del Codice Etico del Gruppo) ITAS implementa diverse tipologie di attività. La funzione Compliance e Antiriciclaggio effettua un controllo a monte, intervenendo nel processo di definizione e progettazione del prodotto per quanto concerne la modulistica precontrattuale da allegare. In questo modo assicura il rispetto di quanto previsto dal Regolamento concernente la disciplina degli obblighi di informazione e della pubblicità dei prodotti assicurativi (Regolamento ISVAP n.35/2010), andando a definire i documenti che compongono il fascicolo informativo allegato a ciascun prodotto.

La corretta comunicazione con i clienti-soci assicurati viene garantita anche attraverso la scelta e il controllo dei canali di dialogo con i clienti, principalmente il canale online, tramite sito internet, e la rete di vendita.

### I canali digitali: il sito Internet

Nel 2017 il portale del Gruppo è stato ridisegnato per offrire agli utenti un'esperienza più *user friendly*, con l'attenzione a presentare i prodotti e i servizi in maniera completa e comprensibile. Da qui la scelta di non partire dalla tipologia di prodotto o dal nome, ma dai bisogni a cui i prodotti rispondono.

Sul portale i soci e gli assicurati hanno accesso all'Area riservata, dove hanno la possibilità di essere informati a 360 gradi sulla propria posizione assicurativa e sui servizi e prodotti. Nell'Area si possono visualizzare le polizze in vigore, in scadenza, scadute e non ancora stornate di tutte le compagnie del Gruppo.

Allo stato attuale non è possibile visualizzare sul portale le polizze in forma collettiva, le polizze flotta e alcuni prodotti danni, non ancora compatibili con una visualizzazione online. Per ciascuna polizza è possibile visualizzare i dettagli delle coperture (garanzie e limiti assuntivi) e di frazionamento, durata e ultimo premio di rata pagato. Sono visualizzate inoltre le prossime scadenze e il relativo premio.

Per ogni polizza consultabile sono disponibili anche il fascicolo informativo e il contratto originale, nel caso in cui sia stato firmato digitalmente con firma grafometrica o firma OTP, ed è possibile scaricare l'attestato di rischio (disponibile sia per i contraenti sia per gli intestatari al PRA) e il certificato di assicurazione, per le polizze auto con pagamento mensile tramite SEPA.

ITAS ha da subito voluto cogliere l'opportunità dell'obbligo dell'introduzione dell'Area riservata per fornire ai propri assicurati informazioni e servizi aggiuntivi rispetto a quanto previsto dalla normativa in materia.

---

In particolare gli assicurati possono rinnovare online le loro polizze danni e vita<sup>10</sup>, effettuare il download delle lettere di detrazione fiscale per la dichiarazione dei redditi e accedere a convenzioni ad hoc (ad esempio, la prevenzione medica).

I contenuti del sito sono aggiornati periodicamente dai vari responsabili interni delle rispettive informazioni, con il supporto della funzione marketing.

