

# Dichiarazione non finanziaria consolidata 2018.

**semplice. chiaro. helvetia** 

La tua Assicurazione svizzera



# Sommario

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Premessa</b>  | <b>4</b>  |
| 1.1       | Il Gruppo Helvetia Internazionale                      | 4         |
| 1.2       | Il Gruppo Helvetia in Italia                           | 4         |
| <b>2.</b> | <b>Lettera del CEO</b>                                 | <b>5</b>  |
| <b>3.</b> | <b>Nota metodologica</b>                               | <b>6</b>  |
| 3.1       | Contenuto del rapporto                                 | 6         |
| 3.2       | Principali modifiche rispetto all'esercizio precedente | 7         |
| <b>4.</b> | <b>Il Gruppo Helvetia in Italia</b>                    | <b>10</b> |
| 4.1       | Il Gruppo in Italia                                    | 11        |
| 4.2       | Relazioni nel Gruppo Helvetia                          | 13        |
| 4.3       | Highlights e sviluppo degli affari 2018                | 13        |
| <b>5.</b> | <b>Le nostre ambizioni</b>                             | <b>17</b> |
| 5.1       | Fiducia, dinamismo ed entusiasmo                       | 18        |
| 5.2       | Helvetia 20.20   | 18        |
| 5.3       | I temi materiali: strategia CR 20.20                   | 19        |
| 5.4       | Approcci e obiettivi strategici per il 2020            | 21        |
| 5.5       | Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile      | 23        |
| <b>6.</b> | <b>Il nostro modo di lavorare</b>                      | <b>26</b> |
| 6.1       | Gestione della Corporate Responsibility ("CR")         | 27        |
| 6.2       | Dialogo con gli stakeholders                           | 27        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>7.</b>  | <b>Una impresa affidabile</b>                        | <b>31</b> |
| 7.1        | L'importanza della Corporate Governance per Helvetia | 32        |
| 7.2        | Approccio per una compliance affidabile              | 34        |
| 7.3        | Il Sistema di gestione dei controlli e dei rischi    | 35        |
| 7.4        | Il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001           | 39        |
| 7.5        | Anticorruzione e antiriciclaggio                     | 40        |
| 7.6        | Rapporti con le autorità di vigilanza                | 41        |
| <br>       |  |           |
| <b>8.</b>  | <b>Assicurazione sostenibile</b>                     | <b>43</b> |
| 8.1        | Offerta sostenibile                                  | 44        |
| 8.2        | Investimenti sostenibili                             | 47        |
| 8.3        | Acquisti sostenibili                                 | 51        |
| 8.4        | Aspettative e tutela dei clienti                     | 56        |
| <br>       |  |           |
| <b>9.</b>  | <b>Datore di lavoro ambito</b>                       | <b>64</b> |
| 9.1        | Risorse umane  | 65        |
| 9.2        | I dipendenti di Helvetia                             | 72        |
| 9.3        | Impegno dei collaboratori                            | 75        |
| 9.4        | Salute e sicurezza                                   | 76        |
| <br>       |  |           |
| <b>10.</b> | <b>Partner Impegnato</b>                             | <b>79</b> |
| 10.1       | Public policy  | 80        |
| 10.2       | Corporate Citizenship                                | 81        |
| <br>       |  |           |
| <b>11.</b> | <b>Indice dei contenuti</b>                          | <b>88</b> |
| <br>       |  |           |
| <b>12.</b> | <b>Relazione dei revisori</b>                        | <b>94</b> |



Questo PDF  
è interattivo

# 1. Premessa

## 1.1 Il Gruppo Helvetia Internazionale

Helvetia è un gruppo assicurativo svizzero attivo a livello internazionale. Con 6.624 collaboratori fornisce servizi a più di 5 milioni di clienti.

La Capogruppo Helvetia Holding SA, con sede a San Gallo, è una Società Anonima svizzera, quotata alla Borsa elvetica (SIX). Negli ultimi 160 anni Helvetia Holding, con sede a SanGallo, è cresciuta fino a diventare un gruppo assicurativo di successo operante su scala internazionale. Alle fasi di espansione in tutto il mondo sono seguiti decenni di concentrazione sui mercati europei. Oggi Helvetia è una delle compagnie assicurative leader nel mercato svizzero, con posizioni promettenti in Europa occidentale e nei settori specialistici.

Le attività principali si collocano nei rami Vita e Danni e, in misura minore, nel settore della riassicurazione. Le attività commerciali sono ripartite nelle tre aree di mercato Svizzera, Europa e Speciality Markets. Il mercato europeo comprende quelli nazionali di Germania, Austria, Spagna e Italia.

## 1.2 Il Gruppo Helvetia in Italia

Nel mercato Italiano, Helvetia opera tramite il Gruppo Helvetia Italia sia nel mercato Danni sia nel mercato Vita, con una offerta integrata rivolta alle famiglie e alle piccole e medie imprese. Helvetia si avvale di diversi canali distributivi, scelti in base alla tipologia di offerta e alle esigenze di mercato: più di 800 intermediari tra Agenzie plurimandatariе, Broker, Worksite Marketing e oltre 3.400 sportelli bancari. Nel mercato italiano, Helvetia vuole essere un partner leale e affidabile per gli oltre 500.000 suoi clienti, oltre che per tutti gli azionisti, collaboratori e dipendenti.

La fiducia dei clienti e la capacità di offrire sicurezza nelle scelte di tutti i giorni sono alla base del nostro impegno.



## 2. Lettera del CEO

Agire in modo proattivo e allo stesso tempo creare valore aggiunto per i nostri stakeholder è il principio guida di Helvetia. La nostra responsabilità sociale ha costituito la base per un successo economico duraturo del nostro Gruppo. I nostri dipendenti si impegnano ogni giorno nel trovare soluzioni semplici e innovative per i nostri clienti, e tutti insieme operiamo per una condotta trasparente e affidabile.

GRI 102-14

La nostra strategia CR 20.20 si basa su un impianto solido che ci ha permesso nel tempo di ottenere importanti sviluppi soprattutto nel rispetto dell'ambiente, dei diritti umani e della lotta alla corruzione. I nostri progressi e il buon lavoro svolto in questi anni sono per noi elementi di soddisfazione, ma, allo stesso tempo, importanti stimoli per proseguire nella nostra strategia di sostenibilità, consentendoci così di offrire il nostro contributo:

- Abbiamo incrementato la quota delle soluzioni assicurative sostenibili, salvaguardando comunque l'equilibrio dei nostri risultati tecnici, dando così un sostegno all'ambiente e alla società. Nelle nostre decisioni di investimento, cerchiamo in modo progressivo di adottare politiche e criteri che tengano in considerazione i temi ESG in modo sempre più coerente con i nostri principi, attraverso l'implementazione di un modello più integrato nei nostri processi operativi.
- Come datore di lavoro, cerchiamo di offrire ai nostri dipendenti l'opportunità di conciliare la propria carriera professionale con i propri obiettivi personali e familiari, attraverso la flessibilità dell'orario di lavoro e l'adozione del cosiddetto smart working.
- È crescente il nostro impegno nella digitalizzazione dei processi interni e nella innovazione dei servizi a supporto dei Clienti dando loro la possibilità di scegliere la modalità preferita di relazione con noi e con i nostri partner.
- Manteniamo il nostro impegno alla protezione ambientale con progetti di re-forestazione e progetti sociali; inoltre, la nostra promozione di numerose iniziative a sostegno della collettività, ci consente nel nostro operare quotidiano di riconfermare la nostra responsabilità, seppur la nostra influenza sia limitata.
- Ci consideriamo un soggetto economico impegnato anche dal punto di vista socio-educativo, e il rafforzamento della cooperazione con partner ormai collaudati nel settore educativo, dell'area culturale e sociale è un chiaro segno di ciò.



**Francesco La Gioia**

CEO Gruppo Helvetia Italia

A handwritten signature in black ink, which appears to read "Francesco La Gioia". The signature is written in a cursive, flowing style.

Con il nostro secondo Rapporto CR del Gruppo Helvetia in Italia, vorremmo informare il lettore e la collettività in generale in modo trasparente e chiaro su quanto abbiamo realizzato finora ed allo stesso tempo siamo sponati a proseguire con crescente energia il percorso intrapreso.

Vorrei ringraziare tutti i dipendenti per il loro grande impegno ed i nostri clienti e partner per la fiducia accordataci nell'anno passato.

## 3. Nota metodologica

### 3.1 Contenuto del rapporto

GRI 102.50, 102.51, 102, 52

Il Gruppo Helvetia Italia, in qualità di ente di interesse pubblico (ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 39) avente limiti dimensionali di dipendenti, stato patrimoniale e ricavi netti superiori alle soglie previste dall'art. 2 comma 1, è soggetto all'applicazione del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") "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 di informazioni sulla diversità da parte di talune imprese e di taluni gruppi di grandi dimensioni".

Il presente documento costituisce la Dichiarazione Non Finanziaria del Gruppo Assicurativo Helvetia Italia (di seguito "Gruppo Helvetia Italia" se riferito al Gruppo, ed "Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia" se riferito alla capogruppo).

La Dichiarazione Non finanziaria (di seguito "DNF") del Gruppo Helvetia Italia è stata redatta in conformità agli articoli 3 e 4 del Decreto Legislativo (D. Lgs.) 254/2016 (di seguito anche "Decreto"), attuativo della Direttiva 2014/95/UE1, sull'obbligo di rendicontazione delle informazioni di carattere non finanziario da parte degli enti di interesse pubblico rilevanti (EIPR).

In conformità alle disposizioni del Decreto 254 e del relativo Regolamento Consob di attuazione adottato con Delibera n. 20267 del 18 gennaio 2018, il presente documento costituisce una parte distinta dalla Relazione sulla Gestione.

Le informazioni contenute nella DNF fanno riferimento alle società incluse nell'area di consolidamento del bilancio consolidato al 31 dicembre 2018, redatto secondo i principi contabili internazionali (IFRS). Il periodo di rendicontazione è l'esercizio 2018, coincidente con l'anno solare.

Come previsto dal Decreto, la DNF presenta gli elementi informativi riguardanti i principali rischi connessi ai temi socio-ambientali che derivano dalle attività del Gruppo Helvetia Italia, il modello organizzativo e gestionale adottato, le politiche praticate dall'impresa per la gestione degli impatti dell'attività imprenditoriale negli ambiti non finanziari e i risultati conseguiti dall'attuazione di tali politiche.

I dati e le informazioni della presente Dichiarazione sono riferibili a eventi accaduti nel corso dell'esercizio di riferimento, derivanti dall'attività di impresa, rilevanti in base all'analisi di materialità effettuata in conformità al Decreto.

La Dichiarazione Non Finanziaria è stata redatta secondo l'opzione GRI-Referenced prevista dal "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" (nel seguito GRI Standards), utilizzando tali standard di rendicontazione secondo i "Reporting Principles definiti dal "GRI Standards: 101 Foundation". In particolare, nella redazione si è fatto riferimento agli standard illustrati nell'elenco 'GRI Content Index', presentato come appendice del presente documento. Le informazioni riportate sono quelle funzionali ad una comprensione dell'attività del Gruppo Helvetia Italia, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stes-

sa prodotta sui temi non finanziari indicati nel decreto. Gli indicatori sono stati selezionati sulla base di una analisi mirata di quanto contenuto nel documento "Consolidated set of GRI sustainability reporting standards 2016", con l'obiettivo di adempiere gli obblighi di informativa non finanziaria previsti dal Decreto e al tempo stesso focalizzare i contenuti sui temi materiali e sulle informazioni disponibili. La redazione della DNF ha in particolare tenuto conto dei seguenti principi generali di cui ai GRI Standard: rilevanza, inclusività degli stakeholders, contesto di sostenibilità e completezza. Come richiesto dai GRI Standards, la rilevanza delle informazioni è stata definita attraverso un'analisi di materialità, condotta in coerenza con le linee guida allo scopo utilizzate dal Gruppo Helvetia Internazionale, i cui esiti sono illustrati nella successiva sezione 5. Al fine di assicurare l'attendibilità delle informazioni riportate è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili. Il ricorso a stime, laddove necessario, è stato segnalato. Il Gruppo Helvetia Internazionale si pone l'obiettivo di ampliare progressivamente il contenuto e gli indicatori della rendicontazione di sostenibilità e, nel contempo, a livello locale il Gruppo Helvetia Italia è impegnato a rafforzare le attività di dialogo e coinvolgimento degli stakeholder utilizzando i canali di comunicazione disponibili quali: il sito intranet Allegra, la mail istituzionale della "CR", e la rivista Assieme.

Il processo di predisposizione della DNF a livello locale ha visto il coinvolgimento dei responsabili di diverse funzioni aziendali al fine di individuare i contenuti, le politiche praticate, i progetti realizzati e i relativi indicatori di performance. Questi ultimi sono stati raccolti e consolidati dalle varie funzioni responsabili del gruppo, utilizzando estrazioni ottenute dai sistemi informativi aziendali, fatturazione e reportistica interna ed esterna, sotto il coordinamento della funzione CR (Corporate Responsibility) del Gruppo Helvetia Internazionale.

Il Gruppo Helvetia Italia ha redatto la Dichiarazione a partire dall'esercizio 2017; in termini di evoluzione di governance e di business, non sono intervenute nell'esercizio 2018 discontinuità significative nel perimetro di consolidamento, nella natura e modello di business, né nelle strutture operative del Gruppo.

GRI 102.10

Il presente documento, approvato dal Rappresentante Generale e Direttore per l'Italia di Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA in data 30 Aprile 2019, è stato sottoposto a verifiche limitate atte a formulare il giudizio di conformità al Decreto e alla metodologia di rendicontazione adottata, da parte di Mazars Italia S.p.A., la cui relazione è riportata in allegato.

La DNF è pubblicata nel sito istituzionale della società nella sezione "Chi siamo – documenti istituzionali". Richieste di informazioni relative alla DNF possono essere inviate al seguente indirizzo: [info@helvetia.it](mailto:info@helvetia.it)

GRI 102.53

### 3.2 Principali modifiche rispetto all'esercizio precedente

Negli ultimi anni il concetto di responsabilità sociale d'impresa si è trasformato profondamente, imponendo un modo di essere impresa più complesso e strutturato. Per dare sempre più concretezza alle nostre strategie ci siamo rinnovati, non solo riconfermando i nostri valori con le iniziative attuate nel corso dell'anno appena passato, ma cercando di rendicontare la nostra visione sul futuro in modo evoluto e più completo. Abbiamo così adottato a livello di Gruppo Helvetia Internazionale un nuovo sistema di raccolta strutturata delle informazioni per misurare, migliorare e comunicare la nostra performance di sostenibilità, con

GRI 102.48

un monitoraggio continuo di quegli indicatori che sono alla base del nostro impegno e della nostra strategia CR 20.20. È possibile quindi rendere le nostre attività più trasparenti, efficienti e affidabili.

Il nuovo modello, seppur non completamente a regime, rappresenta un importante passaggio per integrare nell'operatività quotidiana la nostra responsabilità verso i temi ESG.

Lo scorso dicembre 2018 è stato organizzato un corso dal titolo "Rendicontare la sostenibilità in Helvetia", dove i temi della responsabilità sociale e di come rendicontarla sono stati al centro di una sessione formativa ed informativa che ha coinvolto diversi collaboratori che, per il loro ruolo in Helvetia, possono fornire un contributo influente sulle tematiche di sostenibilità nel nostro operare quotidiano e nel nostro core business.

L'iniziativa si fonda sull'idea che la comprensione dei temi "Environmental, Social, Governance (ESG)" e di quanto possano essere integrati nelle scelte aziendali, parta proprio dal concetto di "awareness and accountability", e che tale "percorso" di cambiamento debba trovare la sua piena testimonianza in questa relazione.

Avere uno sguardo verso il futuro, trovare continuamente spazi di miglioramento, innovarsi e fornire informazioni chiare e trasparenti, sono stati al centro dei cambiamenti della nostra relazione. Abbiamo quindi voluto dare maggiori informazioni rispetto all'anno scorso, analizzato il modo di rendicontarle, prendendo anche decisioni coraggiose nel modificare i nostri criteri per un confronto più semplice con le imprese del nostro mercato di riferimento. Consapevoli del momento di discontinuità rispetto al passato, abbiamo rielaborato le informazioni quantitative fornite nella relazione precedente, per consentire un raffronto coerente con le nostre attuali metodologie e standard di rendicontazione utilizzati<sup>1</sup>.

Sui nostri temi materiali abbiamo illustrato le iniziative intraprese nell'anno, i successi raggiunti e i nostri impegni per il futuro, ma anche spiegato, laddove non siamo stati fedeli ai nostri intenti, le ragioni dei nostri insuccessi. Anche questi rendono Helvetia una impresa affidabile, chiara e trasparente.

---

<sup>1</sup> Le informazioni quantitative sono presentate con un raffronto con anno precedente, come richiesto da decreto 254 art.3 comma 3: "Le informazioni di cui ai commi 1 e 2 sono fornite con un raffronto in relazione a quelle fornite negli esercizi precedenti, secondo le metodologie ed i principi previsti dallo standard di rendicontazione utilizzato"



---

*“Perseguiamo obiettivi chiari  
e ci impegniamo a dare il nostro  
contributo per l’ambiente e la società.”*

---



# Il Gruppo Helvetia in Italia

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>4.</b> | <b>Il Gruppo Helvetia in Italia</b>     | <b>10</b> |
| 4.1       | Il Gruppo in Italia                     | 11        |
| 4.2       | Relazioni nel Gruppo Helvetia           | 13        |
| 4.3       | Highlights e sviluppo degli affari 2018 | 13        |
|           | Gruppo Helvetia Internazionale          | 13        |
|           | Gruppo Helvetia Italia                  | 14        |

## 4. Il Gruppo Helvetia in Italia

### 4.1 Il Gruppo in Italia

Il Gruppo assicurativo Helvetia Italia risulta attualmente composto dalle seguenti imprese di assicurazione (di seguito le "Compagnie"):

GRI 102.1, 102.45

- Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia;
- Helvetia Vita S.p.A.;
- Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.;
- Chiara Assicurazioni S.p.A.;

e dalle seguenti imprese strumentali:

- Ge.si.ass. Scarl (Società consortile di servizi informatici);
- APSA S.r.l (agenzia d'intermediazione assicurativa).

Le suddette società rientrano nel perimetro di consolidamento contabile IFRS.

Il ruolo di direzione e coordinamento, ai sensi del codice civile, delle società del Gruppo assicurativo Helvetia Italia è attribuito ad Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia. Le Compagnie del Gruppo Helvetia in Italia si avvalgono della struttura organizzativa di Helvetia Rappresentanza per quanto attiene ad alcuni processi gestionali ed amministrativi di supporto, nonché per le funzioni fondamentali ai sensi del Regolamento Ivass n. 38 del 3 luglio 2018. Tale centralizzazione facilita la condivisione di conoscenze e di risorse attraverso processi organizzativi e procedure di controllo comuni.

Per quanto concerne i servizi di Information Technology, la società consortile Ge. Si Ass. Scarl fornisce, attraverso un contratto di esternalizzazione, supporto a tutte le società del Gruppo Helvetia in Italia.

#### La nostra storia

L'avventura di Helvetia parte nel 1948 quando la casa madre svizzera di San Gallo viene autorizzata ad operare in Italia. Da oltre settant'anni siamo quindi insieme ai nostri clienti garantendo sempre i migliori servizi e il miglior supporto. Gli anni '70 sono cruciali per la Compagnia che, sotto la direzione di Roberto Clara, vede ampliati i propri mercati, registrando importanti tassi di crescita ed una rete agenziale in continua espansione.

1980

## 1986

Nel 1986 viene costituita Helvetia Vita S.p.A. e nel 1987 viene costituito il consorzio GE.SI.ASS., che fornisce i servizi informatici al Gruppo Helvetia.

1990

## anni '90

Gli anni '90 ed il nuovo millennio sono segnati da numerose acquisizioni, tra le quali quella di Northern Colonia e Norwich Union Vita. Successivamente nel corso del 2008 viene acquisita Padana Assicurazioni S.p.A e la quota di maggioranza di Chiara Vita S.p.A..

2000

## 2008

Nell'ottobre 2008 viene costituito il Gruppo assicurativo Helvetia in Italia, composto da Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia (Capogruppo), Helvetia Vita S.p.A., Padana Assicurazioni S.p.A., Chiara Vita S.p.A., GE.SI.ass s.c. a r.l., APSA s.r.l. Nello stesso anno viene inaugurato il nuovo Centro Helvetia, l'attuale sede delle Compagnie, situate in Via Cassinis, 21 a Milano.

2010

## 2012

Nel 2012 viene acquisita la totalità delle quote sociali di Chiara Vita S.p.A. e ad aprile del 2013 viene acquisita la quota di maggioranza di Chiara Assicurazioni S.p.A., consentendo al Gruppo Helvetia l'accesso alla rete di distribuzione che comprendeva più di 1.100 filiali bancarie. A dicembre del 2016 viene acquisita la totalità delle partecipazioni sociali di Chiara Assicurazioni S.p.A..

## 2014

Nel corso del 2014 il Gruppo Helvetia acquisisce il Gruppo Nationale Suisse. Tale operazione ha consentito uno strategico posizionamento e una particolare concentrazione sulle «Specialty Lines» internazionali.

## 2015

Nel giugno 2015 la Compagnia Helvetia Vita S.p.A. viene incorporata in Chiara Vita S.p.A. con contestuale cambio di denominazione in Helvetia Vita S.p.A.

## 2016

Nel giugno 2016 la Compagnia Nationale Suisse S.p.A. viene incorporata in Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni S.A., con contestuale assegnazione del portafoglio e delle attività e passività alla Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia.

2020

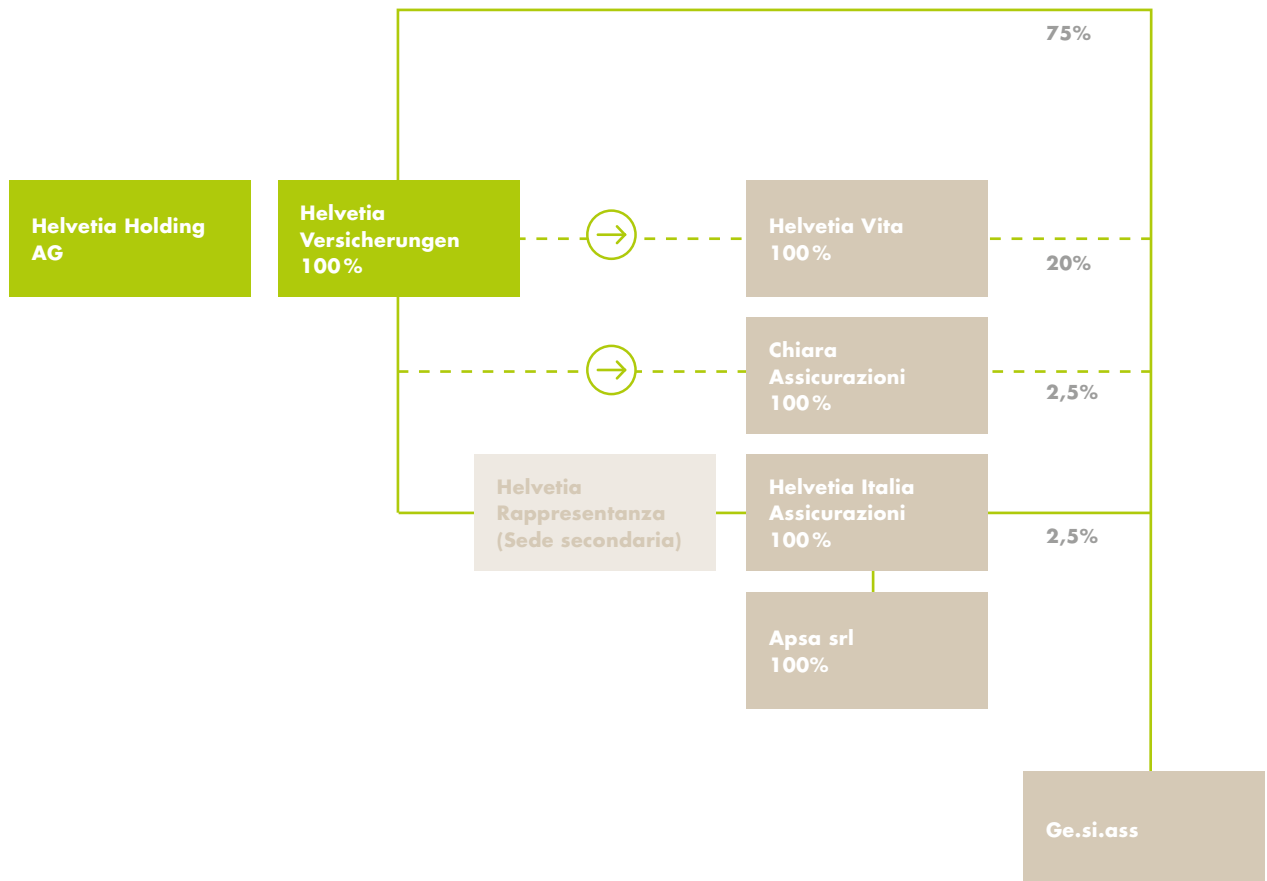
## 2017

Nel giugno 2017 Helvetia Vita S.p.A. ha incorporato la Compagnia Nationale Suisse Vita S.p.A..

## 4.2 Relazioni nel Gruppo Helvetia

GRI 102.5

Il seguente societogramma rappresenta il Gruppo Helvetia in Italia.



## 4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2018

### Gruppo Helvetia Internazionale

GRI 102.2, 102.3, 102.4,  
102.6, 102.7

Il Gruppo Helvetia Internazionale opera in tre principale aree di mercato: la Svizzera, l'Europa e le Specialty Markets. La Svizzera rappresenta con il suo 56% del volume d'affari, l'area geografica più importante. Il mercato europeo, che cresce dell'1% rispetto all'anno precedente (32% nel 2017) copre i mercati nazionali di Germania, Austria, Spagna e Italia. Con il segmento Specialty Markets (11%), Helvetia ha una presenza locale in Svizzera, Francia e Principato del Liechtenstein, ma anche a Miami, Singapore e Malesia.