---

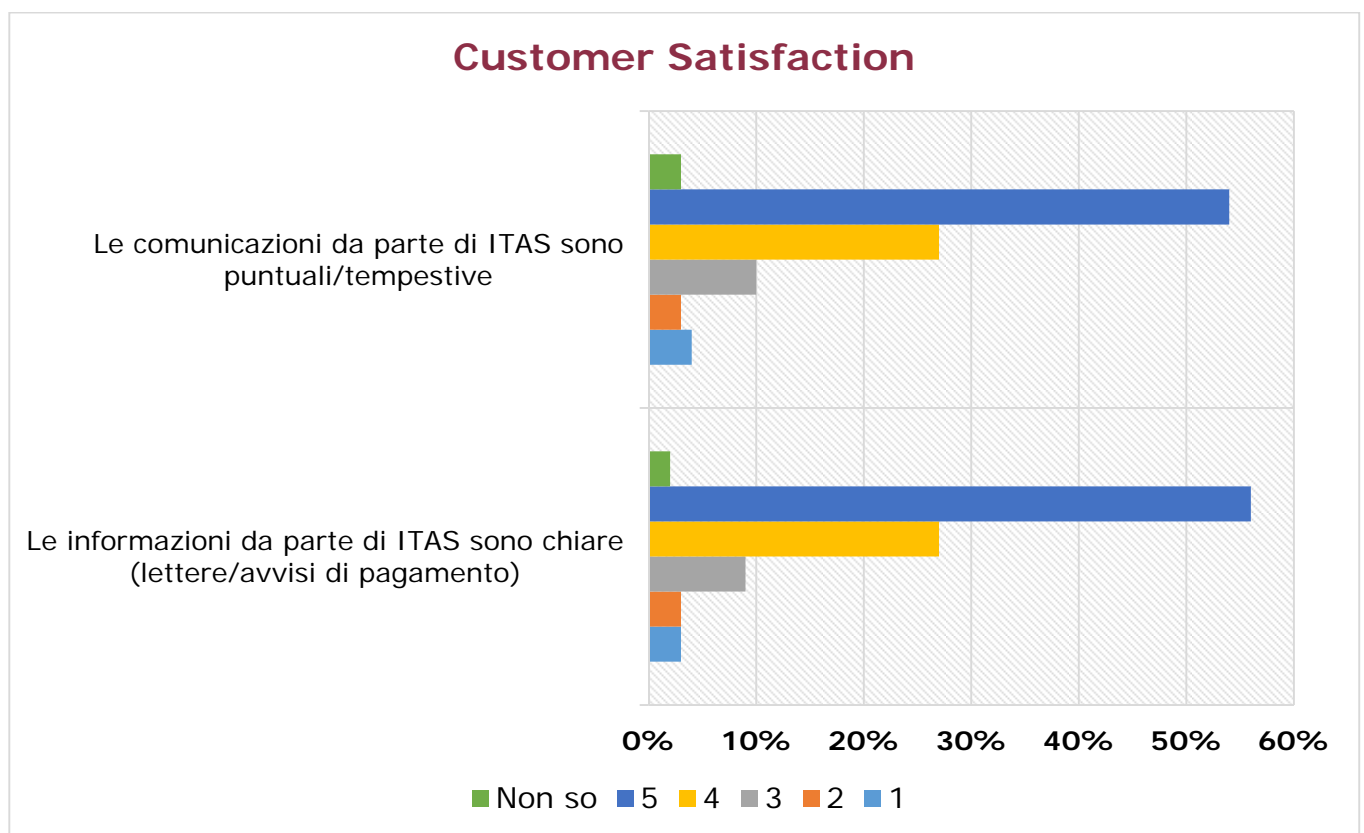
<sup>10</sup> Sono rinnovabili online l'80% dei prodotti



## Il canale della rete di vendita

La rete di vendita, in particolare le Agenzie, rimane il canale privilegiato per il rapporto con gli assicurati. La capillarità delle Agenzie permette infatti una reale vicinanza ai clienti e ai soci. Pertanto è la rete il primo veicolo di una corretta informazione nei confronti dei clienti.

Nel 2017 ITAS ha condotto un'indagine di *customer satisfaction* che ha coinvolto 4.629 soci assicurati, tramite un questionario strutturato somministrato via web. Nel questionario si chiedeva di esprimere un voto da 1 a 5 su aspetti relativi al ruolo dell'assicuratore ITAS e alla capacità della Compagnia di relazionarsi con i propri assicurati. È emerso che l'88% assegna un voto tra 4 e 5 all'affidabilità, alla competenza e alla professionalità dell'addetto alle pratiche. L'83% afferma che le informazioni da parte di ITAS sono chiare e l'81% che le comunicazioni sono puntuali e tempestive (voti compresi tra 4 e 5).



Le attività messe in campo dal Gruppo per garantire la trasparenza e la correttezza della comunicazione da parte della rete di vendita riguardano in primo luogo la messa in campo di un'adeguata formazione e una serie di controlli che riguardano sia l'aspetto formativo che informativo.

## I controlli sulla rete

Per limitare il rischio di mancato rispetto della normativa in tema di contenuti e modalità di informazione verso i clienti, il Gruppo predispone con periodicità trimestrale il piano dei controlli di conformità. Il piano è concordato ed effettuato dalle tre compagnie assicurative del Gruppo: ITAS Mutua, ITAS Vita e Assicuratrice Val Piave.

I controlli riguardano sia aspetti organizzativi e gestionali, sia la comunicazione e la documentazione.

In termini organizzativi e gestionali, vengono verificate l'affissione delle informative (livelli provvigionali percepiti RCAuto e orari di apertura al pubblico), le lettere di incarico di tutti i collaboratori esterni di cui si avvale l'intermediario, oltre agli attestati di partecipazione alla formazione e di superamento del corso, i fogli presenza e il materiale di supporto.

Riguardo al materiale pubblicitario: la verifica concerne la corrispondenza agli standard aziendali dell'insegna pubblicitaria, del materiale pubblicitario utilizzato e l'aggiornamento della documentazione prestampata (documenti precontrattuali e condizioni generali e speciali di polizza).

Vengono inoltre condotte verifiche sulla documentazione precontrattuale e contrattuale dei Rami Danni, in particolare la sottoscrizione dei contratti e dei moduli di proposta e la consegna della documentazione precontrattuale (Adeguatezza Mod. 7A e 7B e dichiarazione di consegna del fascicolo informativo).

Per i sinistri Rami Danni, infine, si provvede a verificare la completezza della documentazione allegata all'apertura del sinistro (polizza, certificato medico, denuncia di sinistro, corrispondenza tra dati presenti su Constatazione Amichevole Incidente, richiesta danni con i dati inseriti in SINIS.).

Gli esiti (verbali) delle ispezioni sono messi a disposizione delle funzioni di controllo, oltre a essere comunicati alle Agenzie interessate e, laddove necessario, alle Direzioni aziendali competenti.

Nel corso del 2017 sono stati effettuati più di 11.000 controlli puntuali sulle Agenzie.

|                       | Numero di Agenzie oggetto del controllo | Numero di controlli puntuali |
|-----------------------|---|------------------------------|
| <b>ITAS Mutua</b>     | 33                                      | 9113                         |
| <b>ITAS Vita</b>      | 33                                      | 2208                         |
| <b>Ass. Val Piave</b> | 31                                      | 3                            |

La stessa tipologia di controlli, aspetti organizzativi e gestionali, materiale pubblicitario e verifica documentazione precontrattuale e contrattuale, con l'aggiunta dell'anti-riciclaggio, è stata effettuata dalla Direzione Commerciale di ITAS Mutua e ITAS Vita per il canale bancario. Al 31 dicembre 2017 sono stati effettuati più di 1.000 controlli puntuali sulle filiali bancarie, ripartiti come nella tabella seguente.

|                   | Numero di filiali | Numero di controlli puntuali |
|-------------------|-------------------|------------------------------|
| <b>ITAS Mutua</b> | 19                | 782                          |
| <b>ITAS Vita</b>  | 19                | 563                          |

Una funzione di presidio importante nei confronti della rete è svolta dal Servizio Controllo Rete. Il servizio svolge un'indagine ad ampio raggio su aspetti quali la solvibilità finanziaria degli intermediari rispetto gli impegni assunti da quest'ultimi nei confronti della Compagnia, la separazione patrimoniale, la documentazione precontrattuale e contrattuale, gli

adempimenti in materia di privacy, gli obblighi di trasparenza dell'intermediario, la formazione, gli aspetti organizzativi e gestionali nonché gli aspetti tecnico-assuntivi che riguardano in particolar modo il ramo RCA.

L'attività di monitoraggio svolta dal Servizio Controllo Rete nel 2017 sul canale distributivo agenziale ha riguardato complessivamente 137 Agenzie, di cui 90 per ITAS Mutua e 47 per ITAS Vita. Il controllo è stato fatto anche per la società Val Piave, in particolare:

- verifica consegna informativa, del rispetto in materia di adeguatezza dei contratti offerti e sulla privacy effettuate in 52 agenzie;
- verifica inosservanza delle norme in tema di separazione patrimoniale o di fideiussione bancaria in 3 agenzie.

L'Unità Marketing ha inoltre proceduto a effettuare un controllo sui siti Internet e materiali di comunicazione, per verificarne la coerenza con l'immagine del Gruppo ITAS e il rispetto dei regolamenti IVASS per la trasparenza e gli adempimenti informativi per gli assicurati (reg. 8 del 3 marzo 2015). Il monitoraggio ha interessato anche i profili social delle Agenzie (come Facebook e Instagram) verificando che non sia stata disattesa alcuna disposizione o regola comportamentale.

Nei casi in cui la verifica attesti un esito non conforme (64 casi rispetto al campione verificato) la Compagnia provvede a segnalare l'anomalia all'intermediario tramite mail e a richiedere un intervento correttivo. Alle comunicazioni seguono ulteriori controlli.

Nel 2017 sono stati effettuati a campione in totale 147 controlli sulla rete di vendita gestita dalle tre società.

Nel 2017 non si sono registrati casi di non conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni nella vendita dei prodotti e alle attività di marketing.

Importanti cambiamenti in merito alla tipologia di informazioni e ai presidi del Gruppo inerenti tale aspetto si avranno nel corso dell'anno 2018 in risposta al recepimento della nuova Direttiva Europea in tema di Distribuzione assicurativa (Insurance Distribution Directive). Per rispondere alla Direttiva, il Gruppo si doterà di una specifica policy e di procedure per l'ideazione, la creazione e la commercializzazione del prodotto che tutelino pienamente gli interessi del cliente/socio-assicurato in ogni momento del contratto.