Il business della riassicurazione si concentra sul "well-diversified non-life business". In questa area di nicchia, Helvetia si distingue grazie alla sua sostenibilità e relazioni commerciali a lungo termine e rigorosa politica di sottoscrizione.

Il Gruppo Helvetia Internazionale ha conseguito nel 2018 una performance robusta, in particolare sono risultati soddisfacenti sia la crescita del volume d'affari, sia il livello di qualità del portafoglio. Nel business Danni, che rappresenta il 48% del volume d'affari complessivo,



i risultati tecnici sono decisamente migliori rispetto all'anno precedente, con un combined ratio netto del 91,0% (2017: 91,8%). Il business Vita (52% del volume complessivo) mostra un volume di affari in aumento del 2,1% rispetto all'anno precedente mentre i risultati tecnici sono stati più modesti ma comunque positivi. Il new business margin dell'1,7% si conferma sostanzialmente in linea con quello dell'anno precedente (1,8%).

(Crf. Financial Report <https://www.helvetia.com/content/dam/os/corporate/web/en/home/investor-relations/overview/publications/annual-results/2018/financial-report-fy18.pdf>)

### Gruppo Helvetia Italia

Il Gruppo Helvetia in Italia conta 506,83 dipendenti<sup>2</sup> al 31 Dicembre 2018, comprendendo anche le imprese strumentali, e offre servizi a più di 500.000 clienti. Opera nei settori Vita e Danni ed è prevalentemente attivo nell'Italia settentrionale e centrale. Nel 2018 ha conseguito un utile netto consolidato IAS/IFRS di 19,8 milioni di euro rispetto ai 21,76 milioni di euro dell'esercizio precedente (bilancio IFRS consolidato redatto per fini di vigilanza).

| valori in milioni di euro | Gestione Danni |        | Gestione Vita |        | Totale |        | Variazione rispetto all'anno precedente |
|---------------------------|----------------|--------|---------------|--------|--------|--------|---|
|                           | 2018           | 2017   | 2018          | 2017   | 2018   | 2017   |   |
| Lavoro diretto            | 485,15         | 458,68 | 255,42        | 231,86 | 740,57 | 690,54 | 7,25%                                   |
| Premi ceduti              | 72,46          | 66,15  | 8,78          | 8,6    | 81,25  | 74,75  | 8,69%                                   |
| Premi conservati          | 412,68         | 392,53 | 246,63        | 223,25 | 659,32 | 615,78 | 7,07%                                   |
| Composizione %            | 62,60%         | 63,70% | 37,40%        | 36,30% | 100%   | 100%   |   |
| Contratti di investimento |                |        | 115,60        | 123,26 |        |        | -6,22%                                  |

#### Gestione danni

La raccolta premi di Helvetia Rappresentanza è pari a 388,40 milioni di euro con un incremento del 7,6% rispetto all'anno precedente, generato sia dai rami auto (+7,8% rispetto al 2017) sia dai rami elementari (+7,5% rispetto al 2017), e con un ritorno ad una dimensione di crescita che si distribuisce in modo equilibrato tra Auto ed altri Rami Danni, dopo tre anni di contrazione. Il positivo risultato è l'effetto di una serie di iniziative mirate, messe in opera già nella seconda metà del 2017, finalizzate ad eliminare portafoglio tecnicamente non profittevole, che aveva caratterizzato il biennio precedente.

La crescita in volumi è accompagnata da un netto miglioramento anche degli andamenti tecnici, particolarmente visibile nel Ramo RCA, la cui loss ratio migliora sensibilmente nel 2018, grazie ad una miglior profilazione dei rischi, introdotta dalle più recenti edizioni tariffarie. L'unico Ramo il cui risultato non è in linea con gli obiettivi è il Property, che sconta l'incidenza di alcuni sinistri di importo significativo e di alcuni sinistri gravi legati agli eventi atmosferici verificatisi nei mesi di ottobre/novembre 2018.

Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A. opera principalmente nelle Linee di Business motor, malattia e infortuni. Il portafoglio premi è rappresentato prevalentemente dalle polizze collettive stipulate con le società appartenenti al Gruppo Eni, Saipem e Snam a copertura delle garanzie attinenti gli infortuni professionali ed extraprofessionali.

<sup>2</sup> Espresi in FTE – full time equivalent employees

Limitatamente ai prodotti Auto, la Compagnia è dedicata prevalentemente al mercato della Clientela Affinity, con un modello Worksite Marketing: una rete di Insurance Corners appositamente destinata alla gestione della clientela ENI. Si avvale anche di alcuni accordi di distribuzione commerciale attraverso banche.

Nel corso dell'esercizio 2018, ha registrato un decremento della raccolta premi passando da 57,92 milioni di euro del 31 dicembre 2017 a 53,57 milioni di euro del 31 dicembre 2018. Tale flessione è da imputare al segmento auto la cui raccolta premi è calata del 13% circa rispetto all'anno precedente, per il venire meno di alcuni accordi di bancassurance. Il Combined Ratio al 31 dicembre 2018 è pari all'87,5% contro un rapporto dell'80,3% al 31 dicembre 2017, in peggioramento di sette punti percentuali.

La raccolta premi al 31 dicembre 2018 di Chiara Assicurazioni S.p.A. è pari a 43,18 milioni di euro con un incremento dell'8,2% rispetto al corrispondente periodo dell'esercizio precedente. La Compagnia Chiara Assicurazioni S.p.A. svolge attività assicurativa nel settore Danni ad esclusione del ramo Auto, attraverso un modello distributivo di bancassurance.

Nel corso dell'esercizio 2018, Chiara Assicurazioni S.p.A. ha continuato l'operazione di consolidamento della propria rete distributiva, ampliando la gamma dei prodotti disponibili e stipulando nuovi accordi commerciali. Il Combined Ratio (CR) al 31 dicembre 2018 è pari al 68,3% contro un rapporto del 77,2% al 31 dicembre 2017, registrando un miglioramento di circa nove punti percentuali.

#### Gestione vita

Helvetia Vita S.p.A. evidenzia al 31 dicembre 2018 un incremento della raccolta complessiva pari al 4,48% rispetto all'anno precedente. I premi lordi consolidati contabilizzati, che rispondono alla definizione di "contratto assicurativo" prevista dall'IFRS 4 ammontano a 255,42 milioni di euro. La variazione rispetto ai valori civilistici è riconducibile alla riclassificazione di una parte dei contratti dei rami vita come contratti d'investimento, come disposto dall'IFRS 4. Tale raccolta riferita a prodotti "Investment", è stata contabilizzata come variazione di deposito ed è pari a 115,6 milioni di euro.

A livello di canale distributivo si conferma la prevalenza degli sportelli bancari e postali che vedono salire al 67,6% il peso dei volumi di nuova produzione registrati sul totale dei premi di new business, con un incremento rispetto all'anno precedente del 4,1%. I prodotti di ramo I registrano un incremento del 10,69% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente e si confermano come parte prevalente della raccolta premi, costituendo circa il 68% del volume, quasi totalmente rappresentati da polizze rivalutabili.

L'anno appena concluso è stato inoltre caratterizzato dalla stipula di alcuni nuovi accordi distributivi finalizzati a diversificare le fonti di nuova produzione della Compagnia, da affiancare agli accordi già esistenti col proprio partner Gruppo Banco di Desio ed al contributo fornito dalla rete agenziale. In particolare l'accordo decennale siglato a fine dicembre 2018 con il Gruppo CariAsti, che svilupperà i suoi effetti a partire dal 2019, consentirà alla Compagnia di poter contare fino al 2028 su un significativo flusso costante di nuova produzione. Oltre a tale accordo, la Compagnia è stata molto attiva nel proporre ulteriori accordi distributivi, alcuni perfezionati ed operativi già nel 2018, volti a migliorare il proprio mix produttivo con l'obiettivo di aumentare la quota di nuova produzione di ramo III, legata ai prodotti unit linked, ad un livello coerente con la propria strategia di prodotto di medio periodo.

---

*“Agiamo con onestà e responsabilità,  
con uno sguardo orientato  
sempre al futuro.”*

---



# Le nostre ambizioni

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>5.</b> | <b>Le nostre ambizioni</b>                        | <b>17</b> |
| 5.1       | Fiducia, dinamismo ed entusiasmo                  | 18        |
| 5.2       | Helvetia 20.20                                    | 18        |
| 5.3       | I temi materiali: strategia CR 20.20              | 19        |
| 5.4       | Approcci e obiettivi strategici per il 2020       | 21        |
| 5.5       | Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile | 23        |

## 5. Le nostre ambizioni

### 5.1 Fiducia, dinamismo ed entusiasmo

GRI 102.16

Il nostro profilo aziendale rispecchia la nostra missione e i nostri valori, che valgono sia per il Gruppo Helvetia Internazionale sia per il Gruppo Helvetia Italia e sono declinati nella strategia denominata Helvetia 20.20. I nostri valori aziendali di «fiducia», «dinamismo» ed «entusiasmo» guidano anche il nostro impegno per la Corporate Responsibility (CR):

- **Fiducia:** Agiamo con onestà e responsabilità e puntiamo su collaborazioni corrette ed equilibrate, improntate al lungo termine. Perseguiamo l'ambizione di essere una impresa affidabile e di essere percepiti come tale.
- **Dinamismo:** Il nostro approccio è moderno e orientato al futuro. Con nuovi approcci e soluzioni innovative, operiamo in un contesto globale dinamico e caratterizzato dall'incertezza. Radicando l'impegno per la CR nel nostro core business, rispondiamo come assicurazione sostenibile alle sfide globali rappresentate dal cambiamento climatico, dalla garanzia dei diritti umani e di condizioni di lavoro eque, e dalla conservazione dell'ambiente naturale.
- **Entusiasmo:** Ci mostriamo aperti, interessati e impegnati verso il nostro ambiente e ci presentiamo su tutti i mercati nazionali come partner locale impegnato ed un datore di lavoro che può contare sulla positività e sull'entusiasmo dei suoi collaboratori.

### 5.2 Helvetia 20.20

Attualmente il settore assicurativo si trova ad affrontare alcune sfide importanti: i mercati dei capitali sono caratterizzati da una perdurante fase di tassi di interesse ridotti e creano dunque parecchie difficoltà nell'attività di gestione degli investimenti. La regolamentazione nazionale e internazionale continuerà ad avanzare, in particolare nei settori di corporate governance, tutela dei consumatori e CR. Il cambiamento demografico determina un mutamento nella struttura della clientela e nelle sue aspettative. Infine, la digitalizzazione esplica i suoi effetti su tutta la catena del valore di un'assicurazione e, se da un lato crea opportunità, ad esempio grazie a processi più efficienti, sviluppo di soluzioni assicurative nuove e personalizzate e nuovi canali di distribuzione, dall'altro ci obbliga ad affrontare nuove sfide. Cambiano, ad esempio, le aspettative verso la distribuzione, la sicurezza dei dati diventa un aspetto sempre più critico e la tendenza all'individualizzazione mette in discussione il concetto di solidarietà tra gli assicurati. Infine, l'ingresso sul mercato di fornitori che offrono modelli commerciali puramente digitali conduce ad una maggiore pressione concorrenziale.

In risposta a queste e altre il Gruppo Helvetia ha sviluppato la strategia denominata Helvetia 20.20. L'attuazione della strategia procede con soddisfazione ed Helvetia consolida in tal modo il suo core business, concentrandosi maggiormente sui propri clienti e rendendo la nostra impresa più innovativa, digitale e agile.

Si tratta di un orientamento palesato anche dal nuovo posizionamento del marchio secondo lo slogan "semplice.chiaro.helvetia". Ai nostri clienti offriamo soluzioni semplici e chiare.



### 5.3 I temi materiali: strategia CR 20.20

GRI 102.46

Con il completamento del piano di attività quinquennale della CR conclusosi alla fine del 2015 e sulla base della strategia Helvetia 20.20, il Gruppo Helvetia Internazionale ha anche rivisitato e sviluppato l'approccio all'impegno CR. È stata esaminata l'attualità dei temi chiave CR già identificati nel 2012, ridefinendo gli approcci e gli obiettivi strategici. La strategia CR 20.20 è una strategia funzionale a sostegno degli obiettivi Helvetia 20.20. Adottata dalla Direzione del Gruppo Helvetia nel mese di giugno 2016, tale strategia definisce il quadro dell'impegno CR sui mercati nazionali in cui il Gruppo opera.

Attraverso quest'ultima vogliamo raggiungere quattro ambiziosi obiettivi di sostenibilità:

- Come "impresa affidabile", intendiamo operare nel continuo attraverso una gestione improntata alla credibilità ed integrità, rafforzando i nostri valori aziendali.
- Come "assicurazione sostenibile", intendiamo ridurre le nostre emissioni di CO<sub>2</sub> nel rispetto dei nostri stakeholder, assicurando anche una gamma interessante di prodotti per la copertura di tecnologie rispettose dell'ambiente; sviluppiamo partnership e offriamo servizi orientati ai nostri clienti.
- Come "datore di lavoro attraente", ci prendiamo cura dei nostri dipendenti offrendo loro interessanti opportunità e una carriera professionale bilanciata con gli obiettivi personali.
- Come "partner impegnato", promuoviamo la "foresta di protezione" e supportiamo le questioni sociali.

#### I nostri temi materiali

GRI 102.44

Per noi è importante continuare in futuro ad impegnarci nelle aree in cui la nostra attività imprenditoriale può sviluppare gli effetti più significativi su ambiente e società e contribuire in maniera positiva. Abbiamo dunque riesaminato i nostri temi materiali. In una prima fase, abbiamo identificato 15 aspetti potenzialmente rilevanti per la CR di Helvetia. Abbiamo poi analizzato standard di sostenibilità e di settore riconosciuti a livello nazionale ed internazionale, esaminato i riscontri all'attuale tabella di materialità ed effettuato uno screening dei nostri principali gruppi di stakeholder e dei loro interessi. Nell'autunno 2015, questi 15 temi sono stati discussi nell'ambito di interviste qualitative condotte con 29 rappresentanti dei gruppi di stakeholder interni ed esterni; gli stessi temi sono quindi stati esaminati in termini di attualità e importanza a medio termine e concretizzati.

I nostri temi materiali rispecchiano i quattro obiettivi ambiziosi, stabiliti per la strategia CR 20.20, e verranno aggiornati il prossimo anno, con la definizione della strategia CR 2021-2025.

GRI 102.47

Il grafico seguente mostra quindi l'attuale matrice di materialità che, a livello locale, il Gruppo Helvetia Italia ha adottato in linea con quanto definito a livello internazionale. Essa riflette la valutazione, in termini di rilevanza di ogni tema dal punto di vista degli stakeholder interni e di quelli esterni. I temi sono stati considerati rilevanti: se ritenuti importanti per raggiungere gli obiettivi degli stakeholder in questione; se a Helvetia può essere attribuita una determinata capacità di influire su tale aspetto; se gli stakeholder pensano che il tema abbia un elevato impatto su ambiente o società.

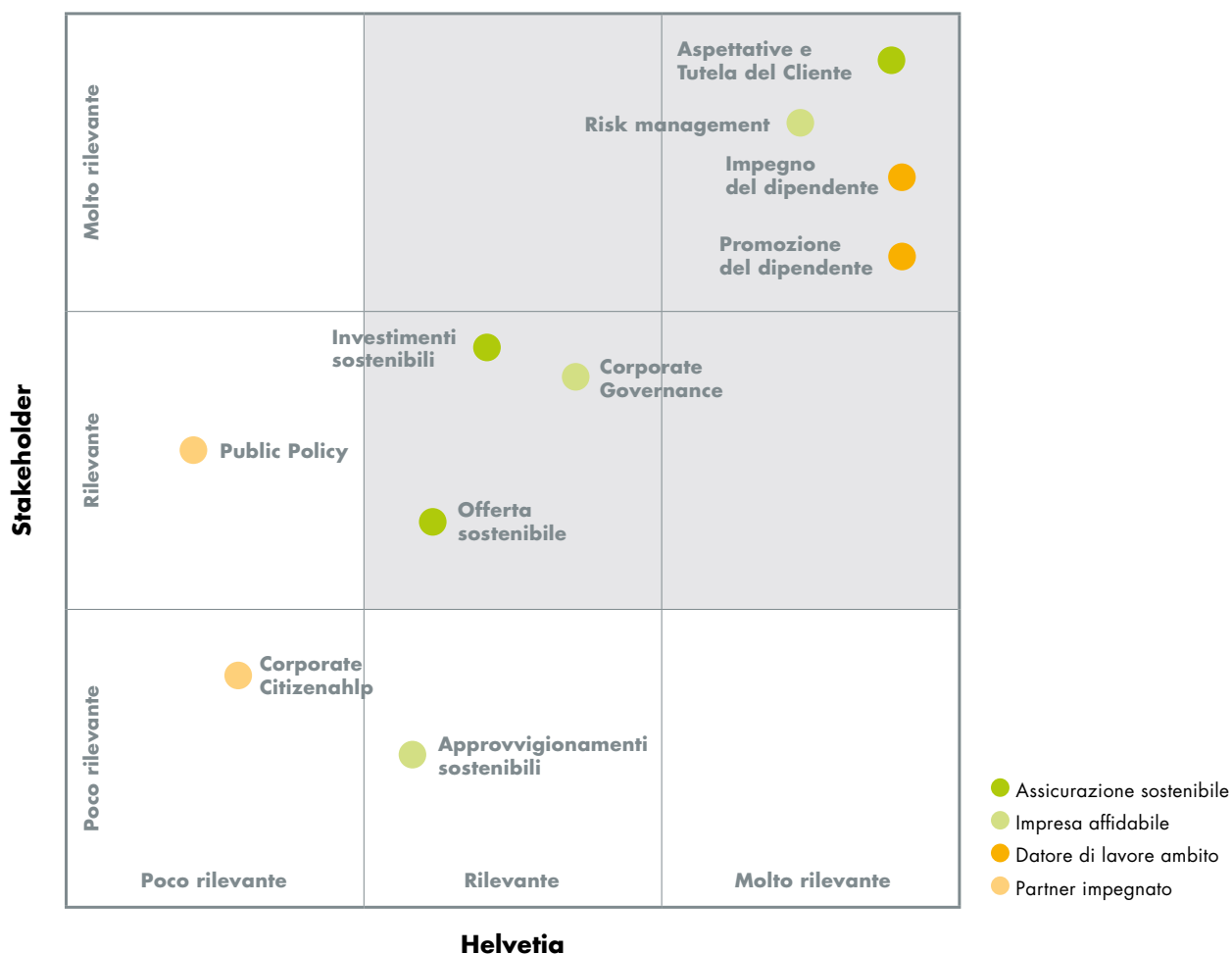
Una valutazione oggettiva dell'impatto non è stata finora prevista e dovrebbe essere effettuata con la definizione della nuova strategia CR 2021-2025.

La matrice di materialità è stata infine approvata dalla Direzione per l'intero Gruppo Helvetia Internazionale nel giugno 2016 e si applica anche all'Italia. La Direzione del Gruppo Helvetia Italia ritiene questi temi come materiali ai fini della presente Dichiarazione.

L'approccio sopra descritto è pertanto da considerarsi valido anche a livello locale (stesse linee di business e stakeholders).

### Matrice di materialità

GRI 102.47



## 5.4 Approcci e obiettivi strategici per il 2020

A partire dalla matrice di materialità, la strategia CR 20.20 ha stabilito i nostri temi CR più importanti, l'approccio e gli obiettivi per gli anni 2016-2020, validi anche per tutto il Gruppo Helvetia Italia.

In tale periodo ci stiamo concentrando sui seguenti orientamenti strategici:

1. maggiore integrazione dei criteri Environment Social and Governance ("ESG") nel core business;
2. attuazione di misure atte alla riduzione della CO<sub>2</sub> ;
3. orientamento agli standard CR di settore e compliance con le normative nazionali e internazionali sulla CR;
4. estensione della comunicazione con gli stakeholder e rafforzamento del sistema di gestione.

Allo stesso tempo, Helvetia ha formulato quattro obiettivi ambiziosi e concreti che permetteranno di attuare con successo la strategia CR 20.20. Gli obiettivi sono in parte di tipo quantitativo e in parte di tipo qualitativo e riflettono così il "grado di maturità» dei nostri sforzi a livello di CR.

### Ambizioni e obiettivi per il 2020

|  | Impatto previsto/motivazione   | Paragrafo   |
|--|--|---|
| <b>Impresa affidabile</b>  |  |   |
| Orientamento ad una governance affidabile  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- orientamento al cliente e mantenimento continua della sua fiducia</li> <li>- una gestione improntata alla credibilità ed integrità</li> <li>- rafforzamento dei nostri valori aziendali</li> </ul>  | Impresa affidabile  |
| Integrazione dei criteri Environment Social and Governance ("ESG") nel core business | <ul style="list-style-type: none"> <li>- maggiore integrazione dei criteri Environment Social and Governance ("ESG") nella gestione dei nostri rischi</li> <li>- orientamento agli standard di settore e alla compliance con le normative nazionali e internazionali;</li> </ul>   | L'importanza dei rischi ESG in Helvetia<br><br>Approccio ad una compliance affidabile |
| Rapporto annuale CR  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni trasparenti ai nostri stakeholder</li> <li>- Valutazione della nostra performance di sostenibilità rispetto al settore</li> </ul>  | Il nostro modo di lavorare  |
| Dialogo continuo con gli stakeholder   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trasparenza e cultura del feedback per esaminare periodicamente la strategia e concentrarsi sui temi fondamentali</li> <li>- Ottenimento di nuovi spunti e individuazione delle opportunità di collaborazione per raggiungere gli obiettivi della nostra gestione CR</li> </ul> | Il nostro modo di lavorare  |

|   | Impatto previsto/motivazione   | Paragrafo   |
|---|--|---|
| <b>Assicurazione sostenibile</b>  |  |   |
| Integrazione degli aspetti ESG nel core business  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerta di nuovi prodotti e protezione degli investimenti per le nuove tecnologie efficienti dal punto di vista energetico</li> <li>- Individuazione di nuovi gruppi di clientela</li> <li>- Contributo indiretto alla riduzione degli effetti negativi su ambiente e società</li> <li>- Promozione di una economia più inclusiva e a ridotta produzione di CO<sub>2</sub></li> <li>- Tutela degli interessi dei clienti e gestione diligente dei dati e delle informazioni ricevute</li> </ul>                     | Offerta sostenibile<br>Aspettative e tutela dei clienti |
| Rispetto sistematico dei criteri ESG nell'ambito del processo di investimento                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Valutazione del rischio più completa per gli investimenti finanziari e immobiliari, grazie all'integrazione di informazioni non finanziarie e al contenimento dei rischi nei portafogli di investimento</li> <li>- Contributo al rispetto degli standard fondamentali relativi a diritti umani, del lavoro e ambientali</li> <li>- Compliance con standard CR, convenzioni e leggi internazionali</li> <li>- Adempimento dell'obbligo fiduciario verso gli assicurati a protezione dei fondi dei clienti</li> </ul> | Investimenti sostenibili                                |
| Riduzione dell'impronta ecologica assoluta relativa alla CO <sub>2</sub>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contributo alla lotta contro i cambiamenti climatici</li> <li>- Riduzione dei costi per la gestione e la manutenzione degli immobili ad uso ufficio</li> </ul>  | Acquisti sostenibili                                    |
| Riduzione delle emissioni relative di CO <sub>2</sub> per ciascun collaboratore (FTE - impiegato a tempo pieno) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub> nonostante la crescita del Gruppo Helvetia</li> <li>- Sensibilizzazione dei collaboratori in merito ad una condotta responsabile nei confronti dell'ambiente</li> <li>- Utilizzo attento delle risorse naturali</li> <li>- Promozione dell'economia circolare (gestione dei rifiuti)</li> </ul>   |   |
| <b>Datore di lavoro ambito</b>  |  |   |
| Possibilità per i collaboratori Helvetia di integrare gli aspetti della sostenibilità nel loro lavoro           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Garanzia della sostenibilità a lungo termine di Helvetia</li> <li>- Incremento della produttività e rafforzamento del legame dei collaboratori con la nostra impresa</li> <li>- Aumento della motivazione ad impegnarsi anche nella sfera privata</li> </ul>  | Risorse Umane   |
| Promozione da parte di Helvetia dell'impegno volontario   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impiego efficiente delle conoscenze e delle competenze dei collaboratori per l'ambiente e/o le questioni sociali</li> <li>- Promozione dello sviluppo economico/sociale e rafforzamento dell'ambiente e dello spazio economico</li> </ul>   | Impegno dei collaboratori                               |
| <b>Partner locale impegnato</b>   |  |   |
| Impegno forestale di protezione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizzazione per i rischi naturali</li> <li>- Supporto di (ri) forestazione per proteggersi dalle cadute dei massi, valanghe e frane</li> <li>- Promozione delle foreste resistenti in relazione ai cambiamenti climatici</li> </ul>   | Corporate Citizenship                                   |
| Impegno verso la comunità in cui si opera   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniziative a tutela del territorio a supporto del risparmio energetico e riduzione dei consumi</li> <li>- Promozione di progetti sulla sicurezza e prevenzione sanitaria e Sponsor di iniziative sportive</li> <li>- Impegno e solidarietà sociale nel territorio in cui opera</li> </ul>   | Corporate Citizenship                                   |

## 5.5 Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile

Dal gennaio 2018, il Gruppo Helvetia Internazionale è membro del Global Compact delle Nazioni Unite e pertanto aderisce ai suoi dieci principi in materia di diritti umani e del lavoro, dell'ambiente e prevenzione alla corruzione. Aderendo al Global Compact delle Nazioni Unite, Helvetia rafferma in modo esplicito il nostro impegno verso un governo societario responsabile, sostenendo gli sforzi a livello mondiale per una forma di sviluppo più sostenibile.