### **I Rischi rilevanti in merito agli aspetti sociali rendicontati**

I principali rischi individuati per i due aspetti riflettono l'interdipendenza delle politiche di gestione della rete e di trasparenza e correttezza nella vendita. Pertanto, l'analisi del rischio in relazione a queste due aree ha evidenziato le seguenti tipologie di rischio:

- non adeguatezza della formazione e dell'aggiornamento professionale delle reti;
- violazione delle disposizioni normative che regolano gli obblighi di informativa, le regole generali di comportamento definite dalla Compagnia e più in generale dalla Vigilanza del settore ed eventuali inadeguatezze nelle informazioni nei confronti della clientela;
- eventuali reclami della clientela relativi all'attività di consulenza informativa erogata tramite specifico contratto e fornita dall'azienda tramite le reti. Ad esempio comportamenti non corretti, non trasparenti, non tempestivi, ecc.

Tali rischi possono avere un impatto elevato sul Gruppo, in quanto possono comportare il sorgere di contenziosi con i clienti e l'incorrere in eventuali sanzioni da parte del Regolatore, oltre a causare anche un danno alla reputazione del Gruppo.

---

A presidio di questi rischi il Gruppo ha attuato politiche di formazione e aggiornamento costante dei propri intermediari e di monitoraggio e controllo del rispetto dei regolamenti e della normativa vigente.

Trento, 22 marzo 2018

**Il Consiglio di Amministrazione**

Il Presidente

Fabrizio Lorenz

## **ITAS - Istituto Trentino Alto Adige per Assicurazioni società mutua di assicurazioni**

Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario 2017

Relazione della società di revisione indipendente  
sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi  
dell'art. 3, c. 10, del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e  
dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267

## Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'art. 3, c. 10, del D. Lgs. 30 dicembre 2016, n. 254 e dell'art. 5 del Regolamento Consob n. 20267

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 (il Decreto) e dell'art. 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*limited assurance engagement*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo ITAS Assicurazioni (il Gruppo) relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ai sensi dell'art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 22 marzo 2018 (la 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 artt. 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (GRI Standards), con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuato 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'art. 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.

## 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 dai *“Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards”* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative (GRI Standards)*, con riferimento alla selezione di *GRI Standards* indicati nel paragrafo *“Nota metodologica”* della DNF. 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” (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 dell'impresa 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 incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato 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 dall'impresa 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 della 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 (ITAS Mutua),
  - 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 le società controllate, ITAS Holding S.r.l., ITAS Patrimonio S.p.A., Assicuratrice Val Piave S.p.A. e ITAS Vita S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, abbiamo 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 ITAS Assicurazioni relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto e dai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti nel 2016 dal *GRI - Global Reporting Initiative (GRI Standards)*.

## Altri aspetti

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, non sono stati sottoposti a verifica.

Verona, 9 aprile 2018

EY S.p.A.



Massimo Sartori  
(Socio)



## **Relazione del Collegio Sindacale all'Assemblea dei Delegati di approvazione del bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2017**

**(ai sensi dell'art. 153 del D. Lgs. n. 58/98 e dell'art. 2429, comma 2 del codice civile)**

Signori Delegati,

L'attività che il Collegio Sindacale di ITAS Mutua ha svolto nel corso dell'esercizio 2017, oltre alla normale attività di controllo in base alle norme di legge e regolamentari, è stata caratterizzata da un notevole impegno finalizzato all'analisi delle criticità rilevate da IVASS – revisione dello statuto, assetto di *governance*, presidio dei rischi, modalità di conferimento della rappresentanza da parte dei soci/assicurati, rapporti con VHV - nonché alla sorveglianza e al monitoraggio dei processi di implementazione delle prescrizioni impartite dalla stessa Vigilanza, in ragione delle vicende che hanno caratterizzato la vita della Compagnia negli ultimi due anni. Ci si riferisce, in particolare, alle cause che hanno indotto l'avvio dell'inchiesta giudiziaria e alle conseguenze derivanti dalla riclassificazione da patrimonio netto a partita debitoria, ai fini del bilancio consolidato, degli apporti effettuati dal socio sovventore partner VHV; riclassificazione, quest'ultima, resasi necessaria a causa della sopravvenuta conoscenza, nell'agosto del 2017, di un documento negoziale sottoscritto nel febbraio 2016 tra lo stesso *partner* tedesco, ITAS Mutua e la controllata ITAS Holding, e risultato ignoto in fase di redazione del bilancio consolidato relativo all'annualità 2016, nonché alla relazione semestrale relativa allo stesso esercizio.

Nelle sue comunicazioni, IVASS ha costantemente richiesto allo scrivente Collegio di vigilare affinché le indicazioni formulate dal Regolatore venissero correttamente recepite.

A tal fine, i Sindaci procedono in questa sede a riepilogare a codesta Assemblea i fatti più significativi che hanno contraddistinto il loro operato:

- oltre ad un imprecisato numero di adunanze e di conferenze telefoniche proprie dell'Organo, nel corso delle quali sono stati ripetutamente intervistati e ascoltati i responsabili delle varie

Funzioni per i necessari approfondimenti, il Collegio ha partecipato a tutte le 16 (sedici) riunioni del Consiglio di Amministrazione, alle 3 (tre) riunioni del Comitato Esecutivo e, con propri rappresentanti, è intervenuto agli incontri dei Comitati e dei Gruppi di lavoro endoconsiliari. Altri momenti di confronto si sono svolti con la società incaricata della revisione legale, in ottemperanza all'obbligo di scambio di informazioni rilevanti *ex art. 2409-septies c.c.*;

- ad esito dei fatti emersi ad opera di soggetti coinvolti nelle indagini della Procura di Trento, il Collegio ha intensificato – per quanto di propria competenza - l'attività di controllo e di vigilanza della struttura interna, operando anche una dettagliata verifica documentale circa l'effettiva cessazione dei rapporti contrattuali oggetto di contestazione e concorrendo alla pianificazione di interventi in materia di procedure per la selezione di fornitori;
- in concomitanza con le decisioni dell'Organo amministrativo in merito alla nomina del nuovo Direttore Generale, il Collegio ha inviato una nota a tutti i Consiglieri affinché venissero adottate, così come preteso da IVASS, *procedure trasparenti tali da escludere qualsiasi profilo di responsabilità*. L'intera procedura di nomina è stata oggetto di attenta sorveglianza e costante interlocuzione con gli organi interessati;
- in occasione del ricevimento delle indicazioni dell'Autorità di Vigilanza di maggio 2017, il Collegio ha sollecitato l'immediata convocazione di un Consiglio di Amministrazione straordinario al fine di darne adeguata informativa a tutti i Consiglieri e consentire agli stessi l'assunzione delle necessarie determinazioni in base al principio civilistico dell'*agire informato* di cui all'art. 2381 c.c.;
- il 22.08.2017, in sede di Comitato Esecutivo, il Collegio è stato informato dell'esistenza di un contratto che, in base ai principi IAS, ha reso necessaria una rettifica del bilancio consolidato con conseguente riduzione del capitale ed aumento dell'indebitamento. Ad esito di tale

rettifica, per il fatto che il citato contratto non era stato portato a conoscenza del Consiglio di Amministrazione, il Collegio ha fermamente stigmatizzato l'accaduto e imposto un maggior rigore nell'esercizio delle dinamiche e delle procedure connesse ai flussi informativi. Al proposito, il Collegio, in ottemperanza agli obblighi imposti dalla normativa di settore, ha inviato apposita comunicazione a IVASS ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 190, comma 3, del Decreto Legislativo 209/2005 (Codice delle Assicurazioni);

- il citato contratto, inoltre, stipulato con il Socio sovventore partner VHV, parte correlata, ha determinato una riduzione dei fondi propri con conseguente impatto sul livello dell'indice che misura il requisito di capitale di solvibilità (SCR), ridottosi di circa tre punti percentuali. Tale dato non incide peraltro, così come confermato dalle risultanze tecniche, sul giudizio complessivo di solidità del Gruppo, che permane positivo. Va inoltre rilevato che la Compagnia ha richiesto una valutazione di ordine giuridico tesa ad accertare la validità dell'accordo in parola che, qualora insussistente, potrebbe avere una ricaduta di segno opposto sul patrimonio consolidato. Il Collegio dà atto che la Nota Integrativa e la Relazione sulla gestione illustrano dettagliatamente la natura e le implicazioni contabili/bilancistiche dell'accordo "PUT & CALL Option Agreement";
- sempre con riferimento ai conferimenti dei soci sovventori, il Collegio attesta che le recenti modifiche statutarie approvate nell'assemblea del 9 Marzo u.s. disciplinano, ora, in modo chiaro e preciso, gli effetti economici e patrimoniali di tali apporti, legittimandone, qualora omologate dalla Vigilanza, il loro computo nell'ambito del patrimonio di vigilanza ai fini *Solvency II*;
- il 19.09.2017 il Collegio ha trasmesso a tutti i Consiglieri un estratto del verbale della riunione sindacale del 13.09.2017, ove viene ribadito il giudizio fortemente critico sulle dinamiche dei flussi informativi e fornite le opportune raccomandazioni per l'adozione delle

necessarie determinazioni, anche paventando una autonoma azione riguardo all'eventuale convocazione degli organi sociali su propria iniziativa, in conformità alle disposizioni statutarie. I Sindaci hanno in tale circostanza valutato approfonditamente l'ipotesi di avvalersi della facoltà loro riconosciuta dall'art. 2406, co. 2 Cod. Civ. ovvero quella di convocare l'assemblea in presenza di fatti censurabili di rilevante gravità; tuttavia, la nomina di un nuovo Presidente, con la conseguente adozione dei necessari provvedimenti d'urgenza, nonché considerazioni di ordine temporale connesse alla naturale scadenza degli organi, hanno indotto il Collegio a optare per la prosecuzione di un'azione di stimolo e stretto controllo sulla conformità dell'attività consiliare alle raccomandazioni di IVASS;