Inoltre, desideriamo che le nostre azioni diano un contributo positivo al raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs) adottati dalle Nazioni Unite nel 2015 e relativi ai 169 target specifici riguardanti questioni sociali, ambientali ed economiche.

Con questo, le Nazioni Unite chiedono agli Stati, alla società civile e alle imprese di assumere una propria responsabilità per il benessere globale. Come società di servizi finanziari, possiamo promuovere uno sviluppo sostenibile facendo riferimento agli SDG nel nostro core business.

Come primo passo, abbiamo identificato cinque obiettivi verso i quali Helvetia sta già dando un proprio contributo. Esamineremo tale più stretta integrazione agli SDG nel corso della definizione della prossima strategia CR 2021-2025.



### Lavoro umano e crescita economica

In quanto datore di lavoro responsabile, garantiamo condizioni di lavoro eque e luoghi di lavoro sicuri.

Questo è anche contemplato nell'SDG 8.5, che oltre alla piena occupazione produttiva, prevede la parità di retribuzione per lo stesso lavoro e condizioni di lavoro dignitose per le donne, uomini, giovani impiegati e persone con handicap. Il Gruppo Helvetia Internazionale con il premio "Friendly Workspace" e il marchio di qualità "We pay fair", conferma tale impegno.

**i** Vedi anche paragrafo 9.1  
Datore di lavoro attraente



### Città e comunità sostenibili

Con il nostro portafoglio immobiliare del valore di 7,4056 miliardi di franchi a livello di Gruppo Internazionale, siamo responsabili per lo sviluppo strutturale delle città e comunità.

**i** Vedi anche paragrafo 8.2  
Investimenti Sostenibili



### Consumi e modelli di produzione sostenibile

Offriamo una gamma di prodotti attraverso i quali garantiamo ai clienti condizioni interessanti per un comportamento sostenibile.

Il Gruppo Helvetia Italia offre il 50% di sconto per le auto elettriche e prodotti assicurativi per impianti eolici, fotovoltaici e impianti che utilizzano biomasse, sostenendo così lo sfruttamento di forme di energia rinnovabile. In questo modo forniamo un contributo al SDG12.2, che mira ad un uso efficiente delle risorse naturali entro il 2030.

**i** Vedi anche paragrafo 8.1  
Offerta Sostenibile





### Misure per la protezione del clima

Dal 2012, redigiamo regolarmente il nostro bilancio relativo all'emissione di gas serra, implementando continuamente misure per ridurre le nostre emissioni di CO<sub>2</sub>. Nel 2018 siamo già stati in grado di ottenere una riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> per dipendente del 6,4% rispetto al 2017.

Nel nostro core business, prendiamo in considerazione i rischi climatici nelle nostre decisioni di investimento e salvaguardiamo i nostri clienti dagli effetti dei rischi naturali, contribuendo così al raggiungimento dell'obiettivo SDG 13.1 (aumentare la capacità di difendersi dai rischi legati al clima).

**i** Vedi anche paragrafo 8.3  
Acquisti Sostenibili



### Partnership

Assumiamo un ruolo attivo nelle associazioni di settore e nelle iniziative per rafforzare le capacità istituzionali e personali nello sviluppo sostenibile.

**i** Vedi anche paragrafo 5.5  
Contributo allo sviluppo sostenibile

---

*“Siamo impegnati a promuovere  
uno sviluppo sostenibile  
contribuendo alle sfide  
del cambiamento climatico.”*

---



# Il nostro modo di lavorare

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>6.</b> | <b>Il nostro modo di lavorare</b>              | <b>26</b> |
| 6.1       | Gestione della Corporate Responsibility ("CR") | 27        |
| 6.2       | Dialogo con gli stakeholders                   | 27        |

## 6. Il nostro modo di lavorare

### 6.1 Gestione della Corporate Responsibility ("CR")

GRI 102-18

La responsabilità ultima per la gestione della CR di Helvetia spetta a Philipp Gmür, CEO del Gruppo Helvetia. L'organo supremo responsabile al riguardo è il CR Advisory Board. Questo comitato, con funzione consultiva e dirigenziale, controlla e coordina l'orientamento strategico di CR nei singoli mercati nazionali e mette a disposizione le risorse per l'attuazione a livello nazionale.

La funzione CR si occupa di sviluppare la strategia e il programma relativi a CR e di fornire consulenza ai responsabili nazionali in merito alle questioni di CR. Questo servizio è assegnato al Corporate Center ed è supportato dagli incaricati CR dei mercati nazionali.

Per garantire un migliore radicamento della CR nel Gruppo, il servizio CR collabora direttamente con gli esperti delle funzioni pertinenti del Gruppo e dei mercati nazionali, al fine di realizzare nuovi progetti e adempiere i compiti operativi di CR.

Il CR Advisory Board è composto da un rappresentante del Comitato Direttivo di ciascuna Market Unit, che per l'Italia è l'Ing. R. Lecciso, COO e Direttore Corporate Responsibility.

### 6.2 Dialogo con gli stakeholders

GRI 102.42 – 102.43

A livello Italia, il Gruppo Helvetia è impegnato a mantenere un dialogo costante e costruttivo con i suoi principali gruppi di stakeholder, tra cui figurano collaboratori, clienti, investitori, concorrenti, partner commerciali, autorità di vigilanza, organizzazioni non governative, politica e società. Gli obiettivi che perseguiamo sono i seguenti:

1. trovare un equilibrio tra le prospettive interne ed esterne;
2. generare un feedback critico sulla situazione attuale e identificare il potenziale di miglioramento;
3. rafforzare il consenso e sensibilizzare sui temi CR prioritari;
4. confrontare e convalidare i temi principali di Helvetia in materia di sostenibilità;
5. agevolare l'ulteriore sviluppo del programma e della strategia CR.

La misura e la forma dell'impegno differiscono a seconda delle esigenze degli stakeholder (vedi tabella in basso). Collaboratori, clienti, azionisti e investitori sono periodicamente coinvolti in processi di informazione e dialogo tramite studi di benchmark, sondaggi, meeting sul territorio, road show e convegni. In tali occasioni vengono affrontati anche temi relativi alla CR.

La funzione CR informa regolarmente i Collaboratori e, laddove di interesse, anche gli Intermediari circa le iniziative in corso o realizzate utilizzando tutti i canali di comunicazione disponibili, come ad esempio il sito Allegra, la mail istituzionale della "CR", il sito istituzionale di Helvetia e la rivista Assieme.

Lo scambio con organizzazioni non governative, autorità di vigilanza, associazioni, politici e partner commerciali è improntato su temi specifici. Inoltre il Gruppo Helvetia Italia è impegnato in varie iniziative e partecipa ad associazioni, per confrontare il proprio impegno relativo alle tematiche CR con il contesto circostante e con il mercato assicurativo.



| Stakeholder  | Interessi principali   |
|--|--|
| <b>Clienti</b>   |  |
| <p>Il dialogo con gli Intermediari (agenti, broker, banche) è la modalità più importante per comprendere le esigenze dei clienti. Le richieste e i riscontri espressi in tale sede sono registrati dai collaboratori esterni e inoltrati agli uffici di Direzione.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni trasparenti</li> <li>- Gestione orientata al cliente e rapida dei sinistri</li> <li>- Copertura assicurativa completa e accesso alle assicurazioni</li> <li>- Protezione dei dati</li> </ul>   |
| <b>Collaboratori</b>   |  |
| <p>I colloqui periodici con i superiori, tra cui anche i colloqui annuali, costituiscono la base per il dialogo con i collaboratori. Inoltre, l'Intranet di Helvetia fornisce fonti estese di informazione e dialogo, che prescindono da gerarchie e ambiti specialistici. Ogni anno vi sono inoltre varie occasioni formali e informali che consentono ai collaboratori di confrontarsi tra loro. Il dialogo con i nostri collaboratori è completato dai sondaggi formali che attuiamo nei diversi anni e che sono per noi occasioni per migliorare la nostra strategia HR.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Retribuzione per ordine di merito</li> <li>- Salute sul posto di lavoro</li> <li>- Orari di lavoro flessibili, bilanciamento vita-lavoro</li> <li>- Espressione delle proprie idee e capacità</li> <li>- Perfezionamento</li> <li>- Pari opportunità</li> <li>- Integrazione, contatto sociale, networking</li> <li>- Diritto di parola e partecipazione</li> </ul> |
| <b>Partner di distribuzione</b>  |  |
| <p>Il Management della distribuzione organizza momenti di contatto con i nostri partner distributivi (agenti, banche e brokers) e raccoglie riscontri e proposte di miglioramento attraverso confronti periodici.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto di collaborazione a lungo termine</li> <li>- Gamma di prodotti accattivante</li> <li>- Garanzia di una consulenza di alta qualità e tutela degli interessi della clientela</li> <li>- Formazione costante ai sensi del Regolamento IVASS (sia di prodotto che softskill)</li> </ul>  |
| <b>Fornitori</b>   |  |
| <p>Il confronto con i fornitori è affidato all'Ufficio Acquisti del Gruppo Helvetia in Italia.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapporto di collaborazione a lungo termine</li> <li>- Trasparenza in merito a criteri di acquisto e selezione dei fornitori</li> <li>- Tempestivo pagamento di forniture e servizi</li> </ul>   |
| <b>Investitori</b>   |  |
| <p>Il nostro Azionista unico, diretto o indiretto, per tutte le entità legali in Italia è Helvetia Holding SA (CH).</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solidità finanziaria e solvibilità</li> <li>- Aumento del valore per gli azionisti</li> <li>- Reputazione, compliance, buona governance</li> <li>- Trasparenza del reporting</li> <li>- Gestione prudente del rischio</li> </ul>  |
| <b>Analisti</b>  |  |
| <p>Con i circa 500 investitori istituzionali che sono titolari di azioni Helvetia Holding AG e gli analisti i Colleghi di Helvetia Gruppo (CH) intrattengono un dialogo regolare nell'ambito di road show e giornate per gli investitori. In tali occasioni, le richieste di informazioni riguardano sempre più spesso anche le performance di sostenibilità. Helvetia è continuamente al lavoro per migliorare la base informativa attraverso la reportistica di CR, fornendo le risposte alle domande e sviluppando la presenza in Internet. Helvetia tiene in considerazione i consigli forniti da esperti e analisti per il miglioramento delle proprie prestazioni in tema di CR.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informazioni sul processo decisionale d'impresa e sulla CR</li> <li>- Governance e trasparenza nelle informazioni finanziarie</li> <li>- Disponibilità a fornire informazioni sugli aspetti CR</li> </ul>   |



| Stakeholder   | Interessi principali   |                             |
|---|--|-----------------------------|
| <b>Organizzazioni non governative e università</b>  |  | GRI 102.40, 102.43, 102.44, |
| La collaborazione con le organizzazioni non governative e le università è specifica basandosi su progetti, interventi o richieste di tipo concreto.   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Considerazione dei propri interessi nei processi decisionali d'impresa</li><li>- Impegno aziendale per l'ambiente e la società</li></ul>   |                             |
| <b>Associazioni e iniziative</b>  |  | GRI 102.13                  |
| Helvetia e i suoi collaboratori sono membri di varie associazioni e nell'ambito di tali adesioni intrattengono un confronto regolare. In particolare, Il Gruppo Helvetia Italia intrattiene rapporti con le seguenti associazioni: <ul style="list-style-type: none"><li>- AIDP AWARD</li><li>- AIPB Associazione Italiana Private</li><li>- AIRA</li><li>- AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE IN ITA</li><li>- ANALYSIS SpA</li><li>- ANRA</li><li>- ASS. ITALIANA TESORIERI D'IMPRESA</li><li>- ASSOC.ITALIANA INTERNAL AUDITORS</li><li>- ASSOCIAZIONE ITALIANA CEO</li><li>- CAMERA DI COMMERCIO SVIZZERA IN ITA</li><li>- CANOVA CLUB MILANO</li><li>- CINEAS</li><li>- CLUB DIPLOMATIA</li><li>- ORDINE NAZIONALE DEGLI ATTUARI</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Impegno aziendale per l'ambiente e la società</li><li>- Impegno aziendale per l'economia e il sociale</li><li>- Presa di posizione nelle questioni socialmente rilevanti</li><li>- Cooperazione sugli aspetti della sostenibilità a livello di settore</li></ul> |                             |
| <b>Media e pubbliche relazioni</b>  |  |                             |
| Il Gruppo Helvetia Italia effettua una gestione attiva dei rapporti con i media, garantendo un servizio di alta qualità con l'obiettivo di mantenere inalterata l'elevata reputazione del Gruppo.   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Informazioni oneste e trasparenti</li></ul>  |                             |



---

*“Credibilità e integrità.”  
La governace del Gruppo  
Helvetia Italia.*

---





# Una impresa affidabile

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>7.</b> | <b>Una impresa affidabile</b>                        | <b>31</b> |
| 7.1       | L'importanza della Corporate Governance per Helvetia | 32        |
| 7.2       | Approccio per una compliance affidabile              | 34        |
|           | Il Codice Etico                                      | 34        |
|           | Il Codice di Compliance                              | 34        |
| 7.3       | Il Sistema di gestione dei controlli e dei rischi    | 35        |
|           | Il modello di controllo                              | 35        |
|           | Importanza dei rischi ESG                            | 36        |
| 7.4       | Il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001           | 39        |
| 7.5       | Anticorruzione e antiriciclaggio                     | 40        |
| 7.6       | Rapporti con le autorità di vigilanza                | 41        |

## 7. Una impresa affidabile

La fiducia è una delle risorse più importanti per una compagnia di assicurazioni orientata al cliente e si riflette quindi nei nostri valori aziendali. Vorremmo guadagnare questa fiducia non solo con i servizi offerti, ma anche nel modo in cui gestiamo il nostro business. Per noi, questo include l'osservanza delle leggi e regolamenti applicabili e degli standard internazionali, oltre al porre l'attenzione verso una corretta gestione dei rischi e delle nostre risorse. Ciò richiede la cooperazione di tutte le entità della nostra azienda sia a livello italiano che a livello internazionale.

L'unità organizzativa CR è responsabile pertanto del monitoraggio dei principali sviluppi della sostenibilità nelle discussioni internazionali e nazionali. Esso collabora con i manager di linea per poterli integrare nei processi di gestione e controllo.

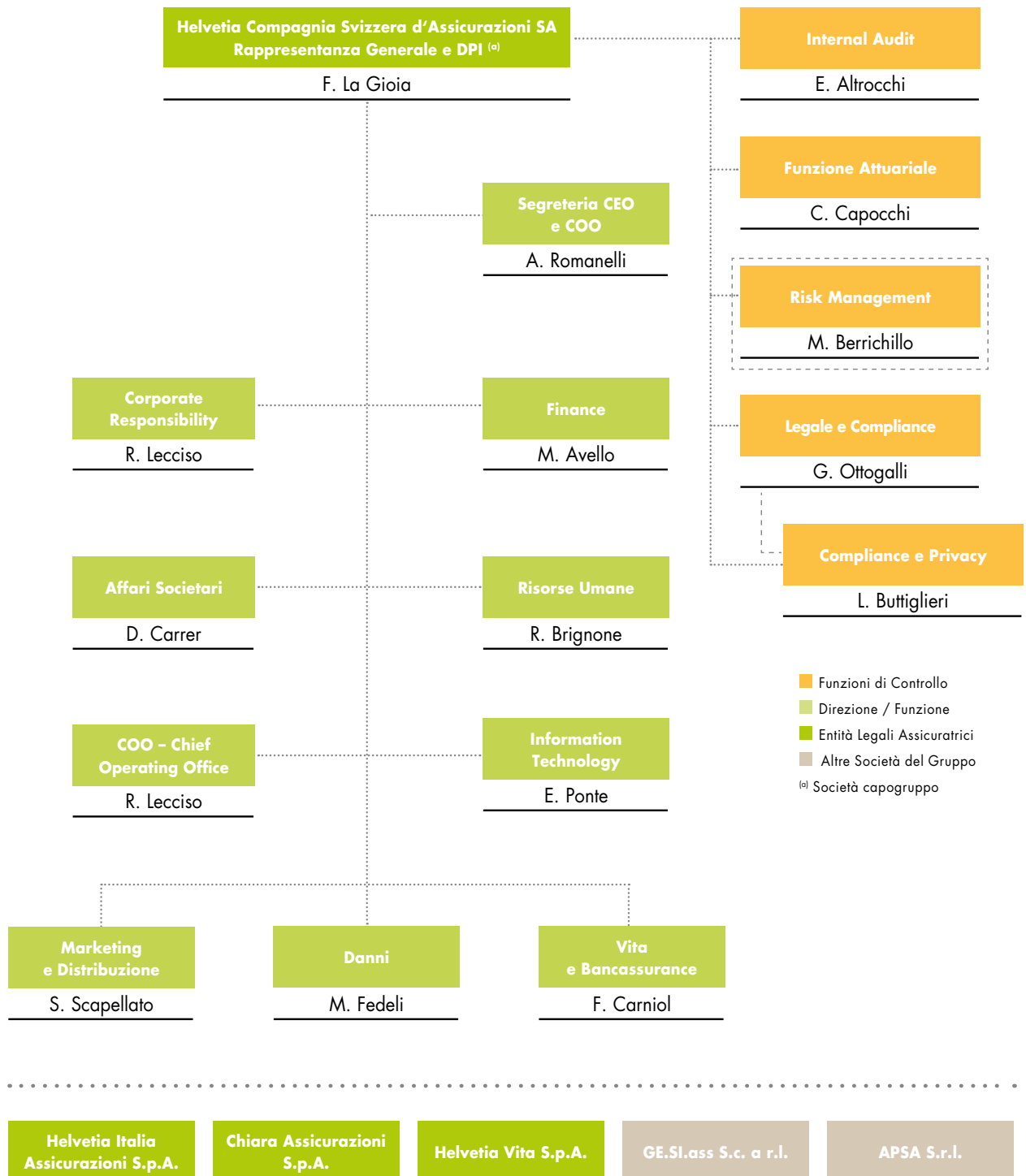
### 7.1 L'importanza della Corporate Governance per Helvetia

GRI 103.1

La corporate governance di Helvetia, improntata alla credibilità e all'integrità, è fondamentale per l'implementazione di norme obbligatorie e standard. Per Helvetia, una buona corporate governance è dunque condizione necessaria per affrontare in modo proattivo le sfide sociali e ambientali a breve e lungo termine. Le violazioni delle norme di legge vigenti e dei valori etici possono comportare importanti conseguenze negative sotto forma di danni alla reputazione, perdite finanziarie, sanzioni e multe, fino a restrizioni dell'attività operativa. Una buona corporate governance, al contrario, promuove gli effetti positivi di Helvetia sul suo contesto operativo e sulla società, in quanto sostiene la concorrenza leale e impedisce le violazioni delle normative rilevanti per l'ambiente e la società.

La governance del Gruppo Helvetia in Italia è rappresentata, oltre che dagli Organi Sociali di ciascuna Compagnia, anche da Comitati interni composti dall'Alta Direzione e dalle Funzioni Fondamentali, aventi competenze in materia di Risk Management, Finance, Sviluppo Prodotti, Solvency II.

**La governance aziendale**



Per maggiori informazioni sul sistema di governance delle singole compagnie appartenenti al perimetro di consolidamento e quindi al Gruppo Helvetia in Italia, si rimanda ai reporting di solvibilità pubblicati al seguente link, in conformità al Regolamento 33/2016 IVASS:

GRI 103.3

<https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/helvetia-in-italia/solvencyll.html>

## 7.2 Approccio per una compliance affidabile

GRI 103.2

Con la nostra gestione ci concentriamo sui temi in materia ambientale, protezione dei diritti umani e lotta alla corruzione. Le nostre politiche interne assicurano che nel nostro core business e nella gestione dei nostri progetti siano presi in considerazione i requisiti normativi. Nella definizione e attribuzione dei compiti ci atteniamo alla normativa di riferimento e ai regolamenti applicabili. Il Gruppo Helvetia Italia vuole essere considerato un fornitore di servizi assicurativi e previdenziali, affidabile e consapevole dell'importanza del rispetto degli standard di Compliance.

### Il Codice Etico

Il Gruppo Helvetia Italia si è dotato di un Codice Etico destinato a disciplinare i comportamenti dei prestatori di lavoro e dei soggetti che entrano in rapporto con le Società appartenenti al Gruppo Helvetia.

I destinatari del Codice Etico sono: i Componenti degli Organi sociali; i Dipendenti (dirigenti, quadri, impiegati); gli Stagisti; gli Intermediari, nonché i loro collaboratori dipendenti e autonomi; i Collaboratori esterni (periti, medici, legali, personale somministrato e consulenti in genere); i Fornitori.

Helvetia si astiene dall'instaurare o mantenere in vita qualsiasi rapporto con chi esplicitamente non intenda osservare le regole ed i principi contenuti nel Codice. Il Codice Etico è reperibile sul sito internet aziendale del Gruppo Helvetia Italia al seguente link, al quale si rimanda per maggiori dettagli:

<https://www.helvetia.com/content/dam/os/it/web/it/chi-siamo/CodiceEtico.pdf>

### Il Codice di Compliance

Helvetia vuole essere considerata un fornitore di servizi assicurativi e previdenziali, affidabile e consapevole dell'importanza del rispetto di elevati standard di Compliance.

Il Gruppo Helvetia Italia si è, pertanto, dotato di un Codice di Compliance destinato a disciplinare il comportamento dei dipendenti al fine di evitare iniziative fraudolente, azioni corruttive e conseguentemente rafforzare la comunicazione interna e renderla sempre più trasparente.

Il Codice di Compliance è l'espressione della cultura aziendale e responsabilità sociale. Esso funge da collegamento tra le linee guida aziendali e le direttive interne e descrive le regole di condotta che vengono applicate nelle aree di compliance più rilevanti.

Perseguire gli interessi di business nel rispetto di chiari principi di correttezza e trasparenza, in modo da creare e consolidare un prezioso rapporto di fiducia nei confronti della clientela, è l'obiettivo che il Codice di Compliance vuole raggiungere, nella consapevolezza che

le irregolarità possono comportare gravi conseguenze sia sul piano economico che personale e comportare l'irrogazione di sanzioni, il verificarsi di ingenti perdite finanziarie e, pertanto, inevitabili danni d'immagine.

Saper agire in maniera responsabile è quindi fondamentale per la salvaguardia della buona reputazione di Helvetia e per garantire il successo della Compagnia nel lungo periodo.

In caso di dubbi o in situazioni d'incertezza derivanti dall'applicazione del Codice di Compliance è prevista la possibilità di rivolgersi direttamente alla funzione Compliance locale o a quella del Gruppo Helvetia Internazionale.

### 7.3 Il Sistema di gestione dei controlli e dei rischi

GR1 103.1, 103.2

Il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è l'insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali.

#### Il modello di controllo

Il modello di controllo interno del Gruppo Helvetia Italia si articola su tre livelli (c.d. modello "a tre linee di difesa"), all'interno del quale i ruoli possono essere così sintetizzati:

1. **prima linea di difesa:** la gestione quotidiana ed ordinaria del rischio nell'ambito dei processi e delle ordinarie attività di business è responsabilità del management operativo e rappresenta una parte integrante del processo decisionale (risk taker o risk owner);
2. **seconda linea di difesa:** la supervisione ed il monitoraggio sui rischi vengono forniti dalle funzioni Risk Management, Funzione Attuariale, Compliance, il cui ruolo consiste nel supportare gli organi sociali nella loro responsabilità di governo del processo di gestione del rischio. Controlli di "secondo livello" sono demandati anche alle funzioni Antiriciclaggio Antiterrorismo, e DPO (Data Protection Officer), che collaborano per una valutazione indipendente dei presidi adottati dalla Compagnia. Altre strutture interne, quali ad esempio, Outsourcing Coordinator, per la corretta valutazione del progetto di esternalizzazione, ed Information Security Responsible per il rispetto delle direttive di sicurezza e delle informazioni aziendali, operano in coordinamento con i vari responsabili delle aree operative.
3. **terza linea di difesa:** la verifica e la valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'adeguatezza del sistema di controllo interno nel suo complesso è compito della funzione di Internal Audit.

Di conseguenza e coerentemente con quanto previsto dagli standard internazionali, anche il modello di governance all'interno del sistema di gestione dei rischi si articola su tre livelli al fine di garantire l'opportuna separazione dei compiti e l'adeguata allocazione tra responsabilità operative dei responsabili di processo e responsabilità delle funzioni fondamentali, oltre che la necessaria indipendenza di queste ultime. Tale sistema, nel prevedere specifici presidi organizzativi ed operativi di gestione dei rischi, fa leva sul fondamentale principio della responsabilità diffusa.

Il sistema di gestione dei rischi e dei controlli interni adottato è rappresentato dalla promozione e attuazione di principi chiave che vertono principalmente sulla diffusione della cultura del rischio e del controllo interno a tutti i livelli dell'impresa, sull'individuazione, valutazione,



gestione, monitoraggio e reporting dei rischi, sull'implementazione di adeguate attività di controllo con rafforzamento della separazione dei compiti. La creazione di flussi informativi, di canali di comunicazione, di sistemi di gestione dei dati e di sistemi informatici a supporto, rafforzano la struttura complessiva del framework del sistema di gestione dei rischi e dei controlli.

Per assicurare un efficace sistema di gestione dei rischi e di controllo è prevista una stretta collaborazione tra le funzioni fondamentali e incontri, qualora necessario, tra le stesse funzioni e l'organismo di vigilanza.