- a seguito delle dimissioni del presidente Di Benedetto, il Collegio ha raccomandato, con apposita comunicazione a tutti i Consiglieri, di considerare attentamente il rispetto dei requisiti di *autorevolezza* ed *indipendenza* in sede di assegnazione della carica;
- i Sindaci informano inoltre di intrattenere - mediante periodiche comunicazioni scritte e incontri presso la sede della Vigilanza - un confronto costruttivo con IVASS preordinato a garantire la corretta adozione di quanto indicato dal Regolatore.

In relazione ai profili di criticità richiamati in premessa, il Collegio ha preso atto che il Consiglio di Amministrazione ha avviato una revisione dei processi aziendali, con particolare riferimento alle criticità evidenziate dall'Autorità di Vigilanza. Della *Gap Analysis* è stata incaricata la società di revisione KPMG, che ha prodotto un corposo *report* che è stato sottoposto al Consiglio di Amministrazione e agli organi di controllo e trasmesso ad IVASS. Sulla base dell'analisi di KPMG, la Compagnia ha predisposto un programma di interventi che è stato oggetto di esame da parte del Collegio, che ha analizzato ed espresso una preliminare valutazione positiva in merito a tali interventi correttivi avviati e in fase di attuazione alla data di stesura della presente Relazione.

L'attività di vigilanza attribuita al Collegio Sindacale, a norma di legge, è stata svolta nel corso dell'esercizio 2017 in ossequio ai principi di comportamento emanati dal Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili.

### Attività di vigilanza

- abbiamo vigilato sull'osservanza delle norme di legge e dell'atto costitutivo, nonché sul rispetto dei principi di corretta amministrazione anche ai sensi dell'art. 19 del D.lgs. 39/10;
- abbiamo partecipato alle Assemblee generali, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e alle riunioni del Comitato Esecutivo, svoltesi nel rispetto delle norme statutarie, legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento e per le quali possiamo ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate sono conformi alla legge e allo statuto sociale e non sono manifestamente imprudenti, azzardate o tali da compromettere l'integrità del patrimonio sociale;
- abbiamo acquisito conoscenza e vigilato, per quanto di nostra competenza, sull'adeguatezza della struttura organizzativa della Società, anche in relazione al Regolamento ISVAP 26 marzo 2008, n. 20. In tale ambito, le recenti vicende che hanno segnato la vita della Compagnia, come richiamato nella parte introduttiva della presente relazione, hanno costituito lo stimolo per molteplici cambiamenti volti all'eliminazione di lacune e di criticità e al miglioramento e soprattutto al rafforzamento per una maggiore adeguatezza del presidio dei rischi anche, e in particolare, con riferimento al tema del conflitto di interessi; nel corso del 2017 – infatti – la struttura è stata caratterizzata da una fase di forte riforma e innovazione con l'assegnazione di ben definiti perimetri di responsabilità a diretto riporto della Direzione Generale e dei Comitati endoconsiliari. Tali processi di rafforzamento sono stati attuati nel rispetto delle raccomandazioni di IVASS e della normativa *Solvency II*, per la cui applicazione le linee guida di *governance* sono state rese più adeguate al crescente rilievo riposto nella gestione dei rischi

dalla citata normativa. Abbiamo vigilato tramite osservazioni dirette e raccolta di informazioni dai responsabili delle aree operative, con attenzione anche ai reclami pervenuti dagli assicurati, ai piani di riassicurazione, alle relazioni attuariali e alla metodologia di calcolo delle riserve tecniche; abbiamo vigilato affinché le politiche di investimento e le operazioni di copertura dei rischi finanziari avvenissero nel rispetto delle disposizioni impartite dall'Autorità di vigilanza, con specifico riferimento al Regolamento n. 24/2016, nonché delle deliberazioni assunte in materia dal Consiglio di Amministrazione; in particolare, in materia di controllo delle attività destinate alla copertura delle riserve tecniche, abbiamo verificato la piena disponibilità e l'assenza di vincoli e gravami sulle attività stesse;