L'obiettivo chiave del sistema di gestione dei rischi è quello di garantire la capacità di risolvere nel continuo agli impegni verso i propri clienti e, più in generale, nei confronti dei vari stakeholders (azionista, dipendenti, reti distributive, etc.). Il Gruppo Helvetia Italia, ha di conseguenza, sviluppato il proprio sistema di gestione dei rischi, ispirandosi al principio della sana e prudente gestione, al fine di assicurare un adeguato governo e presidio dei rischi a cui è esposto ponendo particolare attenzione a quelli maggiormente significativi, ovvero quei rischi che possano minare la solvibilità e reputazione delle Compagnie del Gruppo nel rispetto degli obiettivi aziendali e della propensione al rischio.

Nel corso del 2018, il Gruppo Helvetia Italia ha continuato a perseguire l'obiettivo di preservare la solidità patrimoniale ed un livello adeguato di redditività per le tutte le compagnie, continuando a sviluppare, in coerenza con il Risk Appetite Framework, un approccio integrato di gestione dei rischi e del capitale tenuto conto degli obiettivi strategici, anche in riferimento ai rischi di natura non finanziaria. Nel sistema di gestione dei rischi di Helvetia vi è, infatti, la valutazione degli aspetti ESG nella fase preliminare del processo decisionale dell'impresa.

GRI 103.2, 103.3

L'identificazione e valutazione dei rischi ESG sarà considerata nell'analisi annuale dei rischi 2019 per il Gruppo Helvetia Italia secondo la metodologia definita dalla Casa Madre denominata Comprehensive Risk Profile (come definito al paragrafo Approccio per l'integrazione globale dei rischi ESG). Le responsabilità per l'identificazione, il monitoraggio e la valutazione dei rischi ESG richiedono comunque una migliore declinazione all'interno delle diverse aree di business, tema che sarà meglio sviluppato nel corso del 2019.

### **Importanza dei rischi ESG**

GRI 103.1

Per il Gruppo Helvetia Italia la gestione dei rischi è un'attività quotidiana e nelle strategie di valutazione e prevenzione dei rischi tiene costantemente conto anche degli sviluppi sociali. Alcuni di questi sviluppi sono molto dinamici e la percezione di quali fatti o comportamenti siano da considerarsi legittimi o illegittimi sotto il profilo sociale, ambientale ed economico cambia nel tempo. Helvetia è convinta che i rischi di sostenibilità, come quelli legati alla violazione dei diritti umani e del lavoro o degli standard ambientali, divengano sempre più importanti, così come gli aspetti legati ad un utilizzo eco-sostenibile dell'energia e delle risorse idriche.

Helvetia considera i rischi legati alla Corporate Responsibility, concentrandosi sui seguenti aspetti:

|   |
|---|
| norme ambientali  |
| tutela del lavoro e della salute  |
| normativa antiriciclaggio e sul contrasto al finanziamento del terrorismo   |
| normativa antitrust e concorrenza sleale  |
| discriminazione   |
| protezione dei dati e della sfera privata, e sicurezza delle informazioni   |
| reati quali frode, appropriazione indebita, furto, corruzione, conflitti d'interessi, furto della proprietà intellettuale e violazione dei diritti sui beni immateriali |

### Il cambiamento climatico

La percezione sul cambiamento climatico sta diventando sempre più importante e discussioni sull'uso futuro di energia e sulla mancanza di acqua sono al centro di dibattiti internazionali. Una maggiore responsabilità e contributi delle aziende nel raggiungere gli obiettivi di sviluppo sostenibile fanno parte di un'attività imprenditoriale affidabile. Tali cambiamenti e gli squilibri globali nel medio e lungo periodo sono difficili da stimare, ma possono avere importanti conseguenze finanziarie. Le crescenti catastrofi naturali possono influenzare la frequenza e l'ammontare delle richieste di risarcimento, ma hanno anche effetti sulle valutazioni immobiliari, sui premi di riassicurazione e sulla stabilità dei mercati finanziari nel loro complesso.

Sia a livello internazionale che italiano, Helvetia riconosce l'impatto potenziale che il cambiamento climatico può avere in termini di rischio/rendimento sul proprio portafoglio, connesso alla transizione ad una low-carbon economy e a un aumento della frequenza di eventi climatici estremi. Helvetia è attenta nel considerare i temi ESG nell'analisi e nelle proprie decisioni di investimento.

### Rischi Ambientali

Per rischi ambientali si fa riferimento a potenziali perdite di natura economica o reputazionale derivanti da impatti negativi correlati a specifici comportamenti ed attività posti in essere da Helvetia inerenti, ad esempio, a: l'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e non rinnovabili, le emissioni di gas ad effetto serra, la produzione e smaltimento di rifiuti, il consumo di materie prime per l'esercizio delle proprie attività (toner, carta, etc.).

Il Gruppo Helvetia Italia pone particolare attenzione alle tematiche ambientali e di Corporate Responsibility e gestisce i principali rischi ambientali all'interno del Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/01, prendendo in considerazione i principali reati contro l'ambiente quali l'inquinamento e il disastro ambientale.

### I rischi in ambito di salute e sicurezza

Con riferimento ai rischi in ambito di salute e sicurezza, collegati alla tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro dei dipendenti e delle persone che operano a vario titolo nel

Gruppo Helvetia Italia, essi sono stati valutati contestualmente alle procedure definite all'interno del Modello Organizzativo 231/2001. Gestiamo come prioritario il tema della salute e sicurezza nel corso delle attività lavorative quotidiane, in conformità con la normativa di settore, attraverso una serie di misure di prevenzione, corsi di formazione/aggiornamento, politiche e linee guida interne.

#### **I rischi in ambito di corruzione e riciclaggio, frode, appropriazione indebita**

Per i rischi relativi alla possibilità che si verifichino eventi e/o circostanze in contrasto con la lotta alla corruzione e riciclaggio, il Gruppo Helvetia Italia si è dotato di strumenti, procedure e risorse, per tenere sotto controllo i principali adempimenti in ambito antiriciclaggio, assicurando costante informazione e formazione sul tema, sia verso gli intermediari che verso il personale dipendente, e controllando la potenziale pericolosità delle operazioni effettuate, mediante un tool di generazione automatica di allarmi, che vengono attivati, in base al soddisfacimento di predeterminati parametri.

È stata definita una Politica sulla gestione dei rischi di riciclaggio. Il rispetto delle nostre norme viene controllato regolarmente mediante prove a campione e verifiche di conformità.

In ottemperanza al nuovo Regolamento IVASS 44 / 2019 in materia di prevenzione dei rischi di riciclaggio, per il 2019 sarà avviato un progetto di revisione delle politiche e delle procedure per un riallineamento alla normativa.

Con riferimento ai potenziali rischi di corruzione, i principali fattori di rischio sono identificati e analizzati all'interno del Modello Organizzativo 231/2001. Tale valutazione ha permesso di identificare adeguati meccanismi di controllo e prevenzione.

#### **I rischi in ambito diritti umani**

I rischi individuati in questo ambito riguardano la gestione dei dipendenti e delle persone che operano a vario titolo all'interno di Helvetia e sono relativi al mancato rispetto dei diritti umani e dei lavoratori.

Helvetia è consapevole dell'importanza che rivestono le persone e garantisce equità di trattamento e un dialogo continuo, promuove inoltre percorsi di sviluppo delle competenze ed il mantenimento di un adeguato livello motivazionale.

Helvetia in Italia non ha ritenuto, sulla base della propria attività di gestione delle risorse, significativo il rischio di fronteggiare situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti.

#### **Protezione dei dati e della sfera privata, e sicurezza delle informazioni**

Helvetia gestisce e garantisce la protezione dei dati e della sfera privata in conformità con la normativa GDPR. Helvetia è attenta al tema della sicurezza delle informazioni ed opera al fine di sviluppare nel continuo adeguate misure di prevenzione e di sicurezza per fronteggiare scenari di rischio avversi, quali ad esempio il cyber risk.

#### **Approccio per l'integrazione globale dei rischi ESG**

La considerazione dei rischi ambientali, sociali e di governance sono per Helvetia parte integrante dei processi decisionali. L'obiettivo è quello di ridurre al minimo, per quanto possibile, il rischio di violazione dei diritti umani o degli standard ambientali nella propria sfera

di influenza. A tal fine, Helvetia valuterà, nel corso del 2019, i rischi ESG nell'analisi complessiva dei rischi strategici ed emergenti denominata Comprehensive Risk Profiling & Management (CRPM), che è volta all'identificazione, valutazione e monitoraggio sistematico dei rischi e alla definizione di appropriate misure di mitigazione volte a favorire la piena realizzazione del piano strategico. Tale metodologia segue un approccio di tipo top-down sviluppato per valutare e comprendere eventuali rischi/opportunità derivanti dall'implementazione della strategia di breve e medio periodo.

L'obiettivo del "Comprehensive Risk Profiling and Management" (CRPM) è, quindi, quello di facilitare la consapevolezza del processo di gestione del rischio, sviluppando ed analizzando possibili scenari avversi. L'evoluzione degli scenari di rischio strategico ed emergente è oggetto di monitoraggio da parte delle funzioni fondamentali e dell'Alta Direzione, le cui risultanze sono portate all'attenzione dell'Organo Amministrativo.

## 7.4 Il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001

Costituito in forma collegiale, l'Organismo di Vigilanza è composto dal Responsabile Legale e Compliance, che coordina le funzioni Compliance e Privacy, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, Antifrode, Legale e Reclami, dal Responsabile Internal Audit, e da un membro esterno in qualità di Presidente, selezionato sulla base dei requisiti di indipendenza e professionalità. Si rimanda a quanto contenuto nei documenti di Modello Organizzativo del Gruppo Helvetia in Italia relativo alle società qui elencate per una descrizione del modello organizzativo, del funzionamento dell'Organismo di Vigilanza e del sistema dei controlli. Tali documenti sono reperibili al link qui riportato:

<https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/helvetia-in-italia/codice-etico-modello-231.html>

L'Organismo di Vigilanza ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'aggiornamento e la concreta applicazione del Modello ed è dotato delle seguenti caratteristiche:

- indipendenza e autonomia dai vertici, al fine di garantire l'imparzialità e la possibilità di operare anche quando esso sia chiamato a vigilare sull'applicazione del Modello da parte del vertice;
- professionalità, per garantirne le capacità di azione in un contesto che richiede spiccate doti di valutazione e di gestione dei rischi, di analisi delle procedure, di organizzazione aziendale, di finanza, di diritto;
- continuità di azione, al fine di garantire la costante attività di monitoraggio e di aggiornamento del Modello e la sua variazione al mutare delle condizioni aziendali di riferimento.

Nel corso del 2018 sono state effettuate, ai fini di aggiornamento normativo, cinque sessioni formative in aula per il personale interno (circa 100 dipendenti) ed è stato lanciato un corso e-learning per gli intermediari.

## 7.5 Anticorruzione e antiriciclaggio

GRI 205.2

Per la prevenzione dei reati di corruzione, il Gruppo Helvetia Italia ha adottato una politica relativa ad “Omaggi, regalie, e intrattenimenti”, che prevede l'impossibilità di accettare o di elargire doni e utilità, e inviti a manifestazioni, il cui importo unitario sia superiore a 150 EUR.

Quale presidio di controllo ex post dell'osservanza della politica, è stato introdotto a fine 2018 l'obbligo di sottoscrivere, da parte di tutto il personale dirigente e dei riporti diretti, non dirigenti, dell'Executive Management, un'autodichiarazione riguardante la ricezione e la dazione di regali, e la partecipazione a eventi nel corso dell'anno.

Il tasso di restituzione di tale dichiarazione è stato pari al 100%.

Esiste, inoltre, una procedura, denominata “Flussi informativi verso la Funzione Compliance”, pubblicata nella intranet aziendale, che disciplina gli obblighi e le modalità di comunicazione di tentativi di corruzione.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo, redatto ai sensi del Decreto Legislativo 231/ 2001, pubblicato sia sul sito del Gruppo Helvetia Italia sia sulla intranet aziendale, prescrive tutta una serie di obblighi da assolvere per la prevenzione del reato di corruzione:

- tenere un comportamento corretto nelle transazioni commerciali e nei rapporti di collaborazione, evitando di dare o promettere denaro o altre utilità, al fine di indurre la controparte a compiere e/o ad omettere atti con violazione dei propri obblighi e con indebito interesse e/o vantaggio a favore delle Compagnie e/o del Gruppo;
- dare o promettere denaro, beni o altre utilità estranei all'oggetto del contratto durante o a motivo delle trattative commerciali in corso.

I principi della lotta contro ogni forma di corruzione sono richiamati anche dal Codice Etico, parimenti pubblicato sul sito e sulla intranet aziendale.

Il Gruppo profonde il massimo sforzo, per quanto di sua competenza, per prevenire e contrastare la corruzione, il riciclaggio e ogni altra forma di criminalità. I dipendenti ricevono un'adeguata formazione sui principi contenuti nel Modello 231 / 2001 e nel Codice Etico, attraverso la partecipazione obbligatoria a un corso e-learning in materia.

I soggetti che entrano in rapporto contrattuale con le Società appartenenti al Gruppo Helvetia Italia devono sottoscrivere l'osservanza al codice etico.

Per la segnalazione dei reati di corruzione, esiste, infine una casella email dedicata ([odv231@helvetia.it](mailto:odv231@helvetia.it)) per la raccolta di informazioni su comportamenti contrari alla normativa e ai principi etici, cui si ispira il Gruppo.

Nel corso del 2018 tale modalità informativa è stata affiancata da un nuovo canale di comunicazione, atto a garantire l'anonimato del segnalante (c.d. whistleblowing).

I principali presidi anticorruzione sono di seguito riepilogati:

- Policy su omaggi, regalie, e intrattenimenti;
- Autodichiarazione su omaggi e partecipazione a eventi;
- Procedura per la segnalazione di atti / tentativi di corruzione;
- Attivazione di canale di segnalazione anonimo (whistleblowing).

Vi è stata un'unica segnalazione di reati di corruzione ricevuta nel 2018. La segnalazione, che è stata effettuata tramite lettera anonima, si rivelata infondata a seguito di approfondimenti condotti dall'OdV mediante interviste e analisi del processo.

GRI 205.3

## 7.6 Rapporti con le autorità di vigilanza

Spirito di collaborazione e rispetto della normativa sono sempre stati alla base dei nostri rapporti con le Autorità di Vigilanza, oltre a essere parte di una attività imprenditoriale affidabile. Rispetto al 2017, nell'anno di riferimento, si osserva un decremento del numero di sanzioni, anche se l'importo complessivo è aumentato.

GRI 417.2, 419.1

Di seguito la rappresentazione sia del fenomeno sanzionatorio, sia delle interlocuzioni con le Autorità di Vigilanza, relative alle richieste di informazioni e/o di adempimenti specifici avanzate dalle stesse.

### Rapporti con le autorità

|                            | 2017    | 2018    | Trend |
|----------------------------|---------|---------|-------|
| <b>IVASS</b>               |         |         |       |
| Numero richieste           | 9       | 16      | ↗     |
| Numero sanzioni            | 21      | 16      | ↘     |
| Importo sanzioni (in euro) | 141.008 | 175.300 | ↗     |
| <b>Altre Autorità*</b>     |         |         |       |
| Numero richieste           | 6       | 0       | ↘     |
| Numero sanzioni            | 1       | 0       | ↘     |
| Importo sanzioni (in euro) | 0       | 00      | →     |

\*COVIP, Garante Privacy, AGCI.1 e Consob

↗ = positive   ↘ = negative   → = neutral





# Assicurazione sostenibile

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>8.</b> | <b>Assicurazione sostenibile</b>  | <b>43</b> |
| 8.1       | Offerta sostenibile   | 44        |
|           | Gamma di prodotti variegata   | 44        |
|           | Limitata azione di influenza sulla scelta di soluzioni<br>d'assicurazione sostenibili                           | 44        |
|           | Soluzioni d'assicurazione sostenibili   | 44        |
|           | Soluzioni d'assicurazione in ottica sociale   | 45        |
|           | Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza  | 45        |
|           | Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare   | 46        |
| 8.2       | Investimenti sostenibili  | 47        |
|           | Responsabilità di investitore   | 47        |
|           | Fattori ESG nel processo di investimento  | 47        |
|           | Gestione dell'investimento  | 48        |
|           | Le emissioni del nostro portafoglio   | 51        |
|           | Gestione immobiliare Gruppo Helvetia Italia   | 51        |
| 8.3       | Acquisti sostenibili  | 51        |
|           | Responsabilità per l'ambiente e la società  | 51        |
|           | Acquisti sostenibili e responsabilità verso il clima  | 52        |
|           | Attenzione agli impatti ambientali: consumi e impatti diretti<br>e andamento delle emissioni di CO <sub>2</sub> | 53        |
| 8.4       | Aspettative e tutela dei clienti  | 56        |
|           | La fiducia dei clienti è una risorsa importante   | 56        |
|           | Liquidazione dei sinistri   | 56        |
|           | La gestione dei reclami   | 57        |
|           | Orientamento al cliente come punto cardine di helvetia 20.20  | 58        |
|           | Accessibilità digitale  | 58        |
|           | Protezione dei dati   | 60        |
|           | Informazioni sui prodotti e consulenza  | 61        |

## 8. Assicurazione sostenibile

Con la strategia CR 20.20, Helvetia ha deciso di integrare maggiormente i criteri ESG nei suoi processi di core business, in particolare nell'underwriting, nello sviluppo prodotti e nelle decisioni di investimento. A tal proposito, nel 2016, il CR Advisory Board ha stabilito i primi approcci a livello di Gruppo Helvetia Internazionale. Per integrare gli aspetti ESG in modo permanente nei processi di core business, perseguiamo un approccio bottom-up che attinge notevolmente dalla collaborazione tra esperti CR e manager di linea. Partendo da un primo impulso dato dalla funzione CR, si formulano idee e approcci confrontandosi con gli stakeholder interni ed esterni.

Il Gruppo Helvetia Italia recepisce la strategia definita dal Gruppo e, nei limiti delle sue specificità, la declina e attua a livello locale.

### 8.1 Offerta sostenibile

#### **Gamma di prodotti variegata**

In qualità di assicuratore operante in tutti i rami, attenuiamo i rischi esistenziali dei nostri clienti e in questo modo contribuiamo ad uno stabile sviluppo sociale ed economico. Ad esempio, soluzioni semplici e flessibili consentono ai giovani o a clienti con un budget limitato di proteggersi dai rischi più importanti. Per le piccole e medie imprese, siamo un partner competente con prodotti innovativi come ad esempio la copertura dei rischi cyber o con specifiche soluzioni in caso di utilizzo di energia rinnovabile.

GRI 103.1

#### **Limitata azione di influenza sulla scelta di soluzioni d'assicurazione sostenibili**

Tenendo in considerazione gli aspetti ESG nelle soluzioni d'assicurazione e nei servizi, Helvetia in Italia punta a riconoscere tempestivamente rischi e opportunità di una economia inclusiva e a basse emissioni di CO<sub>2</sub>, a sfruttare le opportunità di mercato ed evitare perdite finanziarie. Possiamo ad esempio supportare le soluzioni sostenibili e la diffusione di tecnologie sostenibili offrendo, a queste, un'interessante copertura assicurativa. Considerando però il fatto che la copertura assicurativa offerta non influisce direttamente sulla decisione di acquistare un veicolo efficiente sul piano energetico o di installare un impianto fotovoltaico, attraverso la configurazione dell'offerta possiamo incidere solo in misura limitata sulla scelta di attuare un comportamento più sostenibile da parte dei nostri clienti. Ciononostante, intendiamo offrire alla nostra clientela, ove possibile ed economicamente gestibile, soluzioni che promuovono un comportamento ecologicamente sostenibile.

GRI 103.1

#### **Soluzioni d'assicurazione sostenibili**

La nostra offerta di prodotti è quindi orientata alle esigenze dei nostri clienti. La nostra offerta include la protezione dell'investimento per l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale, a beneficio di clienti privati e corporate. Nel settore Rischi tecnologici / Specialty Lines, Helvetia offre assicurazioni per impianti eolici, fotovoltaici e impianti che utilizzano biomasse sostenendo così lo sfruttamento di forme di energia rinnovabili. Inoltre, Helvetia premia i proprietari di veicoli con alimentazione esclusivamente elettrica attraverso una scontistica mirata (parametro del premio base ridotto del 50%).

GRI 103.2

Nel 2018, la quota di prodotti assicurativi sostenibili del Gruppo Helvetia Italia dei danni con riferimento alla sola Helvetia Rappresentanza, è stata di 0,85% (in lieve incremento rispetto al 0,75% al 2017), in base ai premi totali del settore Danni a cui appartengono i prodotti indicati nella tabella: settore Auto e settore Engineering. In questo settore affrontiamo i prossimi anni potendo contare su una crescita moderata ma con l'obiettivo comunque

di estendere la nostra offerta, e di conseguenza aumentare la nostra quota di mercato. I volumi sono comunque fortemente influenzati dalle decisioni di consumo dei nostri clienti, sulle quali possiamo incidere solo in misura limitata.

### Prodotti assicurativi sostenibili

FS 8

| valori in milioni di euro                               | 2017    | 2018      | Variatione % rispetto all'anno precedente |
|---|---------|-----------|---|
| Premi assicurazione su impianti di energia rinnovabili* | 838.000 | 1.196.657 | 43%                                       |
| Premi assicurazione per veicoli con motore elettrico    | 58.606  | 69.515    | 19%                                       |

\*Si intendono impianti: eolici, fotovoltaici, idroelettrici e biomasse

La variazione percentuale dei premi dei veicoli esclusivamente elettrici 2018 rispetto al 2017, pari al 19%, riflette, in parte, l'incremento generale dei premi Rca nello stesso periodo, pari all' +8.0%; entrambi gli incrementi sono il risultato di un sensibile aumento della nuova produzione auto nel corso del 2018. La maggior variazione dei veicoli elettrici si può attribuire alla crescente diffusione sul mercato di questa tipologia di veicoli (+147% di immatricolazione nel 2018 rispetto al 2017).

La variazione percentuale 2018 rispetto al 2017 dei premi relativi ad assicurazioni su impianti di energia rinnovabili, pari al 43%, è conseguenza sia di una crescita generale dei premi Engineering, sia il risultato di un progressivo aumento della nuova produzione, legata principalmente agli impianti di produzione energetica alimentati a biomassa e fotovoltaico di piccola taglia.

### Soluzioni d'assicurazione in ottica sociale

GRI 103.2

Nei rami Vita, il Gruppo Helvetia non offre prodotti esplicitamente sostenibili, ma le sue soluzioni svolgono per la loro natura, anche una funzione sociale, con una attenzione ai bisogni di tutela e protezione dei propri clienti e della collettività. L'attività assicurativa ricopre una funzione importante nella società e nella sfera sociale ed economica in quanto consente di trasferire i rischi a carico del cliente ad Helvetia, che è in grado di fronteggiarli e di integrare il sistema di welfare pubblico, non sempre proporzionato ai bisogni dei cittadini.

Le soluzioni offerte nel settore Vita, consentono ai propri clienti e alla collettività una maggiore sicurezza e protezione:

- Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza
- Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare

### Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza

Il Gruppo Helvetia Italia, attraverso la sua compagnia vita (Helvetia Vita) ha da molti anni prestato attenzione a questo target di clientela offrendo, oltre alle tradizionali coperture assicurative, forme di assistenza mirate per categorie di persone bisognose di maggiore tutela, come i malati gravi o gli invalidi. Per tali ultime casistiche, infatti, la prestazione viene liquidata in via anticipativa, (immediatamente una quota parte del capitale assicurato) per permettere al nostro cliente di far fronte alle spese necessarie per le cure. Tra queste tipologie di polizze riveste particolare rilievo l'offerta denominata Helvetia Nuova Omnia.

Il prodotto si configura come flessibile e modulabile e permette una personalizzazione delle coperture, in modo tale che il cliente possa comporre il prodotto, scegliendo le singole garanzie in grado di soddisfare maggiormente le proprie esigenze e bisogni di tutela.

Su tutte le offerte a premio annuo è consentito il pagamento mensile del premio, permettendo così ai nostri clienti con meno disponibilità liquide di accedere facilmente alle nostre coperture assicurative

Non solo siamo attenti alle nostre soluzioni di prodotto, ma cerchiamo sempre di dare una risposta innovativa alla fiducia dei nostri clienti con un importante progetto di modernizzazione del processo assuntivo. Grazie a questo progetto abbiamo velocizzato l'emissione delle nostre polizze direttamente presso i nostri partner distributivi, riducendo i tempi di attesa e le incertezze che spesso i clienti mostrano di fronte a tali coperture, e migliorando la gestione delle pratiche direzionali.

Helvetia Nuova Omnia è disponibile in 4 versioni, appositamente realizzate per coprire le varie esigenze:

| Helvetia Nuova Omnia   |   |
|--|---|
| <p><b>Helvetia Nuova Omnia (506/507)</b></p> <p>alla classica copertura caso morte, con capitale e premio annuo costante e distinto per stato tabagico, è abbinabile anche una garanzia complementare infortuni che duplica o triplica l'importo del capitale assicurato in funzione della causa del decesso (morte da infortunio, morte da incidente stradale).</p>   | <p><b>Helvetia Nuova Omnia Decrescente – Versione Unico</b></p> <p>la copertura in caso di decesso decresce sulla base di una regola matematica e il pagamento del premio avviene in un unico momento.</p>      |
| <p><b>Helvetia Nuova Omnia (508/509/511)</b></p> <p>in aggiunta alla classica copertura caso morte, con capitale e premio annuo costante e distinto per stato tabagico, è anche possibile tutelarsi dagli imprevisti della vita, scegliendo l'adesione ad una o più delle garanzie accessorie previste, che ricomprendono Invalidità Totale e Permanente e Malattia Grave. Con l'attivazione di tali garanzie, in modalità differenti, il cliente può ottenere la liquidazione anticipata di una parte del capitale. Con l'attivazione della garanzia Esonero pagamento premi della copertura in caso di decesso, in caso di liquidazione della prestazione dovuta rispettivamente, per la garanzia complementare in caso di invalidità totale e permanente, o per la garanzia complementare in caso di malattia grave, il cliente è esonerato dal pagamento del premio relativo alla garanzia principale in caso di decesso, a partire dalla data di accertamento dell'invalidità totale e permanente o della malattia grave.</p> | <p><b>Helvetia Nuova Omnia Decrescente – Versione Annuo</b></p> <p>la copertura in caso di decesso decresce sulla base di una regola matematica e il pagamento del premio avviene con premi annui costanti.</p> |

### Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare

La previdenza complementare è una forma di previdenza che si aggiunge a quella obbligatoria, ma non la sostituisce. Si tratta di uno strumento di welfare integrativo che permette al cliente di garantirsi una pensione aggiuntiva a quella pubblica, mantenendo un tenore di vita analogo a quello goduto nell'età lavorativa.