- abbiamo constatato che la Società tenesse sotto sistematico controllo i rischi connessi alla liquidità, al mercato e al credito;
- non sono pervenute denunce *ex art.* 2408 del Codice Civile, né sono pervenuti esposti;
- abbiamo acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza del sistema di controllo interno interagendo costantemente con tutte le strutture coinvolte nel sistema; la Funzione di audit è stata rafforzata con l'introduzione di nuove risorse e riorganizzata in modo da garantire il monitoraggio dei fattori di rischio e l'emersione e la corretta gestione delle criticità. La funzione di controllo dei rischi è svolta dalla Direzione Chief Risk Officer (CRO) che è collocata a riporto gerarchico del Consiglio di Amministrazione e funzionale alla Direzione Generale; le verifiche condotte hanno consentito di monitorare costantemente il processo interno di valutazione di adeguatezza patrimoniale in coerenza con i requisiti previsti dalla normativa. La funzione di controllo di conformità svolta dall'Area *Compliance* ha governato il rischio di non conformità con riguardo all'attività in accordo con le altre attività dei presidi; nel corso del 2017 la Funzione è stata interessata da modifiche organizzative che hanno rifocalizzato il contenuto *core* della struttura da cui è stata scorporata la componente

“antiriciclaggio” confluita nell’Area di competenza del Group General Counsel, quale modello decentrato in linea con quanto stabilito dal Regolamento IVASS n. 41/2012, che assolverà anche gli obblighi in materia di anti terrorismo. Diamo atto che il Consiglio di Amministrazione è stato costantemente informato dal Comitato per il Controllo Interno e dei Rischi sul sistema di gestione dei rischi e sul sistema dei controlli interni, in particolare anche tramite esaurienti resoconti predisposti dalle funzioni di controllo attestanti gli esiti delle verifiche. La Compagnia ha adottato la *policy* di Operatività Infragruppo e con parti correlate, affidando il compito di monitoraggio al Comitato per il Controllo Interno, al fine di assicurare la necessaria trasparenza e la coerenza con i principi di sana e prudente gestione. Su questi presupposti e con particolare riferimento agli specifici contesti operativi analizzati e alle conseguenti azioni correttive pianificate ed attuate, si ritiene che il sistema dei controlli interni, nel suo complesso, consenta di garantire il presidio dei rischi nonché la loro corretta gestione, come previsto dalla normativa;

- abbiamo vigilato sull’adeguatezza del sistema amministrativo-contabile, nonché sull'affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione. Diamo atto della profonda rivisitazione del ciclo passivo con l’introduzione di un nuovo sistema applicativo a far tempo dal gennaio 2018 e delle nuove procedure, compresa quella di selezione dei fornitori, più adeguate alle necessità aziendali delle varie aree di business, tenuto conto delle evidenze emerse;
- diamo ancora atto che l'Alta Direzione, partecipando direttamente attraverso il Direttore Generale, il Vice Direttore Generale e i dirigenti di settore, di volta in volta chiamati, alle riunioni del Consiglio di Amministrazione, ha riferito allo stesso Consiglio con periodicità trimestrale sul generale andamento della gestione e sulle prevedibili evoluzioni collegate ai piani di sviluppo commerciale del processo assuntivo, nonché sulle operazioni di maggior

rilievo, fornendo anche notizie sulle attività intraprese in seguito ai controlli eseguiti dal servizio di Internal Auditing informando sullo stato di avanzamento della strutturazione del sistema di gestione dei rischi e sulla adeguatezza, così assolvendo gli obblighi di cui al comma 5 dell'art. 2381 cod. civ. e consentendo agli amministratori di agire in modo informato ai sensi del successivo comma 6;

- le operazioni infragruppo e con altre parti correlate sono attuate secondo condizioni economiche di mercato nel rispetto del Regolamento IVASS n. 30 del 26.10.2016;
- abbiamo avuto periodici incontri e conferenze telefoniche con la Società di revisione per reciproco scambio di informazioni in ossequio a quanto previsto dall'art. 2409-*septies* Codice Civile. In particolare, abbiamo ottenuto informazioni circa le attività di verifica di competenza del soggetto incaricato del controllo contabile connesse alla regolare tenuta della contabilità sociale e alla corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili; non sono emerse situazioni tali da comportare e/o giustificare segnalazioni o rilievi sull'operato della Società;
- abbiamo vigilato, in base alle funzioni attribuite dall'ordinamento, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 per la redazione del documento denominato Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario;
- abbiamo acquisito la relazione di revisione sul bilancio d'esercizio emessa in data odierna, 09.04.2018, senza rilievi ed eccezioni;
- i costi di impianto e ampliamento aventi utilità pluriennale sono iscritti con il benestare del Collegio Sindacale come previsto dall'art. 2426 comma 1 n.5) del Cod. Civ. In particolare esprimiamo il consenso all'iscrizione della posta dell'avviamento ai sensi dell'articolo 2426, comma 1 n.6) del Cod. Civ..