A seguito del recepimento della IDD, il Gruppo Helvetia Italia ha modificato nel 2018 (con effetto gennaio 2019), le due Convenzioni rispettivamente con FOPDIRE (Fondo Pensione Dirigenti Gruppo Eni) e C.RAI.P.I. (Cassa di Previdenza – Fondo Pensione dei dipendenti

della RAI Radio Televisione Italiana S.p.A. e delle altre società del Gruppo RAI) per l'erogazione delle prestazioni pensionistiche complementari in forma di rendita per gli Aderenti ai suddetti Fondi. Dal momento del pensionamento l'aderente potrà scegliere una delle forme di rendita previste dalla Convenzione.

La rendita consiste nell'erogazione di una somma calcolata in base al capitale che l'aderente avrà maturato ed all'età in quel momento. Difatti la "trasformazione" del capitale in una rendita avviene applicando dei coefficienti di conversione che tengono conto dell'andamento demografico della popolazione italiana e sono differenziati per età e sesso.

Nell'ottica di migliorare la comunicazione con i clienti e i servizi a loro offerti è stato intrapreso nel 2018 un percorso di efficientamento di sistemi e processi.

Il Gruppo Helvetia Italia, con la sua compagnia vita (Helvetia Vita), offre due diverse soluzioni previdenziali:

| Helvetia Aequa  | Soluzione Previdente  |
|---|---|
| <p>è un Piano Individuale Pensionistico di tipo assicurativo – Fondo Pensione (PIP) ideato principalmente per i lavoratori autonomi, ma adatto anche a personale dipendente che desidera una pensione integrativa da percepire al momento del pensionamento.</p> <p>L'adesione avviene su base individuale e volontaria, ammette il versamento del TFR e degli eventuali contributi di welfare aziendale. Inoltre il prodotto non prevede costi di adesione, ma solo un contenuto costo di gestione, proprio per la finalità che lo caratterizza;</p> | <p>è un Fondo Pensione Aperto costituito in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno della Compagnia e destinato esclusivamente al perseguimento dello scopo previdenziale. È rivolto a tutti coloro che intendono realizzare un piano di previdenza complementare sia su base individuale che su base collettiva. Il Fondo è, infatti, aperto a Convenzionamenti con Aziende (con la predisposizione di fasce di costi di ingresso e di gestione in funzione del numero di adesioni collettive legate all'Azienda convenzionata), ed è idoneo al ricevimento delle quote inerenti il TFR nonché dei contributi relativi al welfare aziendale.</p> |

Su entrambi i prodotti inoltre è attivabile l'istituto della Rendita Integrativa Temporanea Anticipata (RITA).

## 8.2 Investimenti sostenibili

### Responsabilità di investitore

GRI 103.1

Negli ultimi anni, l'integrazione dei criteri ESG nell'analisi degli investimenti e nel relativo processo decisionale è ormai una pratica consolidata di mercato. Di conseguenza, si fanno più severi i requisiti di trasparenza per quanto riguarda il reporting, la collaborazione con altri investitori e l'interesse dei nostri stakeholder, in particolare analisti, azionisti e clienti.

Quando si parla di carbone ed emissioni di gas serra, la discussione si concentra invece maggiormente sulla prospettiva finanziaria: se molti Stati si accordassero su misure severe di protezione del clima, gran parte dei giacimenti di carbone, petrolio e gas perderebbero notevolmente di valore. Alcuni investitori stanno già reagendo a questo rischio attraverso una «decarbonizzazione» del proprio portafoglio.

### Fattori ESG nel processo di investimento

GRI 103.2

In quanto compagnia di assicurazione leader in Europea, con investimenti finanziari e immobiliari per un valore di 52 miliardi di franchi, il Gruppo Helvetia Internazionale ha l'opportunità di influire sulle realtà ambientali, sociali ed economiche. Siamo convinti che tenendo conto delle informazioni sulla sostenibilità sia possibile migliorare le prestazioni

complessive di un portafoglio di investimento. A nostro avviso, gestire in modo responsabile il capitale significa tenere conto di criteri ambientali, di responsabilità sociale e governative (ESG), e svolgere così un ruolo attivo nelle tematiche di cambiamento climatico, disastri ambientali, violazione dei diritti umani e gestione societaria non affidabile.

### Gestione dell'investimento

GRI 103.2, 103.3

La politica di gestione degli investimenti nel Gruppo Helvetia Internazionale è finalizzata a preservare la solidità patrimoniale di lungo periodo attraverso un approccio prudente per rispondere agli impegni verso gli assicurati, tenendo inoltre in considerazione gli aspetti legati alla specifica situazione economica, finanziaria e patrimoniale.

Obiettivo della gestione degli attivi è, inoltre, quello di determinare il corretto rapporto ed equilibrio tra le diverse categorie di investimento, per il raggiungimento di un adeguato livello di redditività.

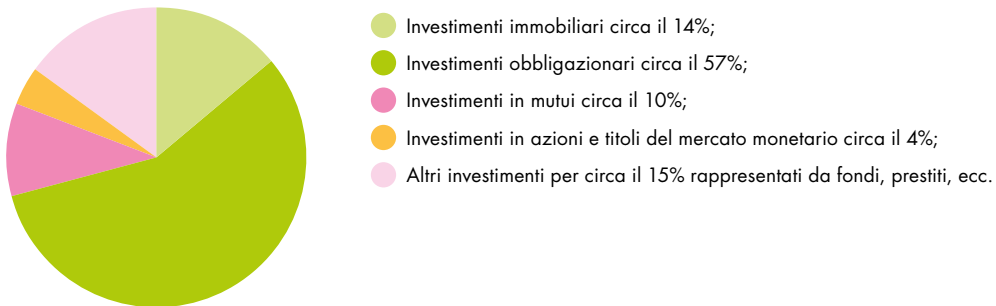
In qualità di investitore responsabile, il Gruppo Helvetia Internazionale conduce valutazioni semestrali sulla sostenibilità dell'intero portafoglio utilizzando per la valutazione l'analisi dell'autorevole provider indipendente MSCI su più di 13.000<sup>3</sup> aziende e governi sulla base della loro sostenibilità. Gli emittenti di investimenti sono valutati su 37 temi chiave, che vanno dalle emissioni di gas serra all'efficienza energetica, passando per la sicurezza del lavoro e la corruzione.

Con questa analisi, il Gruppo Helvetia Internazionale è in grado di coprire tutti gli assets per i quali è disponibile un rating. Si tratta soprattutto di titoli governativi, obbligazioni e azioni e fondi che costituiscono circa due terzi dell'intero portafoglio di investimenti finanziari. Non è possibile ottenere un punteggio ESG corrispondente per le restanti attività finanziarie (mutui, fondi liquidi e prestiti agli assicurati e ai dipendenti). L'obiettivo dichiarato dal Gruppo Helvetia Internazionale è quello di soddisfare le elevate esigenze di rendimento espresse dai nostri clienti e garantire al nostro portafoglio di investimenti finanziari un rating di sostenibilità che si attesti nella media di mercato.

I risultati vengono discussi durante le riunioni che vedono la partecipazione dell'Investments Management all'interno dei Comitati di Investimento, del CR Advisory Board e della Direzione del Gruppo Helvetia Internazionale. Il team del Portfolio Management di Gruppo monitora mensilmente le informazioni aggiornate riguardanti gli emittenti per verificarne una possibile bassa qualità in termini ESG e/o eventuali coinvolgimenti in gravi controversie. Per i titoli presenti in questa «portfolio watchlist» viene consigliato l'acquisto di un'alternativa. In tal modo garantiamo che il processo di investimento tenga conto dei rating ESG negativi, senza escludere specifici investimenti sulla base di valori soglia definiti a priori. Effettuiamo però esclusioni sistematiche in quei settori in cui le disposizioni legali le impongono. Ad esempio, non investiamo in produttori di armi vietate in linea con la "Swiss War Material Act" e la "Convenzione di Oslo".

Con investimenti per 52,0 miliardi di franchi svizzeri, il portafoglio del Gruppo Helvetia Internazionale è così suddiviso:

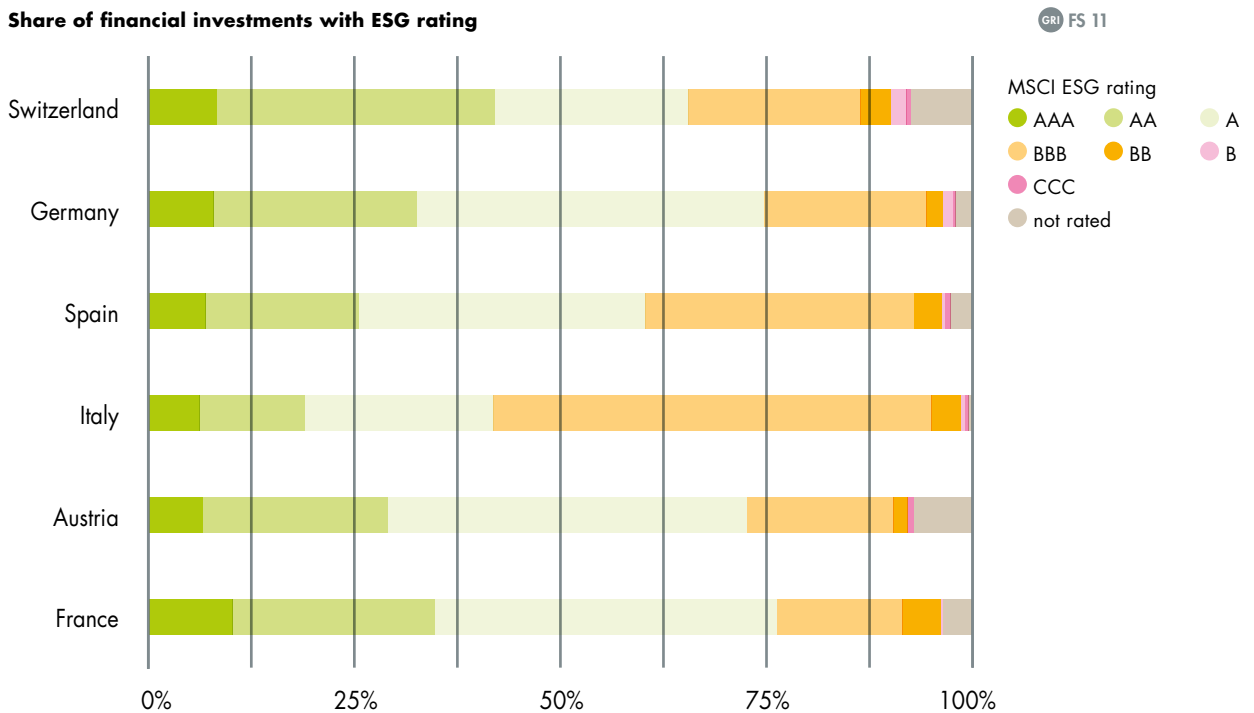
<sup>3</sup> Dato comprensivo anche delle subsidiaries



Maggiori informazioni sulla strategia di investimento di Helvetia Internazionale nel rapporto finanziario di Gruppo al seguente indirizzo:

<https://www.helvetia.com/content/dam/os/corporate/web/en/home/investor-relations/overview/publications/annual-results/2018/financial-report-fy18.pdf>

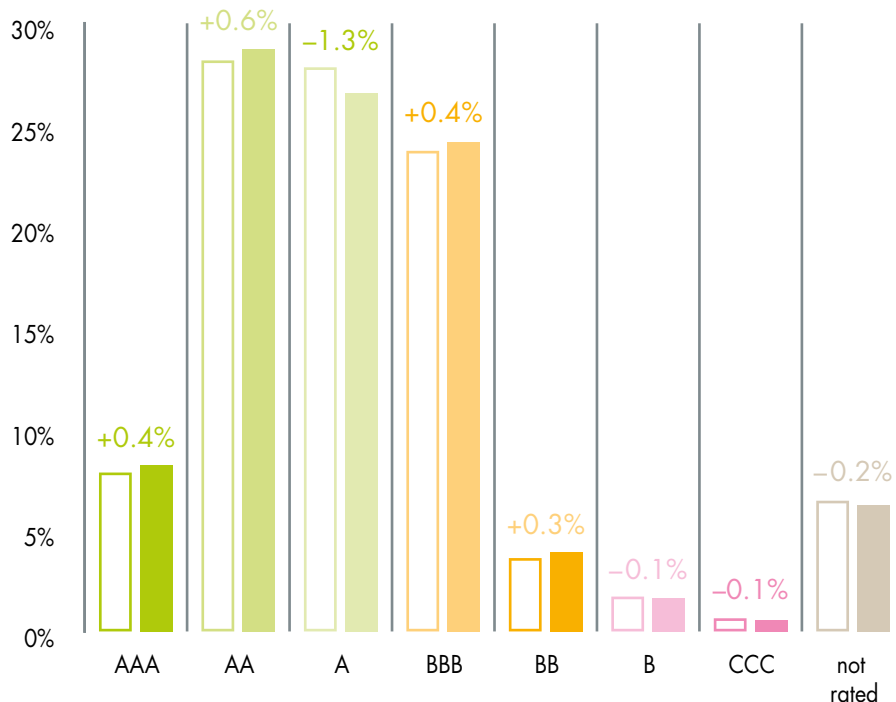
**Share of financial investments with ESG rating**





Development in share of financial assets with ESG assessment Helvetia Group 2017-2018

○ 2017 ● 2018



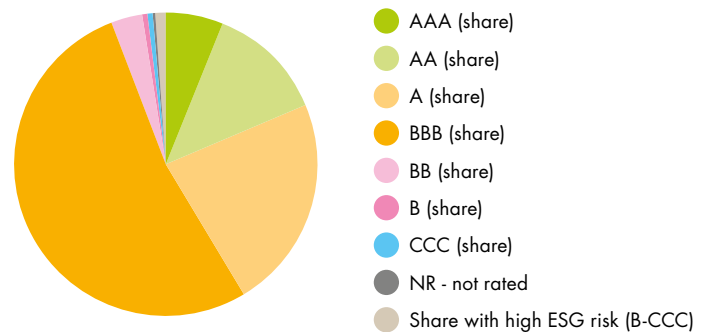
Il portafoglio di investimenti finanziari del Gruppo Helvetia Internazionale, con un rating A medio a dicembre 2018, conferma un basso rischio ESG valido per tutte le società che rientrano nel perimetro di consolidamento, incluso il Gruppo Helvetia Italia. La quota di investimenti con un alto rischio ESG (rating B-CCC) è stato ridotto a livello di Gruppo Internazionale dal 2,5% circa nell'anno precedente a meno del 2,2% nel 2018. In alcuni paesi, è ben al di sotto e compreso tra lo 0,25 e l'1%. L'approccio di investimento per la sostenibilità deve essere comunque ulteriormente perfezionato, così come la selezione dei titoli sostenibili con l'introduzione della piattaforma di MSCI Ricerca ESG nel corso dell'anno. Tutti i gestori di portafoglio hanno accesso su base mensile ad una "watching list" di emittenti, oggetto di osservazione anche in base alla loro reputazione. Questo elenco è stato rivisto e integrato nel 2018. A livello di Gruppo Helvetia Internazionale, è stato creato un gruppo di lavoro per definire le linee guida ESG, che saranno incluse nelle politiche sugli investimenti del Gruppo come vincolanti per tutti i paesi.

Il Gruppo Helvetia Italia sta iniziando un percorso di adeguamento del proprio processo d'investimento, per recepire i criteri ESG, a quello summenzionato ed operativo per la propria "parent company", e nel rispetto delle leggi della UE e dell'Italia in materia. Processo che seppur avviato nel corso del 2018 a livello internazionale, si prevede di completare, in coordinamento con Il Gruppo, anche a livello locale entro la fine del 2019. L'impegno di adottare la "portfolio watchlist" anche in Italia per il 2018 è stato inserito in una iniziativa più ampia di adeguamento alle nuove logiche del Gruppo Internazionale e sarà quindi integrata per la fine del 2019.

La distribuzione percentuale in base al rating, per quanto riguarda il portafoglio investimenti del Gruppo Helvetia Italia al 31 dicembre 2018, ed oggetto di analisi (circa il 94% del totale), evidenzia che solo lo 0,88% del portafoglio ha un rating compreso tra B-CCC e quindi con un alto rischio ESG:

**Distribuzione percentuale in base al rating del nostro portafoglio investimenti**

| ESG-Rating                       | %      |
|----------------------------------|--------|
| AAA (share)                      | 6,20%  |
| AA (share)                       | 12,84% |
| A (share)                        | 22,82% |
| BBB (share)                      | 53,17% |
| BB (share)                       | 3,60%  |
| B (share)                        | 0,40%  |
| CCC (share)                      | 0,48%  |
| NR - not rated                   | 0,49%  |
| Share with high ESG risk (B-CCC) | 0,88%  |



**Le emissioni del nostro portafoglio**

Una politica di investimento lungimirante non può ignorare il cambiamento climatico. Sulla base di un test di compatibilità climatica, condotto volontariamente nel 2017, il Gruppo Helvetia Internazionale ha preso parte attiva al gruppo di lavoro “Clima ed energia” dell’Associazione svizzera di assicurazioni (SIA). I risultati sono stati inclusi nella bozza del position paper “Responsible Investments” dal comitato per gli investimenti del SIA, presieduto da Helvetia. Ogni semestre, il Gruppo Helvetia Internazionale esamina le emissioni del proprio portafoglio di investimenti.

GRI 103.2

Le informazioni disponibili sull’efficacia climatica tendono ancora ad essere incomplete e di conseguenza, tali analisi forniscono solo una valutazione parziale.

**Gestione immobiliare Gruppo Helvetia Italia**

Il Portafoglio Immobiliare del Gruppo Helvetia Italia si riferisce prevalentemente al centro direzionale di Helvetia a Milano, che è stato costruito e gestito con elevati criteri di efficienza energetica, confermati dall’esito di una verifica svolta da un valutatore indipendente nel 2015, con validità di 4 anni. Nel corso del 2019 sarà effettuato l’aggiornamento della certificazione energetica.

**8.3 Acquisti sostenibili**

**Responsabilità per l’ambiente e la società**

La tutela dell’ambiente e del clima è una delle più importanti sfide globali e Helvetia sostiene lo sviluppo di un’economia inclusiva e a basse emissioni di CO<sub>2</sub>. Rispetto alle imprese del settore produttivo, in una società di servizi finanziari come Helvetia, i flussi di materiali e di beni sono limitati. Il nostro impatto diretto sull’ambiente e sulla società deriva soprattutto dall’approvvigionamento e dall’utilizzo dell’infrastruttura di cui necessitiamo per fornire i nostri servizi, e che comprende in particolare gli edifici ad uso ufficio e i relativi impianti tecnici, la corrispondenza commerciale, l’infrastruttura informatica e da ufficio e il materiale per l’ufficio e il marketing.

GRI 103.1, 102.9

A livello locale, il Gruppo Helvetia ha adottato da tempo alcune buone pratiche volte alla riduzione dei consumi di plastica, attraverso l'introduzione di erogatori d'acqua ai piani, alla diminuzione delle bottigliette d'acqua e alla gestione differenziata dei rifiuti.

Per quanto riguarda la flotta aziendale (costituita da 71 auto a fine 2018), la "Car Policy" del Gruppo Helvetia Italia prevede la sostituzione di tutte le auto aziendali ogni 48 mesi, per garantire standard di sicurezza elevati e un minor impatto in termini di consumi ed inquinamento (gli autoveicoli appartengono alle classi Euro 5 o Euro 6). Inoltre, nel corso del 2018, il Gruppo Helvetia ha voluto inserire nella propria car list alcune auto con motorizzazione ibrida, già prevista per l'auto a disposizione dei dipendenti per attività di servizio.

In un'ottica di riduzione dei consumi, a livello aziendale, è in corso anche un programma di iniziative volte alla digitalizzazione dei processi di business e della gestione documentale (Going Digital) il cui completamento è previsto per il 2020.

### **Acquisti sostenibili e responsabilità verso il clima**

GRI 103.2

#### **Guida all'approvvigionamento**

Prestiamo attenzione affinché l'approvvigionamento e l'utilizzo della nostra infrastruttura e dei materiali di consumo avvengano a livello locale, in modo rispettoso dell'ambiente e socialmente responsabile. Il Gruppo Helvetia Internazionale ha stabilito delle linee guida per un approvvigionamento compatibile con il rispetto dell'ambiente e della società. Esse sono concretizzate in una guida interna all'approvvigionamento che si rivolge ai nostri responsabili degli acquisti. La guida all'approvvigionamento stabilisce i requisiti minimi e ulteriori criteri volontari, volti a promuovere un acquisto compatibile con l'ambiente e la società. Le categorie di prodotti spaziano dagli alimenti per il ristorante del personale, all'infrastruttura informatica, fino a detersivi. La guida si basa su etichette e standard riconosciuti a livello internazionale e in parte a livello nazionale. La guida tiene informati i responsabili dell'approvvigionamento di beni e servizi sugli effetti sociali o ambientali rilevanti e consiglia loro come affrontare tali aspetti nei colloqui con i fornitori. L'approvvigionamento è organizzato a livello decentralizzato nei mercati nazionali, con la figura di un responsabile per ciascun gruppo merceologico. Fa eccezione l'infrastruttura informatica, per la quale gli acquisti vengono effettuati centralmente.

#### **Rielaborazione della guida all'approvvigionamento**

GRI 103.3

Per rafforzare il know-how relativo all'approvvigionamento sostenibile all'interno del Gruppo Helvetia Internazionale e garantire l'attuazione della guida a tal proposito, è stato aperto un dialogo nel 2019 con i responsabili acquisti di ogni paese per comprendere meglio come la guida all'approvvigionamento dovrebbe essere implementata in modo efficace. L'obiettivo perseguito è la definizione di condizioni quadro più chiare e trasparenti da parte del Gruppo Internazionale sui temi come ad esempio il target di approvvigionamento sostenibile e gli effetti sui costi. Questi aspetti saranno inclusi nell'attuale revisione della strategia CR 2020-2025. Il gruppo di lavoro che doveva essere operativo dal 2018 non è stato attivato in attesa di una riorganizzazione del "Procurement" anche alla luce degli impatti ESG.

Per alcuni gruppi merceologici negli ultimi anni si è assistito ad una notevole evoluzione degli standard e anche dell'offerta di soluzioni più sostenibili. Per quanto riguarda i prodotti cartacei, dalla fine del 2017, il Gruppo Helvetia in Italia promuove l'utilizzo della carta riciclata per la stampa presso i nostri partner distributivi (agenti), e l'introduzione graduale nei

singoli ambiti operativi (ad es. prodotti stampati, carta per fotocopie, ecc.). Inoltre, abbiamo avviato un'importante progetto, denominato "Zerocarta", che, oltre al recupero di economicità sui servizi, ci consente di rafforzare il nostro impegno in termini di minor impatto ambientale riducendo il consumo della carta nei processi interni.

### Attenzione agli impatti ambientali: consumi e impatti diretti e andamento delle emissioni di CO<sub>2</sub>

#### Emissioni Atmosferiche

GRI 305.1, 305.2, 305.2

Rispetto all'anno precedente, il Gruppo Helvetia Italia ha ridotto le emissioni assolute di CO<sub>2</sub> di ben 6 punti percentuali, per un totale di 1.283 tonnellate. Le emissioni relative di CO<sub>2</sub> per FTE sono pari a 2,5 tonnellate (riduzione del 6,4% rispetto all'anno precedente). Questa riduzione è dovuta in minima parte anche ad una migliore rendicontazione effettuata nel 2018 e applicata anche al 2017.

Registriamo le emissioni CO<sub>2</sub> derivanti dall'uso dell'edificio, viaggi d'affari, consumo di carta e acqua e smaltimento dei rifiuti (circa 34,3%). In base ad un audit condotto nel 2018 a livello di Gruppo Helvetia Internazionale, è stato confermato che l'utilizzo di elettricità deriva al 100% da fonti rinnovabili. Il Gruppo Helvetia Italia è ricompreso all'interno di questa analisi. È stato raggiunto questo obiettivo attraverso specifici contratti con i fornitori e mediante l'acquisizione di certificazioni relative alle fonti idriche e solari di energia elettrica.

Per calcolare le emissioni di gas serra, ci si affida alla metodologia della rete di sostenibilità VfU per le istituzioni finanziarie, nella versione 2013.

GRI 302.1, 302.3, 102.48

#### Consumi complessivi

|                         | Unità di misura | 2017      | 2018      | Variazione rispetto all'anno precedente |
|-------------------------|-----------------|-----------|-----------|---|
| Consumo di elettricità  | kwh             | 2.784.464 | 2.395.353 | -14,0%                                  |
| Consumo di gas naturale | kwh             | 1.840.314 | 1.861.173 | 1,1%                                    |
| Consumo di acqua        | m <sup>3</sup>  | 18.798    | 19.954    | 6,2%                                    |
| Consumo di carta        | t               | 139       | 128       | -7,7%                                   |
| Viaggi                  | km              | 2.720.471 | 2.523.274 | -7,2%                                   |
| Rifiuti                 | t               | 83        | 158       | 90,4%                                   |

Note: i dati relativi al 2018 presenti in questa relazione sono stati determinati in modo puntuale

### Consumi per FTE

|                         | Unità di misura | 2017  | 2018  | Variazione rispetto all'anno precedente |
|-------------------------|-----------------|-------|-------|---|
| Consumo di elettricità  | kwh             | 5.525 | 4.726 | -14,5%                                  |
| Consumo di gas naturale | kwh             | 3.651 | 3.672 | 0,6%                                    |
| Consumo di acqua        | m <sup>3</sup>  | 37    | 39    | 6,0%                                    |
| Consumo di carta        | kg              | 276   | 253   | -8,3%                                   |
| Viaggi                  | km              | 5.398 | 4.979 | -7,8%                                   |
| Rifiuti                 | kg              | 164   | 312   | 90,2%                                   |

### Emissioni CO<sub>2</sub> complessive

|                             | Unità di misura | 2017         | 2018         | Variazione rispetto all'anno precedente |
|-----------------------------|-----------------|--------------|--------------|---|
| <b>totale</b>               |                 | <b>1.364</b> | <b>1.283</b> | <b>-5,9%</b>                            |
| Consumo di elettricità (1)  | t               | 33           | 28           | -15,2%                                  |
| Consumo di gas naturale (2) | t               | 475          | 481          | 1,2%                                    |
| Consumo di acqua (3)        | t               | 14           | 15           | 7,1%                                    |
| Consumo di carta(4)         | t               | 167          | 154          | -7,6%                                   |
| Viaggi (5)                  | t               | 658          | 589          | -10,4%                                  |
| Rifiuti (6)                 | t               | 17           | 16           | -7,0%                                   |

#### Note:

(1) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06\_VIII, Bauer/Bolliger/ Tuchschnid/Faist: "Hydroelectric energy"

(2) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06\_V, Faist/Heck/Jungbluth/Tuchschnid: "Natural gas"

(3) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 08, capitolo 92; Report 13\_IV, Gabor Doka: "Wastewater treatment".

(4) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 11\_III, Roland Hischer: "Paper and Board" (capitolo 8, "Graphical paper")

(5) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 14, Spielmann/Bauer/Dones/Tuchschnid: "Transport Services"

(6) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 13\_II, G. Doka: "Waste Incineration"

### Emissioni CO<sub>2</sub> per FTE

|                         | Unità di misura | 2017         | 2018         | Variazione rispetto all'anno precedente |
|-------------------------|-----------------|--------------|--------------|---|
| <b>totale</b>           |                 | <b>2.705</b> | <b>2.532</b> | <b>-6,4%</b>                            |
| Consumo di elettricità  | kg              | 65           | 55           | -15,0%                                  |
| Consumo di gas naturale | kg              | 942          | 948          | 0,7%                                    |
| Consumo di acqua        | kg              | 28           | 30           | 7,0%                                    |
| Consumo di carta        | kg              | 331          | 305          | -8,0%                                   |
| Viaggi                  | kg              | 1.306        | 1.163        | -10,9%                                  |
| Rifiuti                 | kg              | 33           | 31           | -5,5%                                   |

### Programma di mobilità di Helvetia

Nel periodo di riferimento, il Gruppo Helvetia Italia ha sviluppato un concetto di mobilità che ricomprende numerose misure a sostegno di una mobilità più rispettosa dell'ambiente. Ad esempio, Helvetia sostiene i collaboratori che utilizzano i mezzi di trasporto pubblici per motivi di lavoro, attraverso la stipula di convenzioni con le principali aziende di trasporti del territorio locale e nazionale. Per i viaggi di lavoro in città il personale dipendente, conformemente alla direttiva in materia, è tenuto ad utilizzare i mezzi pubblici. In questo caso, Helvetia sostiene le spese di viaggio.

|                 | Unità di misura | 2017             | 2018         |                  | Variazione rispetto all'anno precedente |            |
|-----------------|-----------------|------------------|--------------|------------------|---|------------|
|                 |                 |                  | FTE          | FTE              |   |            |
| <b>Viaggi</b>   | <b>km</b>       | <b>2.720.471</b> | <b>5.398</b> | <b>2.523.274</b> | <b>4.979</b>                            | <b>-7%</b> |
| viaggi in auto  | km              | 2.188.868        | 4.343        | 1.999.638        | 3.945                                   | -9%        |
| viaggi in treno | km              | 411.269          | 816          | 405.414          | 800                                     | -1%        |
| viaggi in aereo | km              | 120.334          | 239          | 118.222          | 233                                     | -2%        |

GR1 102.48

Note: i dati relativi al 2018 presenti in questa relazione sono stati determinati in modo puntuale

### Smaltimento rifiuti

Il Gruppo Helvetia in Italia è molto attento alla raccolta e smaltimento dei rifiuti e nella sede di Milano viene effettuata una modalità differenziata per i materiali come carta, toner, neon, pile, lattine e plastica presenti, tappi di plastica e di sughero. Sono inoltre presenti presso ogni ufficio e presso le aree comuni, cestini per la raccolta della carta e dei bicchieri di plastica.

GR1 306.2

I toner e i neon sono affidati agli appaltatori dei contratti di servizi per lo smaltimento a norma di legge. Le pile e le batterie dei computer portatili vengono consegnate ad una azienda specializzata nello smaltimento rifiuti speciali, mentre tutto il resto del materiale viene depositato in appositi contenitori previsti dal Comune di Milano ed AMSA si occupa del loro ritiro e smaltimento.

Helvetia ha migliorato nel corso del 2018 la propria rendicontazione in relazione allo smaltimento dei rifiuti, introducendo nuovi materiali oggetto di analisi e monitoraggio. Questo ha determinato una crescita importante nella nostra rendicontazione rispetto ai periodi precedenti.

|                                     | Unità di misura | 2016      | 2017      | 2018       |            | Variazione rispetto all'anno precedente |
|-------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|------------|------------|---|
|                                     |                 |           |           |            | in %       |   |
| <b>Rifiuti</b>                      | <b>t</b>        | <b>74</b> | <b>83</b> | <b>158</b> | <b>90%</b> |   |
| rifiuti (differenziati e riciclati) | t               | 39        | 50        | 127        | 80,2%      | 154%                                    |
| Rifiuti inceneriti                  | t               | 35        | 33        | 31         | 19,8%      | -5%                                     |

Nota: i dati della presente relazione per il 2018 sono stati determinati: in modo puntuale per i rifiuti differenziati e riciclati, mentre i rifiuti inceneriti sono stati stimati in base ad una media del Gruppo Helvetia Internazionale



## 8.4 Aspettative e tutela dei clienti

GRI 103.1, 103.2, 103.3

### La fiducia dei clienti è una risorsa importante

Una collaborazione equilibrata con i nostri clienti è fondamentale per intrattenere relazioni d'affari di lungo termine, ed è dunque basilare per il nostro successo aziendale. Una consulenza corretta e trasparente è altrettanto importante, così come il trattamento responsabile dei dati dei clienti e l'offerta di servizi interessanti. Dal momento che i clienti spesso stipulano con noi contratti a lungo termine ed il pagamento dei premi avviene in via anticipata, per loro è fondamentale poter contare sull'affidabilità di Helvetia. Nei casi di sinistro, la richiesta di risarcimento è spesso legata ad un'esperienza negativa che può rivestire un'enorme importanza per le parti interessate. Una gestione del sinistro facilmente accessibile e priva di complicazioni burocratiche può creare fiducia e migliorare la situazione individuale.

La violazione dei principi espliciti ed impliciti di correttezza verso i nostri clienti contiene, invece, un enorme rischio reputazionale.

### Liquidazione dei sinistri

Il nostro obiettivo è erogare un servizio che soddisfi pienamente i nostri assicurati. A tal fine, i pilastri della nostra attività sono:

- **Rapidità ed equità nella liquidazione**
- **Assistenza altamente qualificata**

Garantire costantemente questi valori è fondamentale per consolidare la relazione con i clienti.

### Rapidità

Grazie ad un sistema caratterizzato dalla presenza di ispettori e liquidatori a servizio di tutto il territorio nazionale, a loro volta coadiuvati da una rete capillare di periti e professionisti esterni, è possibile ridurre significativamente i tempi di liquidazione di ogni sinistro. Con il processo di digitalizzazione in corso garantiremo nei prossimi anni ulteriori miglioramenti nelle tempistiche.

Ogni fase di gestione del sinistro, dall'attimo in cui viene effettuata la denuncia all'azione di liquidazione, è tracciata attraverso l'impiego del nostro sistema gestionale in cui viene direttamente raccolta in modalità digitale tutta la documentazione necessaria per una gestione efficace ed efficiente del sinistro.

Una soluzione particolarmente innovativa, inoltre, è la possibilità per il cliente di effettuare la perizia telematicamente, tramite l'assistenza online di un operatore tecnicamente specializzato. La video perizia evita dunque la necessità di un sopralluogo da parte del tecnico e riduce ulteriormente i tempi di liquidazione.

|                         |                           |                              |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Liquidatori e ispettori | Carrozzerie convenzionate | Partner cristalli e grandine |
| 64                      | 1.370                     | 5                            |

### Qualità nell'assistenza

La selezione di fornitori e partner commerciali eccellenti è il driver fondamentale per raggiungere alti livelli qualitativi in fase di assistenza alla clientela. Entrambe le precedenti categorie saranno tenute a rispettare gli standard stabiliti da Helvetia. Il rispetto delle tempistiche ed il corretto approccio verso i clienti sono monitorati periodicamente al fine di poter sempre garantire un buon servizio.

La qualità nell'assistenza viene raggiunta anche grazie ad una valutazione formale su tutti i fornitori, tramite visite presso le strutture e analisi dei dati di processo e qualitativi. Solo a valle della valutazione di questi aspetti il fornitore viene poi effettivamente ingaggiato.

Puntiamo molto ad ottimizzare l'efficienza dei processi e al raggiungimento di un alto livello di soddisfazione dei nostri clienti e collaboratori.

Perseguendo infatti il modello EFQM (European Foundation for Quality Management), tramite autovalutazioni effettuate ad intervalli regolari, valutiamo il grado di maturazione e individuiamo il potenziale di miglioramento, che deve essere graduale e sistematico.

|                                       |   |  |   |
|---------------------------------------|---|--|---|
| <b>Periti auto e RE</b><br><b>300</b> | <b>Sinistri gestiti</b><br><b>157.545</b> | <b>Sinistri pagati</b><br><b>106.960</b> | <b>Tempo medio Gestione Sinistri CARD 2F dell'anno</b><br><b>24gg</b> |
|---------------------------------------|---|--|---|

### La gestione dei reclami

GR1 418.1

Uno dei nostri principali obiettivi è quello di garantire la corretta e celere definizione dei reclami. Una gestione corretta consente di mantenere e migliorare la propria affidabilità e reputazione verso la clientela e di contribuire, con comportamenti concreti, ad accrescere la trasparenza verso il mercato.

Il Gruppo Helvetia Italia ha formalizzato una propria politica di gestione dei reclami, il cui principio ispiratore si poggia proprio sull'equo trattamento con l'obiettivo di assicurare una gestione efficace del processo. La gestione dei reclami è affidata ad una apposita funzione dedicata, "Legale e Reclami", che ha il compito di garantire, in coordinamento con le aree aziendali coinvolte, la gestione dei reclami presentati dalle persone fisiche o giuridiche, dalle associazioni dei consumatori, dagli utenti e, in generale, da soggetti portatori di interessi collettivi, in relazione alla normativa di settore tempo per tempo vigente in materia.

Nel corso dell'esercizio 2018, con riferimento al Gruppo Helvetia Italia, si sono registrati complessivamente 1.081 reclami su 1.696.357 rapporti in essere, pari allo 0,06%: di questi circa il 47% sono stati accolti. Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 26,6 giorni.

## **Orientamento al cliente come punto cardine di helvetia 20.20**

GR1 103.1, 103.2, 103.3

L'orientamento al cliente è uno dei tre pilastri fondamentali della strategia helvetia 20.20. Ci siamo posti l'obiettivo di ottimizzare il Customer Journey e consentire ai nostri clienti di accedere con facilità ai nostri servizi su tutti i canali di comunicazione digitali e analogici. Vogliamo inoltre conoscere nel dettaglio le aspettative, le abitudini e le esigenze della nostra clientela e utilizzarle come punto di partenza per sviluppare nuovi prodotti e servizi.

### **Accessibilità digitale**

Con la crescente digitalizzazione, è sempre più importante rendere i nostri servizi accessibili senza alcuna restrizione anche alle persone che soffrono di disabilità audiovisive. Inoltre, l'accesso senza barriere a Internet risponde ai requisiti stabiliti dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità (art. 9), che la Svizzera e l'Italia hanno ratificato. Nel mese di gennaio 2016 è entrata in vigore la direttiva interna per un web design accessibile. L'obiettivo è quello di orientare il web design di Helvetia alle linee guida di un'accessibilità a Internet semplificata, come formulate dal World Wide Web Consortium (W3C). Il sito web di Helvetia è disponibile nella versione attuale 2.0, livello di conformità A, secondo le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). In questo modo, miglioriamo la usability di base dei contenuti Internet.

Le abitudini e gli stili di vita stanno cambiando in fretta negli ultimi anni: l'uso di smartphone e tablet ha aperto nuovi modi di informarsi e di acquistare, consentendo ai nostri clienti di confrontare le diverse proposte e di effettuare i propri acquisti in qualunque momento e da qualunque luogo.

È necessario quindi che Helvetia raggiunga il cliente dove si trova e nel momento in cui decide di valutare l'acquisto di una nostra polizza. Questo implica che i sistemi debbano essere aperti e disponibili 24 ore per 7 giorni, non comprendendo solo l'orario di apertura delle agenzie. Questo cambiamento ha implicazioni tecnologiche e culturali non indifferenti.

Abbiamo voluto così fronteggiare il cambiamento in atto innanzitutto approfondendo le necessità del cliente e dei partner (agenti e broker) attraverso delle interviste e degli incontri. Il quadro emerso è risultato complesso e interessante: la maggioranza dei clienti ha detto chiaramente di voler operare in qualsiasi momento e direttamente on line in certe situazioni, ma anche di voler avere la possibilità di mantenere un rapporto personale con un consulente che possa supportarli nelle loro decisioni o in caso di bisogno come nella gestione di un sinistro.

Le indicazioni ricevute hanno indirizzato i nostri progetti "digital" nello sviluppo di strumenti che permettano al cliente di scegliere la modalità preferita di relazione con noi e con i nostri partner, mantenendo comunque la centralità della figura del consulente personale, sia esso agente o broker.



## *I principali progetti avviati per arrivare a questo obiettivo sono*


**1. Piattaforma di instant insurance:** il cliente può acquistare direttamente coperture di breve durata per i propri viaggi e per le attività sportive in pochi minuti. Una evoluzione di questa piattaforma ha permesso di realizzare la prima vera esperienza di vendita "instant" grazie alla partnership con MyPass, società che vende skipass on line. Il cliente aderendo alla polizza Helvetia stipulata con MyPass può attivare l'emissione automatica della copertura assicurativa giornaliera all'atto di emissione dello skipass. Il tutto semplicemente passando dai tornelli di accesso agli impianti sciistici con la tessera MyPass. Il servizio è attivo su una decina di località sciistiche fra le più importanti dell'arco alpino.

**2. Portale My Helvetia:** questo portale è pensato come luogo d'incontro virtuale fra agente, cliente e personale di compagnia. All'interno del portale i clienti possono trovare servizi e informazioni e indirizzare richieste al proprio agente di fiducia. Il dialogo fra agente e cliente avviene con modalità del tutto analoga a quanto il cliente è abituato usando strumenti social. Vi sono anche luoghi di interscambio di informazioni fra clienti, ad esempio per i possessori di auto d'epoca i quali possono mostrare i propri "gioielli" ad altri appassionati di auto d'epoca clienti Helvetia, e ovviamente vedere quanto messo in mostra dagli altri appassionati. Helvetia in questo modo consente un confronto in luogo sicuro e dà valore a quanto interessa al proprio cliente.

**3. Progetto Agenzia del Futuro:** su richiesta dei propri agenti Helvetia si sta attivando per offrire strumenti atti a migliorare i servizi al cliente e per ridurre i costi di gestione dell'agente, liberando tempo per attività di relazione e consulenza. Fra i diversi temi toccati in questo progetto assumono rilevanza la firma digitale e i pagamenti digitali pensati per azzerare l'uso di carta durante l'emissione del contratto assicurativo e per facilitare le attività in carico al cliente e all'agente. Gli agenti Helvetia possono operare in mobilità per venire incontro alle esigenze del cliente che potrà siglare i documenti e pagare utilizzando tablet e smartphone, ovvero con le modalità che è uso adottare nelle transazioni di acquisto di beni strumentali e servizi di altri settori merceologici.

**4. Contact Center:** per soddisfare le esigenze espresse nelle interviste dai clienti, ovvero di poter operare indistintamente su canali diversi, è necessario strutturare dei sistemi informatici che consentano di presentare su ogni canale il medesimo stile e la medesima esperienza di uso da parte del cliente. Un ruolo importante di collante fra i diversi canali è rappresentato dal nuovo Contact Center Helvetia, pensato proprio come un pivot in grado di interfacciarsi sia con i partner che con i clienti, con una visione a 360° sulla situazione del cliente e sulle azioni da lui intraprese. Il lavoro informatico per consentire al Contact Center di operare con efficacia è ingente in quanto necessita di mettere in relazione sistemi e canali fino a poco tempo fa gestiti in modo separato. Una volta implementati i sistemi di supporto, il nuovo Contact Center permetterà di offrire al cliente e ai partner nuovi servizi e una presenza costante al loro fianco.

**5. Progetto ORBITA:** una volta attivi i nuovi punti di contatto con clienti e partner, Helvetia intende monitorare l'utilizzo degli stessi e misurare il livello di soddisfazione della clientela. Il progetto iniziato nel 2018 ha iniziato a produrre risultati sulla modalità di interazione dei clienti con i diversi canali (Sito istituzionale, portale My Helvetia, piattaforma di instant insurance) permettendo una parziale riprogettazione degli stessi. Il monitoraggio dei livelli di soddisfazione dei clienti diventerà effettivo dal 2020.



*“Con la crescente digitalizzazione è sempre più importante consentire ai nostri clienti di accedere con facilità ai servizi offerti.”*

L'insieme dei progetti ci consente una "vicinanza al cliente" prima solo auspicata. Questa si manifesterà sia come flessibilità per il nostro cliente, con a disposizione servizi 24 per 7 e su più canali, fra loro integrati, sia come maggior conoscenza delle sue preferenze ed esigenze.

Nel tempo saremo in grado di offrire prodotti e servizi sempre più vicini e coerenti con le necessità dei nostri clienti.

### **Protezione dei dati**

Insieme all'orientamento al cliente, una caratteristica centrale di helvetia 20.20 è l'«innovazione», in particolare per quanto riguarda la digitalizzazione in corso del settore assicurativo, che necessita di requisiti specifici al fine di assicurare l'ottimale utilizzo dei dati ma anche la loro completa protezione. L'obiettivo principale della nostra gestione dei dati è quello di garantire sempre il rispetto del consenso espresso dai nostri clienti in merito al trattamento dei dati personali. In caso di consenso affermativo, analizziamo in modo mirato dati e informazioni per sviluppare continuamente le nostre offerte e sfruttare il potenziale della digitalizzazione. Solo così possiamo affermare la nostra competitività in un mercato in rapida evoluzione. A conferma dell'attenzione che prestiamo ai dati personali, invitiamo i nostri clienti ad esprimere il consenso al trattamento dei dati per ogni operazione di marketing e in funzione di ciascun canale utilizzato.

La fiducia e la trasparenza sono i principi che guidano il nostro utilizzo dei dati. In Helvetia, la protezione dei dati è il principio che determina le condizioni quadro per il trattamento dei dati e assicura il rigoroso rispetto di un utilizzo appropriato e proporzionato. Questi principi di protezione dei dati confluiscono nel regolare processo di compliance di Helvetia, ed è in questo ambito che se ne verifica l'osservanza.

Sotto il profilo organizzativo, il Gruppo Helvetia Italia ha nominato il Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer), in base a precisi requisiti di professionalità e indipendenza, come richiesto dal nuovo Regolamento Europeo sulla Privacy.

La responsabilità principale per il corretto funzionamento della protezione dei dati spetta, in ultima istanza, a ogni singolo collaboratore nei limiti delle sue mansioni. Per creare consapevolezza su questo tema, conduciamo regolarmente attività di sensibilizzazione e di formazione in relazione alla normativa applicabile sia agli intermediari che al personale dipendente. Inoltre, la protezione dei dati e l'obbligo di segretezza formano parte delle condizioni di impiego e del Codice di Compliance a cui tutti i collaboratori sono vincolati.

Abbiamo, inoltre, istituito un indirizzo mail dedicato, messo a disposizione degli interessati e dei dipendenti da utilizzare sia per l'esercizio dei propri diritti sia per eventuali richieste di consulenza, definendo precise tempistiche di conservazione dei dati personali trattati nonché sviluppato un impianto procedurale che descrive, tra le altre cose, il processo di gestione dei diritti e delle richieste degli interessati e la modalità di rilevamento e di reazione alle casistiche di violazione (data breach) rilevate.

La garanzia e il controllo del rispetto delle norme sulla protezione dei dati è un principio cardine cui ci ispiriamo. Grazie a pratiche commerciali prudenti e orientate al lungo periodo, il Gruppo Helvetia Italia non ha registrato alcuno reclamo relativo al trattamento dei dati dei clienti nel 2018 (un solo reclamo nel 2017).

Abbiamo infatti completato, con successo nel corso del 2018, i principali interventi pianificati per l'implementazione del Regolamento, e provveduto alla prima cancellazione informatica massiva dei dati personali, che si è conclusa nei primi mesi del 2019. Tale attività, che verrà, infatti, ciclicamente ripetuta con periodicità annuale, ha comportato lo svecchiamento dei suoi principali sistemi informativi e l'eliminazione di un'importante quantità di dati (polizze, sinistri, preventivi/proposte e anagrafiche). Il completamento della prima cancellazione massiva ha rappresentato una delle più importanti e impegnative attività di adeguamento alla normativa sulla tutela dei dati personali.

### **Informazioni sui prodotti e consulenza**

Indipendentemente dalla modalità di contatto (contatto diretto, tramite distributore, attraverso siti web, social media o altri canali), i clienti devono essere in grado di prendere una decisione informata valutando quando e in che misura richiedere un prodotto o una prestazione di servizio. Noi consentiamo loro di farlo attraverso informazioni di prodotto trasparenti e comprensibili e attraverso una formazione regolare, erogata sia ai dipendenti sia ai nostri distributori.

Il 2018 è stato caratterizzato dall'entrata in vigore dell'Insurance Distribution Directive e dei conseguenti Regolamenti IVASS di recepimento. Per il Gruppo Helvetia Italia è stata un'occasione per consolidare le proprie iniziative formative e per un attento monitoraggio e controllo delle reti distributive. Ci siamo impegnati molto per adeguarci al nuovo contesto normativo e nella seconda parte dell'anno sono stati organizzati numerosi incontri formativi durante i quali sono stati illustrati i principi cardine della Insurance Distribution Directive ed approfondite le principali novità normative introdotte.

La pianificazione annuale del piano formativo agenti nel 2018 ha tenuto in forte considerazione le linee di indirizzo e gli obiettivi condivisi con il Gruppo Agenti, proponendo così un piano di aggiornamento professionale, ricco di opportunità formative, alcune delle quali affidate a società esterne (sia in aula, sia con modalità e-learning). L'aggiornamento professionale per tutti i partner bancari si è svolto esclusivamente in modalità e-learning e sulla base di piani condivisi con le nostre banche partner.

I corsi proposti si sono focalizzati su quattro principali tematiche, rafforzandone le competenze e consentendo un aggiornamento costante alle evoluzioni normative, fiscali ed economiche:

- Informatica
- Amministrativa e Gestionale
- Giuridica
- Contrattuale e di prodotto

Le varie tematiche affrontate, rispondono ai requisiti del Regolamento IVASS ex 40/2018. La formazione complessiva proposta è generalmente orientata sia a corsi di aggiornamento sia a corsi di prima formazione. Offriamo anche corsi strutturati per sviluppare capacità organizzative, competenze in ambito marketing e comunicazione, per poter offrire e migliorare la qualità dei servizi al nostro cliente.

**Agenti**

|  | <b>2018</b> |
|--|-------------|
| Totale questionari completati                                    | 44.474      |
| Questionari di gradimento con esito positivo                     | 44.080      |
| % esiti positivi sul totale questionari di gradimento completati | 99,11%      |

**Bancassurance**

|  | <b>2018</b> |
|--|-------------|
| Totale questionari completati                                    | 26.713      |
| Questionari di gradimento con esito positivo                     | 26.063      |
| % esiti positivi sul totale questionari di gradimento completati | 97,57%      |

Tutti i nostri corsi di formazione si concludono con lo svolgimento di un test di verifica delle conoscenze acquisite e solo dopo avere ricevuto un esito positivo viene rilasciato un attestato di frequenza. I nostri partner distributivi sono un importante tassello della nostra capacità come assicuratore, ed è per questo che monitoriamo costantemente la qualità della nostra formazione con questionari di gradimento. Nel 2018, la nostra attenzione e dedizione nel garantire un percorso di crescita professionale in linea con le esigenze dei nostri intermediari, sono stati confermate dal 99% degli agenti e dal 98% degli intermediari bancari che hanno completato il questionario di gradimento.