Abbiamo infine constatato la prontezza dell'Alta Direzione nel recepimento di norme legislative, in particolare quelle regolamentari dell'Autorità IVASS.



Nella parte introduttiva della nostra relazione abbiamo fatto menzione dei fatti e delle segnalazioni emerse ed effettuate nel corso dell'attività di vigilanza.

Il bilancio, che il Consiglio di Amministrazione sottopone alla Vostra analisi e approvazione, si sintetizza nei seguenti dati:

|  |                    |
|--|--------------------|
| Attività                                       | Euro 1.803.321.227 |
| Passività e Patrimonio Netto                   | Euro 1.803.321.227 |
| Utile netto                                    | Euro 2.245.477     |
| pari al risultato del rigo 15) del c/economico | Euro 2.245.477     |

La relazione sulla gestione, sulla quale non abbiamo osservazioni, fornisce adeguate spiegazioni in ordine al risultato economico.

### **Parere**

I Sindaci esprimono parere favorevole all'approvazione del bilancio e confermano la proposta di destinazione dell'utile formulata dagli Amministratori.

Signori Delegati, nel rammentarvi che il mandato conferito al Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale è scaduto per compiuto triennio, nel ringraziarvi per la fiducia accordataci, Vi invitiamo a provvedere alla nomina dei nuovi Organi Sociali per i prossimi tre esercizi.

Trento, 9 aprile 2018

### **Il Collegio Sindacale**

dott. Michele Grampa

dott. Dario Ghidoni

dott. Alessandro Trevisan

\* \* \* \* \*

**Relazione del Collegio Sindacale agli amministratori relativa al bilancio consolidato chiuso al**

**31 dicembre 2017**

Signori Amministratori,

il bilancio consolidato, chiuso al 31.12.2017, redatto dagli amministratori in ottemperanza all'art. 95 del Codice delle Assicurazioni e al Regolamento ISVAP n. 7 del 13.07.2007 e secondo i Principi contabili internazionali IAS/IFRS, si sintetizza nei seguenti dati:

|   |      |               |
|---|------|---------------|
| Attività                                      | Euro | 4.839.163.839 |
| Passività e Patrimonio Netto                  | Euro | 4.839.163.839 |
| Utile netto                                   | Euro | 11.830.938    |
| pari al risultato consolidato del c/economico | Euro | 11.830.938    |

La relazione sulla gestione espone i fatti caratteristici di gestione e le altre notizie prescritte dalle norme richiamate.

Come sintesi della nostra attività di controllo Vi precisiamo che:

- l'area di consolidamento risulta determinata in modo corretto e si estende a tutte le partecipazioni di controllo;
- le informazioni utilizzate per le società controllate si riferiscono a bilanci con durata omogenea a tutto l'esercizio 2017 trasmessi con puntualità dalle società incluse nel consolidamento;
- metodi e criteri di valutazione adottati risultano conformi alle norme vigenti e sono stati applicati in modo corretto. Con il consenso del Collegio Sindacale, anche a seguito del "PUT & CALL Agreement", la Società ha rideterminato i valori di solvibilità al 31.12.2016, nonché, in ossequio alle disposizioni IAS 8 "Principi contabili, cambiamenti nelle stime contabili ed errori", i valori patrimoniali e comparativi.

In particolare:

- tutte le società controllate del Gruppo sono state consolidate con il metodo integrale, iscrivendo

nel bilancio consolidato voce per voce le rispettive attività e passività contro annullamento dei valori delle partecipazioni e dei rispettivi patrimoni netti;

- le altre partecipazioni, incluse nel bilancio consolidato, sono state valutate secondo i principi IFRS di riferimento;
- debiti e crediti tra imprese incluse nel consolidamento e proventi, oneri, utili e perdite tra le stesse sono stati eliminati.

Attestiamo che la scelta dei criteri di valutazione delle varie poste del bilancio consolidato e indicati nella nota integrativa è stata effettuata in conformità alle norme vigenti, con applicazione dei principi IAS/IFRS. Pertanto confermiamo che i valori delle voci del bilancio consolidato corrispondono alle scritture contabili e alle informazioni pervenute dalle società incluse nel consolidamento.

Trento, 9 aprile 2018

**Il Collegio Sindacale**

dott. Michele Grampa

dott. Dario Ghidoni

dott. Alessandro Trevisan