# Datore di lavoro ambito

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>9.</b> | <b>Datore di lavoro ambito</b>                 | <b>64</b> |
| 9.1       | Risorse umane                                  | 65        |
|           | Promozione dei collaboratori                   | 65        |
|           | Formazione                                     | 69        |
|           | Work Really Smart                              | 72        |
| 9.2       | I dipendenti di Helvetia                       | 72        |
| 9.3       | Impegno dei collaboratori                      | 75        |
|           | Contesto che promuove un impegno a tutto tondo | 75        |
|           | Confronto con le organizzazioni sindacali      | 75        |
|           | Impegno sociale dei collaboratori              | 75        |
| 9.4       | Salute e sicurezza                             | 76        |
|           | Infortuni e assenteismo                        | 76        |

## 9. Datore di lavoro ambito

GRI 103-1

### 9.1 Risorse umane

In quanto società di servizi assicurativi, Il Gruppo Helvetia Internazionale deve poter contare su collaboratori capaci e impegnati, che consentono di confermare il proprio successo sul mercato nel lungo periodo. Infatti, Helvetia può affrontare al meglio le sfide di oggi, come la digitalizzazione, le mutevoli esigenze dei clienti e le tendenze demografiche, solo con un organico qualificato e flessibile. La strategia helvetia 20.20 pone con decisione i clienti al centro delle nostre azioni e ci permette di agire con flessibilità e innovazione per cogliere le opportunità della digitalizzazione a vantaggio della nostra società. Questo determina un innalzamento dei requisiti che i nostri collaboratori e la nostra Direzione Risorse Umane (HR) sono chiamati a soddisfare. Requisiti e profili professionali cambiano infatti rapidamente e impongono flessibilità, capacità di pensare in modo integrato e un atteggiamento pragmatico e collaborativo sul posto di lavoro.

Anche le aspettative dei nostri potenziali futuri collaboratori cambiano. Oltre a modelli di retribuzione interessanti, quando oggi si valuta un datore di lavoro, si cercano soprattutto modelli di vita e di lavoro flessibili, spazio sufficiente per esprimere le proprie idee e la propria creatività e un lavoro che promuova le competenze professionali e le doti personali.

Di conseguenza, Helvetia attribuisce grande importanza al suo ruolo di datore di lavoro. Per noi questo significa, da un lato, offrire buone condizioni di lavoro grazie alle quali acquisire validi collaboratori e mantenerli a lungo termine in azienda e, dall'altro, creare un ambiente di lavoro in cui i collaboratori possano esprimere appieno il loro potenziale. Un ambiente di lavoro stimolante è alla base del benessere psicofisico dei nostri collaboratori e, quindi, anche del loro impegno nell'impresa e nella società.

#### Promozione dei collaboratori

##### Strategia HR

Il nostro obiettivo è quello di impiegare a lungo termine collaboratori soddisfatti ed efficienti, i quali dispongano delle capacità e delle competenze necessarie per affrontare positivamente le sfide di un ambiente di lavoro in continua evoluzione. In breve, abbiamo bisogno di collaboratori che presentino le giuste competenze, al momento giusto e nel posto giusto.

Il Gruppo Helvetia Italia partecipa all'indagine retributiva promossa dalla nostra Associazione di categoria.

L'età media si aggira intorno ai 46,6 anni (46 nel 2017), e l'anzianità di servizio rappresenta ancora un importante driver nell'elaborazione della strategia HR di Gruppo.

GRI 405.1, 102.48

**Organico per inquadramento e fasce di età**

| years             | 2017         |              |               |               |              | 2018         |              |               |               |              |
|-------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
|                   | ≤ 29         | 30-39        | 40-49         | 50-59         | ≥ 60         | ≤ 29         | 30-39        | 40-49         | 50-59         | ≥ 60         |
| Dirigenti         |              |              | 9,00          | 13,00         | 3,00         |              | 1,00         | 6,00          | 14,00         | 3,00         |
| Funzionari-Quadri |              | 21,00        | 94,00         | 68,00         | 15,00        |              | 20,86        | 83,00         | 77,00         | 15,00        |
| Impiegati         | 5,00         | 67,38        | 117,02        | 74,05         | 2,76         | 13,00        | 62,06        | 104,42        | 80,73         | 4,76         |
| Operai            |              |              | 1,00          |               |              |              |              | 1,00          |               |              |
| Stagisti          | 16,00        |              |               |               |              | 20,00        | 1,00         |               |               |              |
| <b>Totale</b>     | <b>21,00</b> | <b>88,38</b> | <b>221,02</b> | <b>155,05</b> | <b>20,76</b> | <b>33,00</b> | <b>84,92</b> | <b>194,42</b> | <b>171,73</b> | <b>22,76</b> |

**Organico per inquadramento e fasce di età**

| years               | ≤ 29         |      | 30-39        |       | 40-49         |       | 50-59         |       | ≥ 60         |      |
|---------------------|--------------|------|--------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|--------------|------|
|                     |              | %    |              | %     |               | %     |               | %     |              | %    |
| Dirigenti           |              |      | 1,00         |       | 6,00          | 1,2%  | 14,00         | 2,8%  | 3,00         | 0,6% |
| Funzionari-Quadri   |              |      | 20,86        |       | 83,00         | 16,4% | 77,00         | 15,2% | 15,00        | 3,0% |
| Impiegati           | 13,00        | 2,6% | 62,06        | 12,2% | 104,42        | 20,6% | 80,73         | 15,9% | 4,76         | 0,9% |
| Operai              |              |      |              |       | 1,00          | 0,2%  |               |       |              |      |
| Stagisti            | 20,00        | 3,9% | 1,00         | 0,2%  |               |       |               |       |              |      |
| <b>Totale</b>       | <b>33,00</b> |      | <b>84,92</b> |       | <b>194,42</b> |       | <b>171,73</b> |       | <b>22,76</b> |      |
| % su totale per età | 6,5%         |      | 16,8%        |       | 38,4%         |       | 33,9%         |       | 4,5%         |      |

La strategia HR del Gruppo Helvetia Internazionale comprende i seguenti quattro orientamenti strategici, che i mercati nazionali possono poi adeguare alle specifiche esigenze locali nell'ambito delle loro strategie HR. Al centro vi è lo sviluppo di una struttura eterogenea dei dipendenti in relazione all'origine, al genere, all'istruzione e alle capacità. Tuttavia, la durata dell'impiego e della lealtà, nonché le attitudini, i modi di pensare e i concetti di vita sono anch'essi oggetto della nostra strategia. Per raggiungere questo obiettivo, sviluppiamo modelli di lavoro individuali, che i dipendenti possono utilizzare a seconda delle loro esigenze e aspettative.

**1. Gestione attiva dei talenti e dei piani di successione**

GRI 103.2

Nel 2018, il Gruppo Helvetia in Italia ha intrapreso un percorso che prevede un sistema completo di gestione dei talenti e della successione. A seguito di colloqui annuali standardizzati con i collaboratori vengono individuati i cosiddetti «high performer» e «high potential», con l'obiettivo di indirizzarne e sostenerne lo sviluppo professionale. Ciò al fine di impiegare in modo ottimale il potenziale dei collaboratori e, al contempo, di favorirne la crescita.

Nel 2018 sono stati implementati nel portale HR Suite Success Factor, il processo "Employee Dialogue" per tutti i nostri dipendenti e il processo MBO (management business objective) per una popolazione più ristretta e selezionata in base a criteri interni. Nel 2018 è iniziato

il processo di allineamento con il regolamento IVASS 38/2018 delle politiche di remunerazione del Gruppo Helvetia Italia, che si è concluso nel 2019 nel corso della revisione annuale delle politiche stesse.

Il primo vero output del processo di "Talent & Succession Management", si concretizzerà nel corso del 2019, anno in cui per la prima volta si effettueranno le "T&S conferences". Il focus, oltre che sui talenti, si concentrerà in particolare sui possibili successori alle posizioni chiave e/o su tutte quelle posizioni che possono diventare critiche qualora non presidiate. In questo modo si vuole creare un Data Base condiviso a livello internazionale di possibili successori anche per le altre Market Unit. Nell'ambito delle future "T&S conferences" si potranno quindi formulare possibili percorsi di sviluppo e definire le relative misure di perfezionamento.

## 2. Trasformazione culturale

Con il progetto "Culture-fit" intendiamo agevolare una trasformazione culturale che porti maggiore consapevolezza della triade strategica definita dalla strategia Helvetia 20.20 quali: orientamento al cliente, innovazione e agilità. L'obiettivo è trasformare dall'interno l'idea di lavoro e managerialità. Per questo colleghiamo tra loro le varie iniziative interne a Helvetia e promuoviamo lo scambio di idee e l'apprendimento comune. I collaboratori devono comprendere come le nostre priorità strategiche si applicano concretamente nel loro lavoro quotidiano e come essi possano sostenerne l'attuazione. Tra le iniziative sviluppate per tale finalità possiamo citare: il Management Meeting dedicato ai primi riporti dell'Executive Board a maggio 2019, un evento dedicato a tutti i dipendenti che si terrà nella seconda parte dell'anno, il percorso formativo Leadership@helvetia che vedrà coinvolte le prime e parte delle seconde linee manageriali per sviluppare un concetto comune di leadership.

Oltre alla consapevolezza culturale, nei prossimi anni Helvetia è orientata verso un miglior rapporto tra le generazioni, tenendo conto dell'importanza di mantenere e possibilmente migliorare l'equilibrio di genere.

## 3. Employer of choice

In Italia, Helvetia vuole continuare ad attirare i giusti collaboratori, attraverso iniziative come il "career day" presso atenei milanesi. Investiamo inoltre continuamente nel garantire condizioni quadro interessanti e promuoviamo un ambiente in cui i nostri dipendenti possono contribuire con i loro punti di forza e idee. Poniamo attenzione alla salute e al benessere, offrendo convenzioni ed agevolazioni con Istituti clinici e attivando iniziative mirate alla prevenzione.

## 4. Il dipendente al centro dell'attenzione e dell'efficienza

Per garantire il corretto funzionamento della gestione delle risorse umane, continuiamo a sviluppare i nostri servizi HR attraverso la digitalizzazione e l'informazione. Nel 2018 è stato dato avvio, per la gestione dei processi HR, al nuovo portale "HR Suite Success Factor", oltre ad aver potenziato l'informativa interna sulle novità ed iniziative del nostro Gruppo Helvetia attraverso l'intranet aziendale, denominata "Allegra". Quest'ultima è stata rafforzata attraverso l'utilizzo degli Schermi di InformAzione, posizionati in punti strategici all'interno dell'edificio, sui quali vengono riportate le notizie più importanti, di interesse per tutti i dipendenti.

## Alcuni importanti progetti

### Leadership@helvetia

Al fine di rafforzare l'agilità e la capacità dei nostri manager e migliorare la loro cooperazione interdipartimentale, Helvetia ha adottato un programma di sviluppo a livello di Gruppo per i dirigenti nel 2018. Circa 200 manager dai mercati nazionali Austria, Germania, Italia e Svizzera vi hanno già preso parte, mentre in Francia e in Spagna sono in programma per il 2019.

Per quanto riguarda l'Italia, il programma Leadership@helvetia è stato avviato nel 2018 con la partecipazione del Executive Management. Sarà concluso nel corso del 2019 con il coinvolgimento di 62 colleghi.

### Employer campaign&go

La nuova campagna per il posizionamento dell'"employer" è iniziata in Svizzera nel settembre 2018 e rappresenta la combinazione dei nostri punti forza comprovati con un approccio imprenditoriale nelle sfide di domani. Incarna una cultura volta all'innovazione e a soluzioni non convenzionali da testare senza paura. Sono stati coinvolti circa 150 dipendenti (di cui 18 per l'Italia) in diversi paesi con "focus group" mentre tutti i dipendenti hanno potuto partecipare online.

GRI 103.3

### Colloqui con i collaboratori

Ogni anno, nell'ambito dei colloqui annuali capo-collaboratore, tutti i collaboratori ricevono un riscontro completo sulla valutazione delle proprie prestazioni, nonché un'analisi delle opportunità di sviluppo e dei margini di miglioramento. I colleghi possono fornire anche ai loro responsabili un feedback in merito alla loro situazione lavorativa e alla collaborazione sia reciproca sia all'interno del team. Dal 2018 questi colloqui sono stati integrati nel portale "HR Suite Success Factor". I dipendenti che ricevono una valutazione regolare della performance corrispondono al 95,66% comprendendo tutto il personale di Helvetia ad esclusione degli stagisti e operai<sup>4</sup>.

### Quota dei dipendenti con valutazione regolare della performance

| in %                          | 2017  | 2018  | Variazione % rispetto all'anno precedente |
|-------------------------------|-------|-------|---|
| Totale questionari completati | 96,64 | 95,66 | -1,0%                                     |

GRI 102.48

### Formazione

Con una media di circa 19,48 ore per ciascun collaboratore nel 2018 (17,18 ore nel 2017), Helvetia "Italia" conferma l'impegno nello sviluppo del suo personale<sup>5</sup>.

GRI 404.1

<sup>4</sup> Il dato del 2017 è stato rettificato di un FTE relativo alla categoria operaio.

<sup>5</sup> I dati sono stati ricalcolati in base alla nuova rendicontazione del personale e considera nel perimetro di analisi anche la società di servizi APSA. Il dato del 2017 è stato quindi rideterminato con i nuovi criteri.

### Formazione complessiva

GRI 102.48

| ore (in decimali) | 2017     | 2018     | Variazione % rispetto all'anno precedente |
|-------------------|----------|----------|---|
| Totale            | 8.697,33 | 9.874,67 |   |
| Per FTE           | 17,18    | 19,48    | 13%                                       |

Dato ricalcolato secondo la nuova rendicontazione delle risorse e comprensivo anche di APSA

Ad essere determinante per noi non è però la quantità, bensì l'orientamento ai bisogni attuali e futuri, tanto dei collaboratori quanto di Helvetia. La nostra attenzione a una formazione continua si riflette nella realizzazione di percorsi di aggiornamento e specializzazione per i dipendenti del Gruppo. Helvetia promuove approcci innovativi alla formazione e amplia continuamente l'offerta di iniziative in e-learning.

Nel 2018 abbiamo realizzato un importante progetto formativo "Helvetia Go Live" il cui principale obiettivo è stato quello di ampliare conoscenze e capacità funzionali a supporto dei processi strategici di cambiamento in atto. Questa finalità si integra con la necessità di mantenimento e sviluppo della professionalità e del know how dei collaboratori di Helvetia. Al fine di configurarsi come una realtà moderna e competitiva, emergente tra la concorrenza ed in grado di muoversi con decisione nel mercato, abbiamo investito sulla formazione specialistica garantendo ai nostri collaboratori un aggiornamento professionale costante e un puntuale adeguamento tecnico/normativo. In un contesto dinamico in continua evoluzione, la formazione risulta indispensabile per sviluppare solide professionalità.

### Formazione per inquadramento (2018)

GRI 404.3

|                   | ore (in decimali) | FTE    | Ore / FTE |
|-------------------|-------------------|--------|-----------|
| Dirigenti         | 565,50            | 24,00  | 23,56     |
| Funzionari-Quadri | 4.310,99          | 195,86 | 22,01     |
| Impiegati         | 4.960,18          | 264,97 | 18,72     |
| Operai            | 1,50              | 1,00   | 1,50      |
| Stagisti          | 36,50             | 21,00  | 1,74      |
| Totale            | 9.874,67          | 506,83 | 19,48     |

### Formazione per genere

| ore (in decimali) | 2017     | Peso % | 2018     | Peso % |
|-------------------|----------|--------|----------|--------|
| Male              | 5.364,86 | 62%    | 4.055,21 | 41%    |
| Female            | 3.332,47 | 38%    | 5.819,46 | 59%    |
| Totale            | 8.697,33 |        | 9.874,67 |        |



### **“Helvetia Go Live”**

I principali ambiti di intervento sono stati:

- “Normativo” per garantire un adeguato livello di conoscenza della normativa di settore a fronte delle numerose novità introdotte dal legislatore. Tra i temi “caldi” il Regolamento Europeo sulla Privacy (GDPR), la direttiva IDD (Insurance Distribution Directive) e le sue molteplici implicazioni sulla distribuzione dei prodotti assicurativi, il D.gls 231 con un focus sul tema della responsabilità amministrativa delle società.
- “Linguistico” per migliorare, su ampia scala, la conoscenza della lingua ufficiale del Gruppo, l’inglese, al fine di facilitare lo scambio di informazioni e best practice tra le diverse market unit. Corsi di inglese in piccoli gruppi e corsi blended, in cui la componente digital, con libri di testo interattivi, si affianca all’aula tradizionale.
- “Tecnico specialistico” per mantenere, aggiornare e sviluppare le “hard skills” tipiche di un ruolo o di una famiglia professionale. Una formazione continua e mirata, a supporto del business specifico di ciascuna Direzione, con l’intento di disporre di una base comune di conoscenze e competenze che faciliti l’evoluzione della cultura specialistica di settore.
- “Comportamentale - Sviluppo personale” per veicolare e concretizzare i valori aziendali: Fiducia, Dinamismo, Entusiasmo favorendone l’adesione partecipata a supporto dell’identità collettiva di Helvetia. Un programma didattico breve (micro-learning) ispirato ai tre valori di Helvetia (Fiducia, Dinamismo, Entusiasmo) al fine di aumentare il senso di appartenenza dei collaboratori.
- “Manageriale” per diffondere un modello comune e condiviso di gestione del processo “Employee Dialogue”. Il nuovo colloquio annuale capo-collaboratore, oltre ad essere un’importante occasione di confronto, si configura come la prima fase di un progetto molto più vasto volto ad una mappatura univoca delle competenze e dei talenti presenti nel Gruppo.
- “Informatico” per affinare e perfezionare la capacità d’uso degli strumenti di office automation in una logica sinergica di allineamento dei processi di lavoro e dei sistemi informativi in dotazione.



## “Sviluppo tecnico-assicurativo”

Nel 2018, a supporto del business specifico delle diverse Direzione, sono stati realizzati i seguenti interventi formativi:

**IFRS 17 e IFRS 9**, per approfondire i nuovi principi contabili internazionali la cui adozione comporterà un profondo mutamento nelle metodologie di valutazione dei contratti, nelle scritture contabili e, più in generale, nell'intera operatività aziendale.

**Solvency II**, per acquisire una conoscenza completa del sistema e indagare i principali punti aperti nel processo di revisione attualmente in corso.

**Dinamiche demografiche lente e veloci**, per esplorare lo scenario assicurativo, capire come ampliare il business alla luce dei cambiamenti in atto con un focus sui recenti trend demografici.

**IDD, MIFID II, PRIIPs**, per valutare l'impatto delle tre normative europee inerenti trasparenza di mercato e tutele dei clienti.

**Innovare il modello di rete distributiva**, per fornire viste inedite e riflettere sull'attuale contesto di mercato con nuove sfide per il marketing assicurativo.

**IT Security**, per diffondere le policy di sicurezza informatica stabilite dal Gruppo conformi agli standard internazionali di riferimento.

**Project Management** per potenziare le competenze di PM dei collaboratori coinvolti, a vario titolo, nella gestione dei progetti aziendali.

**Underwriting - Assuntore 2.0**, al fine di personalizzare la formazione di quanti operano come sottoscrittori rispetto alle peculiari esigenze di Helvetia, fornendo una vista integrata.

**Claims – corsi tecnici**, per approfondire le novità normative e per sviluppare le conoscenze tecnico/dinamiche degli eventi e l'utilizzo delle moderne strumentazioni.



## Work Really Smart

### Diversità

Rispetto agli anni precedenti il n° di donne nei ruoli di responsabilità in Helvetia "Italia" è incrementato. In generale, il rapporto percentuale tra personale maschile e femminile risulta più equilibrato tra gli impiegati.

### Pari Opportunità

Nel 2018, è proseguito il progetto "Bentornata in Helvetia" per supportare le colleghe che si apprestano a vivere la maternità, sia nella fase iniziale di allontanamento dal posto di lavoro, sia in quella finale di rientro dal congedo. Un progetto di integrazione con un format ormai consolidato (incontri individuali) che aiuta le neo-mamme nella gestione dei cambiamenti che le vedono coinvolte. Un progetto dedicato alle neo-mamme a cui Helvetia offre supporto emotivo e operativo favorendo il dialogo e la condivisione di aspettative e disponibilità.

### Smart-working

Helvetia ha adottato in Italia diverse misure quali orari di lavoro flessibili, e part time, per agevolare l'equilibrio tra vita privata e lavoro. In quest'ottica è stato attuato, in via inizialmente sperimentale, la modalità di lavoro in smart-working per 80 dipendenti. Al termine della fase sperimentale, prevista per la fine del 2019, sarà valutata l'iniziativa tenendo conto della soddisfazione da parte dei dipendenti e del grado di produttività che l'azienda è riuscita a mantenere o a sviluppare.

### Sondaggi con i dipendenti

Helvetia promuove periodicamente dialoghi con i propri collaboratori e organizza varie occasioni formali e informali che consentono agli stessi dipendenti di confrontarsi tra loro su temi attuali. Questo dialogo continuo ci consente di comprendere come migliorare la nostra strategia HR e come rendere le nostre iniziative più efficaci. I sondaggi promossi negli ultimi tre anni, il Commit nel 2016 e nel 2017 ed il Mood Barometer nel 2018, sono stati alla base di diverse iniziative e progetti descritti nei precedenti paragrafi, come a titolo di esempio la Culture-fit, la Leadership@helvetia, e il Talent&succession management.

Il sondaggio del Mood Barometer è stato anche una occasione per comprendere l'interesse da parte dei nostri collaboratori nei confronti dello Smart Working, sul quale Helvetia è partita con un progetto pilota nel 2019.

Nel 2019 sarà lanciato una nuova indagine ancora in fase di progettazione.

## 9.2 I dipendenti di Helvetia

I nostri dipendenti sono 506,83, misurati in FTE, con un incremento del 0,12% rispetto all'anno precedente (506,21 nel 2017). Le informazioni presentate nelle tabelle seguenti comprendono i dati relativi all'organico della Compagnia per tipologia di contratto (indeterminato e determinato, full-time e part-time), inquadramento e genere. Sono indicati anche i dipendenti appartenenti a categorie protette e il turnover dei dipendenti, sia in entrata che in uscita.

Rispetto all'anno scorso, Il Gruppo Helvetia in Italia, in un'ottica di maggiore trasparenza e confrontabilità, ha voluto migliorare la rendicontazione sui propri dipendenti, sia in relazione alla rappresentazione grafica e tabellare, rendendola più confrontabile con il mercato

nazionale, sia in relazione ai criteri di determinazione degli FTE utilizzando criteri comuni alle altre compagnie di assicurazioni. Questo ha determinato quindi un momento di discontinuità rispetto ai dati del Documento non Finanziario del 2017, che sono stati elaborati conformemente ai criteri di rendicontazione della Casa Madre Svizzera<sup>6</sup>. Al fine di agevolare il lettore, abbiamo voluto comunque applicare i nuovi criteri anche al 2017, per consentire una valutazione sull'evoluzione rispetto all'esercizio precedente. Tale modifica ha coinvolto anche la rendicontazione delle ore di formazione fruita dai nostri dipendenti.

La struttura dei contratti collettivi si differenzia in modo significativo nei vari mercati nazionali, in cui opera il Gruppo Helvetia Internazionale. In Italia i rapporti di lavoro di tutti i dipendenti sono regolamentati da norme di legge, da contratti collettivi nazionali (per i Dirigenti o per Impiegati e Funzionari) delle Imprese Assicuratrici, da contratti o regolamenti aziendali, nonché dagli usi e dalle consuetudini. Alla data di rendicontazione del presente report, non sono presenti contratti a tempo determinato, mentre nel 2017 gli stagisti erano stati ricompresi in questa tipologia. Helvetia favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette, pari a 29 al 31 dicembre 2018 (27 nel 2017).

GRI 404.1

#### Organico per inquadramento e genere

|                   | 2017   |        | 2018   |        | Variazione rispetto all'anno precedente |        |
|-------------------|--------|--------|--------|--------|---|--------|
|                   | Male   | Female | Male   | Female | Male                                    | Female |
| Dirigenti         | 22,00  | 3,00   | 20,00  | 4,00   | -9,1%                                   | 33,3%  |
| Funzionari-Quadri | 152,00 | 46,00  | 147,00 | 48,86  | -3,3%                                   | 6,2%   |
| Impiegati         | 112,16 | 154,05 | 111,35 | 153,61 | -0,7%                                   | -0,3%  |
| Operai            | 1,00   |        | 1,00   |        | 0,0%                                    |        |
| Stagisti          | 9,00   | 7,00   | 7,00   | 14,00  | -22,2%                                  | 100,0% |
| Totale            | 296,16 | 210,05 | 286,35 | 220,48 | -3,3%                                   | 5,0%   |

#### Organico per inquadramento e genere

|                   | 2018   |        |        | Peso in % |       |        |
|-------------------|--------|--------|--------|-----------|-------|--------|
|                   | Male   | Female | Totale | Female    | Male  | Totale |
| Dirigenti         | 20,00  | 4,00   | 24,00  | 3,9%      | 0,8%  | 4,7%   |
| Funzionari-Quadri | 147,00 | 48,86  | 195,86 | 29,0%     | 9,6%  | 38,6%  |
| Impiegati         | 111,35 | 153,61 | 264,97 | 22,0%     | 30,3% | 52,3%  |
| Operai            | 1,00   |        | 1,00   | 0,2%      | 0,0%  | 0,2%   |
| Stagisti          | 7,00   | 14,00  | 21,00  | 1,4%      | 2,8%  | 4,1%   |
| Totale            | 286,35 | 220,48 | 506,83 | 56,5%     | 43,5% | 100%   |

<sup>6</sup> Criteri utilizzati dalla Casa Madre Svizzera. Il totale FTE include soltanto i tempi indeterminati e tempi determinati; i dipendenti assenti per un periodo continuativo (es. maternità, congedi) NON SONO INCLUSI; il personale CESSATO entro il 15 dicembre NON È INCLUSO; il personale ASSUNTO dopo il 15 dicembre NON È INCLUSO.

**Organico per tipologia contratto**

GRI 102.8, 102.48

|                       | 2017          |               | 2018          |               | Variazione rispetto all'anno precedente |             |
|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---|-------------|
|                       | Male          | Female        | Male          | Female        | Male                                    | Female      |
| A tempo indeterminato | 287,16        | 203,05        | 279,35        | 206,50        | -2,7%                                   | 1,7%        |
| A tempo determinato   |               |               |               |               | 0,0%                                    | 0,0%        |
| Stagisti              | 9,00          | 7,00          | 7,00          | 14,00         | -22,2%                                  | 100,0%      |
| <b>Totale</b>         | <b>296,16</b> | <b>210,05</b> | <b>286,35</b> | <b>220,50</b> | <b>-3,3%</b>                            | <b>5,0%</b> |
|                       | Male          | Female        | Male          | Female        | Male                                    | Female      |
| Full Time             | 294,00        | 183,00        | 285,00        | 196,00        | -3,1%                                   | 7,1%        |
| Part Time             | 2,16          | 27,05         | 1,35          | 24,50         | -37,5%                                  | -9,4%       |
| <b>Totale</b>         | <b>296,16</b> | <b>210,05</b> | <b>286,35</b> | <b>220,50</b> | <b>-3,3%</b>                            | <b>5,0%</b> |

**Turnover**

GRI 401.1

|                               | 2017  |        | 2018   |        | Variazione rispetto all'anno precedente |        |
|-------------------------------|-------|--------|--------|--------|---|--------|
|                               | Male  | Female | Male   | Female | Male                                    | Female |
| Cessati                       | 21,00 | 13,30  | 34,81  | 29,14  | 13,81                                   | 15,84  |
| Assunti                       | 2,00  | 5,00   | 17,00  | 27,00  | 15,00                                   | 22,00  |
| tasso di turnover complessivo | 4,54% | 3,62%  | 10,22% | 11,08% |   |        |

Nota: il tasso di turnover è stato calcolato come somma dei cessati e assunti diviso per l'organico complessivo (moltiplicato per 100)

**Dipendenti appartenenti a categorie protette\***

GRI 405.1

|               | 2017      | 2018      | Variazione rispetto all'anno precedente |
|---------------|-----------|-----------|---|
|               | per testa |           |   |
| Male          | 19        | 21        | 10,5%                                   |
| Female        | 8         | 8         | 0,0%                                    |
| <b>Totale</b> | <b>27</b> | <b>29</b> | <b>7,4%</b>                             |

\* I dati sono determinati per teste comprendo le categorie protette e disabili

## 9.3 Impegno dei collaboratori

GRI 103.1, 103.2

### Contesto che promuove un impegno a tutto tondo

Helvetia sostiene una cultura aziendale che richiede, promuove e valorizza l'iniziativa personale.

L'impegno dei collaboratori e una cultura aperta alle idee e agli errori sono un presupposto essenziale per far sì che i nostri collaboratori si assumano responsabilità nei loro rispettivi settori e portino l'impegno CR in tutti i processi e le decisioni aziendali rilevanti. Consolidano così la forza innovativa e quindi anche la capacità di Helvetia di reagire alle sfide in ambito ESG e oltre.

### Confronto con le organizzazioni sindacali

Sono presenti, nelle società del Gruppo Helvetia in Italia, le Rappresentanze Sindacali Aziendali (RSA), aderenti a 5 diverse organizzazioni di settore (firmatarie del relativo Ccnl per impiegati e funzionari), che beneficiano ovviamente di tutte le agibilità (permessi, sala sindacale etc.) e dei diritti (comunicazioni in materia sindacale e del lavoro, assemblee etc.) previsti dalla legge e dalla contrattazione collettiva e che hanno sottoscritto tutti i più importanti accordi collettivi (in primis il Contratto Integrativo Aziendale) vigenti in azienda. Tutti i dipendenti godono di un contratto a tempo indeterminato ad eccezione degli stagisti: tali collaboratori corrispondono al 95,86% dell'organico complessivo.

### Dipendenti con contratto collettivo\*

GRI 102.41, 102.8

|        | 2017   | 2018   | Variazione rispetto all'anno precedente |
|--------|--------|--------|---|
| Totale | 490,21 | 485,83 | -0,9%                                   |

\* Non sono ricompresi gli stagisti

### Impegno sociale dei collaboratori

GRI 103.2, 103.3

L'Helvetia apprezza i collaboratori che si impegnano nell'ambito del volontariato. Per far fronte ai loro impegni in ambito privato o personale, i collaboratori hanno la possibilità di godere di agevolazioni nell'ambito delle eventuali previsioni di legge e /o di contratto. L'espletamento di un impegno può essere permesso, in casi specificamente regolamentati da legge o contratto, anche in orario di lavoro.

Nel corso dell'esercizio in esame, in collaborazione con CR, HR ha realizzato diverse iniziative volte ad aumentare il grado di sensibilizzazione verso i principali temi sociali. Tra queste annoveriamo il progetto Voluntary day, il proseguimento di un ciclo di incontri dedicati all'approfondimento di tematiche di elevato interesse sociale, sotto il titolo "X saperne di +" e iniziative di charity e di sensibilizzazione come "Milano 8 aprile 2018: Si cercano runner solidali".

Nel corso del 2018 sono state affrontate diverse tematiche relative a:

|  |  |   |
|--|--|---|
| <b>Salute e alla sicurezza:</b><br>"Assicuriamoci la salute - il check up"<br>"Nozioni di primo soccorso"<br>"Una guida consapevole" | <b>Assicurative,<br/>legate anche ai prodotti<br/>Helvetia:</b><br>"La previdenza integrativa"<br>"I prodotti di investimento Helvetia".<br>"La polizza Auto questa sconosciuta" | <b>Valori Helvetia:</b><br>"Pillole di dinamismo" |
|--|--|---|

## 9.4 Salute e sicurezza

Il Servizio Prevenzione e Protezione del Gruppo Helvetia in Italia, ex legge 81/08, al fine di migliorare le condizioni di sicurezza e di igiene del personale dipendente Helvetia nei luoghi di lavoro ha attuato nel corso del 2018 diverse iniziative che comprendono corsi di aggiornamento in ambito sicurezza e prevenzione infortuni (erogati sia in modalità e\_learning e che in aula), attività di manutenzione straordinaria e di miglioramento delle aree di lavoro, oltre alle periodiche visite mediche ed ergofoamologiche a tutti i dipendenti che ne avevano i requisiti. Sono stati anche effettuati i consueti sopralluoghi presso le sedi periferiche Helvetia da parte del medico competente, del responsabile antincendio e degli RLS.

Tra le attività straordinarie effettuate nel corso del 2018, Helvetia ha posto molta attenzione alla manutenzione ed adeguamento dei sistemi di sicurezza come gli apparati antincendio, le porte uscita di sicurezza e tagliafuoco, l'ampliamento del sistema di videosorveglianza Centro Helvetia ed implementazione del Impianto Antintrusione perimetrale. Abbiamo anche realizzato una nuova Sala Informatica.

Al fine di garantire ai nostri collaboratori un ambiente sereno ed igienico abbiamo richiesto una valutazione del microclima ed un'analisi ambientale per il monitoraggio di allergeni riconducibili alla presenza di acari. Sempre impegnata nel mantenere idonei livelli di sicurezza nelle nostre aree di lavoro, Helvetia ha attivato dal 2018 i badge negli ascensori, consentendo alle persone che ogni giorno visitano i nostri edifici, sia come dipendenti sia come Clienti e partner commerciali, la possibilità di spostarsi in modo rapido ma protetto nei diversi edifici e piani del Centro Helvetia.

### Infortunati e assenteismo

Il numero totale di infortuni per il 2018 ammonta a 4, di cui 1 accaduto sul luogo di lavoro e 3 in itinere. Gli infortuni rilevati riguardano solo dipendenti donne. Corrispondono ad un totale di 51 giornate di assenza. Il numero di infortuni risulta in linea con il dato del 2017.



**Infortuni sul lavoro**

|                               | <b>2017</b> | <b>2018</b> | Variazione rispetto<br>all'anno precedente |
|-------------------------------|-------------|-------------|--|
| Infortuni sul luogo di lavoro | 1           | 1           | 0%   |
| Infortuni in itinere          | 3           | 3           | 0%   |
| Decessi                       | -           | -           |  |
| Totale                        | 4           | 4           | 0%   |
| Indice di frequenza(1)        | 5,55        | 5,68        | 0,13                                       |
| Tasso di gravità(2)           | 0,07        | 0,07        | 0,00                                       |

**Tasso di assenteismo**

|                         | <b>2017</b> | <b>2018</b> | Variazione rispetto<br>all'anno precedente |
|-------------------------|-------------|-------------|--|
| Tasso di assenteismo(3) | 1.379,60    | 1.207,24    | 12%  |

(1) Indice di frequenza= n° infortuni X 1.000.000 / n° ore lavorate

(2) Indice di gravità = n° giorni totali infortuni X 1.000 /n° ore lavorate

(3) tasso di assenteismo = (Giornate di assenza/Giornate lavorabili) X 100



# Partner Impegnato

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>10.</b> | <b>Partner Impegnato</b>                       | <b>79</b> |
| 10.1       | Public policy<br>Helvetia nel dialogo politico | 80        |
| 10.2       | Corporate Citizenship<br>I nostri impegni      | 81        |

# 10. Partner Impegnato

GRI 102.12

Essendo un gruppo assicurativo internazionale di successo, Helvetia intrattiene rapporti costruttivi con i territori in cui sono presenti le sedi in cui opera. Con il suo core business, offre soluzioni assicurative per la previdenza degli individui e la protezione di investimenti e patrimoni di imprese di piccole, medie e grandi dimensioni. Inoltre ci adoperiamo e ci impegniamo attivamente per l'ambiente e la società.

## 10.1 Public policy

### Helvetia nel dialogo politico

GRI 103.1, 103.2, 103.3

In quanto società di servizi finanziari, Helvetia è parte della società ed intrattiene un dialogo costante con le istituzioni, la comunità scientifica e la società civile. Il contesto in cui operano le compagnie di assicurazione è densamente regolamentato e continua ad evolversi a causa del cambiamento tecnologico, delle sfide demografiche e di più ampie normative. In questa complessa situazione, è importante per Helvetia e il suo successo commerciale poter partecipare in modo impegnato e trasparente alla definizione delle condizioni quadro, tenendo conto degli interessi dei nostri investitori, clienti e collaboratori.

#### Public Affairs Policy

Helvetia si confronta con vari attori e stakeholder sociali attraverso un dialogo attivo, responsabile e costante, per creare condizioni quadro politiche e normative che siano il più possibile favorevoli. Intendiamo creare un contesto che ci permetta di integrare le tendenze in modo proattivo nella nostra attività commerciale, ridurre al minimo le barriere e gestire attivamente i rischi di reputazione.

A tale riguardo, la nostra "Public Affairs Policy" formula le linee guida normative a lungo termine per il Gruppo Helvetia internazionale e i suoi mercati nazionali. Al centro vi è la partecipazione alla discussione politica attuale con riferimento al core business, attraverso la collaborazione nelle associazioni locali di settore. In seno ad esse assumiamo prese di posizione e le sosteniamo in modo trasparente e affidabile. Relativamente a temi selezionati, i mercati nazionali possono impegnarsi attraverso colloqui con gli stakeholder, trasferimento di know-how, studi, contributi sui media ed eventi. L'obiettivo è, nello specifico, quello di diffondere le conoscenze tecniche come base di un processo decisionale informato. La sponsorizzazione politica è possibile entro criteri chiaramente definiti, sotto forma di sponsorizzazione di eventi su temi specifici, sostegno a collaboratori politicamente attivi e finanziamento ai partiti.

A livello di mercati nazionali, definiamo strategie di Public Affairs a medio termine, in linea con gli obiettivi strategici del mercato nazionale e con la strategia del Gruppo Helvetia 20.20. In queste strategie stabiliamo temi generali di grande rilevanza e principi più dettagliati per l'attuazione operativa. A livello operativo, i Paesi ricavano dalle predette condizioni quadro un piano di Public Affairs individuale. Il monitoraggio continuo delle attività legislative e normative rilevanti nonché il confronto costante a livello di Gruppo garantiscono una valutazione sistematica dei probabili effetti e opportunità e consentono di elaborare in modo fondato la propria posizione.

## 10.2 Corporate Citizenship

GRI 103.1, 103.2, 103.3

### Helvetia è un buon vicino

Helvetia si considera parte della società e, quindi, anche un attore nei territori in cui sono presenti le sedi in cui opera. Fornendo alla comunità la disponibilità di tempo, competenze e risorse finanziarie, può contribuire ad uno sviluppo positivo a beneficio dell'ambiente e della società.

#### I nostri impegni

Con il nostro impegno di Corporate Citizenship, il Gruppo Helvetia in Italia intende svolgere un ruolo attivo e fornire un contributo sociale che vada oltre le prestazioni di previdenza e assicurazione del nostro core business. Helvetia e le persone che vi lavorano forniscono un contributo positivo principalmente attraverso le loro prestazioni aziendali, ma anche attraverso l'impegno volontario a favore della società. Il nostro impegno si concentra nei seguenti ambiti principali: ambiente solidarietà sociale, sport e welfare aziendale. Sosteniamo inoltre, in base alla situazione, progetti e iniziative di piccola portata, che tengono conto delle esigenze locali e che consentono di valorizzarci in maniera più adatta al contesto in cui operiamo. Al centro vi è però sempre il collegamento con il core business e il fermo orientamento ai nostri valori fondamentali di «dinamismo, fiducia ed entusiasmo».

A livello organizzativo, le attività di Corporate Citizenship di Helvetia sono coordinate, a seconda dell'aspetto chiave, dalla Funzione Corporate Responsibility, in collaborazione con i dipartimenti Marketing, HR e Servizio Prevenzione e Protezione.

Nei prossimi anni puntiamo ad una maggiore sistematicità nella raccolta, nel coordinamento e nella valutazione dell'impatto del nostro impegno per il bene comune, volte a comprendere la percezione dei dipendenti e successivamente anche degli agenti in riferimento alle diverse iniziative realizzate in ambito CR.

#### Ambiente

A livello ambientale, sosteniamo organizzazioni e promuoviamo iniziative volte alla tutela del territorio, al risparmio energetico e alla riduzione dei consumi.

- Dal 2013 siamo sostenitori della campagna annuale di comunicazione "Mi illumino di Meno" sul risparmio energetico e la mobilità sostenibile, per la quale realizziamo regolarmente una locandina che esponiamo nella sede centrale di Helvetia e che ne richiama i principi fondamentali.
- Dal 2016 siamo entrati a far parte della Membership Corporate Golden Donor del FAI, contribuendo così alle iniziative promosse a tutela del patrimonio territoriale italiano. In particolare, sin dal 2014 ci impegniamo attivamente per la diffusione di comportamenti eco-sostenibili e per la riforestazione e manutenzione dei boschi di protezione sul territorio nazionale. Nelle zone di montagna, questa tipologia di boschi offre un importante contributo alla salvaguardia degli insediamenti e delle infrastrutture da caduta di massi, scoscendimenti del terreno, incendi, frane e valanghe. Una gestione accorta può infatti mitigare la forza distruttiva dei rischi naturali e proteggere vite umane e proprietà da potenziali danni. I progetti a favore dei boschi di protezione sono sviluppati e realizzati in stretta collaborazione con le autorità forestali e gli enti locali. Per ciascun progetto Helvetia finanzia i costi della manodopera e la messa a dimora di alberi idonei alle condizioni locali.



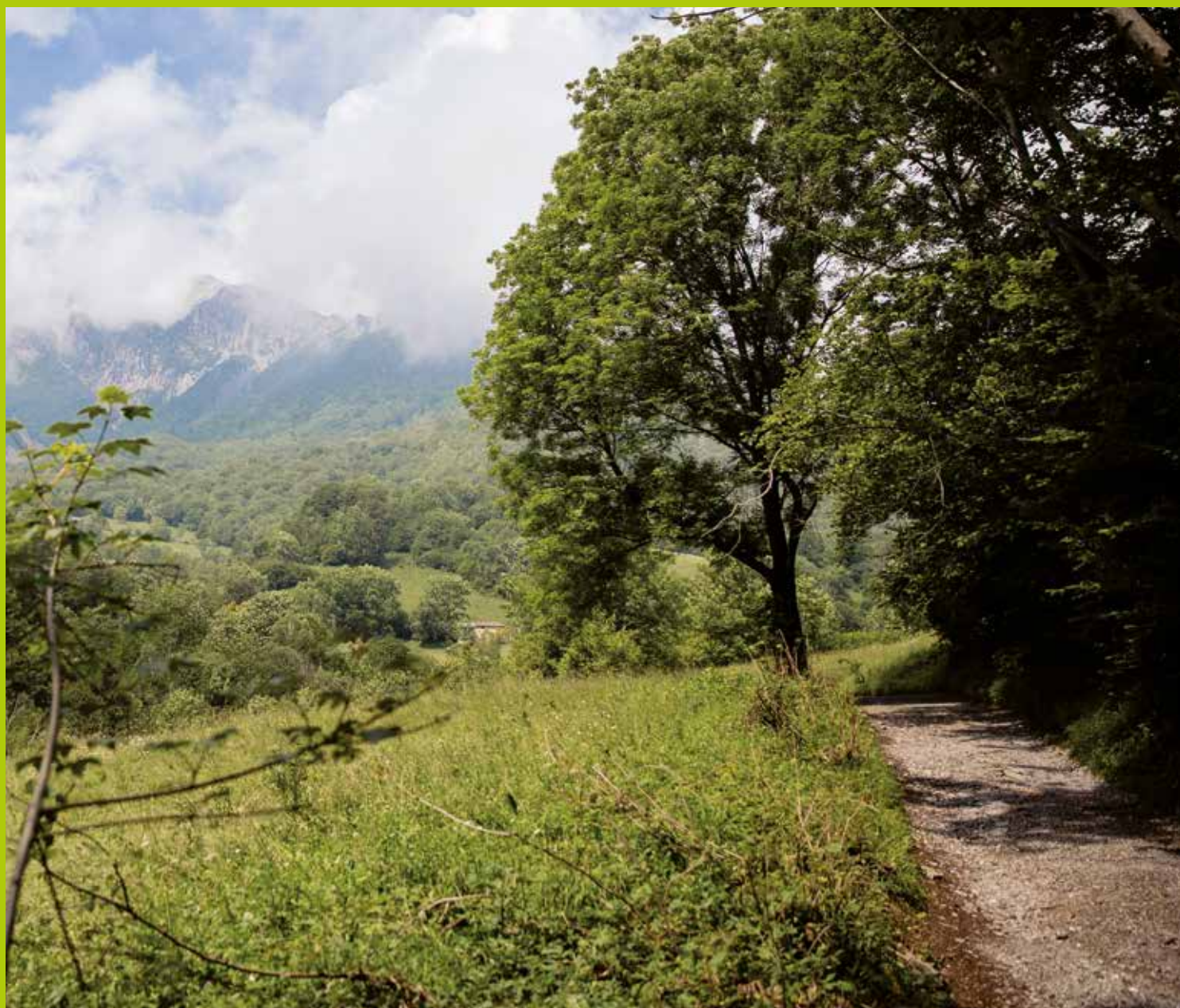


## *CR Green Action*

Con il lancio della prima iniziativa CR Green Action, il 13 settembre 2018, nella vicina provincia di Lecco, a ridosso della Grigna Settentrionale, il Gruppo Helvetia in Italia ha aperto le porte ad un nuovo filone di progetti focalizzati sulla riqualificazione e valorizzazione di porzioni di territorio con l'obiettivo di aumentarne le capacità attrattive e ricettive.

Il contesto territoriale e ambientale dove sono stati effettuati gli interventi dell'itinerario in progetto, denominato "La terra delle meraviglie", è caratterizzato dalla presenza di estese aree forestali che circoscrivono alternate porzioni di aree prative, il cui mantenimento assume una decisiva importanza sia ai fini paesaggistici, sia ai fini della permanenza di condizioni diversificate, ancora oggi idonee a favorire e conservare la biodiversità territoriale.

L'iniziativa ha lo scopo di costruire stabili condizioni di contrasto all'abbandono delle attività agroselvipastorali e ai fenomeni di degrado ambientale, di perdita di biodiversità e di dissesto idrogeologico, favorendo la produzione di servizi integrativi e innovativi volti a soddisfare la domanda responsabile e consapevole di turismo e di fruizione del territorio, che all'interno del Parco è oggi sempre più sentita e di successo. Il progetto, ideato nei pressi di un gradevole sentiero situato lungo il torrente Pioverna, focalizzato sulla realizzazione di un percorso dedicato ai bambini e alle loro famiglie, a escursionisti e sportivi e, soprattutto, a studenti e scolaresche, intitolato "Il villaggio del Fiume". Il percorso è dotato di aree di sosta allestite con panchine, tavoli e installazioni lignee (sculture) riferite alle tradizioni rurali locali, rappresentanti animali e scene di vita contadina. Si prevede altresì la sistemazione delle aree circostanti il percorso, perlopiù in ambito boscato, con pulizia delle specie infestanti e interventi selvicolturali per la valorizzazione del bosco e il ripristino e valorizzazione della sentieristica esistente.



### Iniziative a favore dell'ambiente

| Iniziativa                                | Area        | Partnership   |
|---|-------------|---|
| Protective forest project                 | Environment | Comunità Montana di Valsassina e Comune di Pasturo (LC) |
| M'illumino di meno                        | Environment | RAI Radio2 e Carterpillar                               |
| Progetto FAI                              | Environment | Fondazione FAI  |
| Paper and Plastic reduction and recycling | Environment | Helvetia  |
| Carbon disclosure project                 | Environment | Helvetia  |

### Sport e Welfare Aziendale

Helvetia è da molti anni sponsor individuale di molti atleti in ambito sciistico, ne promuove le carriere sportive e li aiuta, in qualità di partner serio e affidabile, a pianificare e personalizzare i loro progetti di vita. Dal 2014 Helvetia collabora attivamente con il Tour delle Alpi, un evento itinerante che offre agli appassionati della montagna la possibilità di provare sulla neve sci ed attrezzature e, contemporaneamente, alle aziende di promuovere i propri prodotti. Nell'ambito delle varie iniziative ed in occasione di ciascuna tappa del Tour delle Alpi o di altre manifestazioni, Helvetia promuove campagne educative destinate ai più piccoli, volte a sensibilizzare i bambini e le loro famiglie al rispetto delle regole basilari riguardanti il tema della sicurezza ed educazione sulle piste.

Oltre a queste sponsorizzazioni classiche, il Gruppo Helvetia Internazionale sostiene, su tutti i mercati in cui opera, attività sportive di massa e progetti per promuovere abitudini alimentari equilibrate, sicurezza e prevenzione sanitaria.

In particolare per l'Italia, il Gruppo Helvetia Italia ha sostenuto le seguenti iniziative:

- 1) Helvetia\_Anche i tappi hanno un cuore, iniziativa che ha consentito di creare un'isola ecologica aziendale destinata al riciclo dei tappi di plastica e sughero e di contribuire alle attività promosse dalla FMS Onlus (Fondazione Malattie del Sangue). Nel 2018, FMS ha raggiunto un obiettivo complessivo di raccolta pari a 153.000 kg di tappi di plastica e 10.500 kg di tappi di sughero per un valore totale di 28.500 Euro. Con il suo impegno Helvetia ha contribuito così al sostegno di una borsa di studio annuale di un biologo genetista per progetti sulla ricerca delle patologie ematologiche.
- 2) Helvetia Milano Marathon, competizione ludico-podistica con finalità caritatevoli;
- 3) "Per saperne di +", ciclo di incontri dedicati ai dipendenti volti all'approfondimento di tematiche di interesse comune;
- 4) "Autodifesa Instintiva", ciclo di incontri di difesa personale dedicati alla popolazione aziendale femminile volti a promuovere due concetti basilari: psicologia e prevenzione.



### Iniziative a favore dei dipendenti

| Iniziativa   | Area        | Partnership                     |
|--|-------------|---------------------------------|
| Helvetia_Anche i tappi hanno un cuore: isola ecologica                     | Environment | AMS Onlus                       |
| Voluntary for a day  | Social      | CAF Onlus                       |
| Percorso di Autodifesa istintiva   | Social      | Life Coach and Trainer M.Furlan |
| Helvetia Milano Marathon   | Social      | CAF Onlus                       |
| Progetto per saperne di + : Una guida responsabile                         | Social      | Fondazione A.Tavecchio          |
| Progetto per saperne di + : Nozioni di primo soccorso domestico e stradale | Social      | Croce Rosa Celeste              |
| Easy fisco   | Social      | AssoCaaf                        |

### Solidarietà sociale

A livello sociale, Helvetia è molto attiva e ogni anno promuove numerose iniziative a sostegno della collettività e del territorio in cui opera. In tal senso siamo soliti destinare una parte delle nostre risorse ad enti e/od organizzazioni no profit che si occupano di supportare categorie di soggetti deboli che versano in stato di difficoltà.

A tale scopo promuoviamo internamente anche numerose raccolte solidali durante tutto l'anno.

In particolare, nell'esercizio preso in esame, abbiamo attivato una partnership con Abio Onlus, associazione che collabora in modo continuativo con i principali ospedali di Milano per supportare i bambini ricoverati per lunghe degenze.

Dal 2017 abbiamo stretto una collaborazione con la società di ristorazione "Serist" e la fondazione "Banco alimentare" per redistribuire le eccedenze di cibo del nostro Ristorante aziendale a strutture caritatevoli impegnate sul nostro territorio. Nel 2018, abbiamo distribuito circa 3.500 pasti destinati a circa 80 strutture caritative.

Dal 2015 al 2018, in collaborazione con il Reparto di Cardiologia Pediatrica dell'Ospedale Niguarda di Milano e la "Stella di Lorenzo" Onlus, abbiamo sostenuto 3 progetti di prevenzione della morte cardiaca improvvisa nei bambini in età scolare o prescolare. In tale iniziativa sono stati coinvolti 8 istituti scolastici di Milano e sottoposti a screening ECG ben 2.801 bambini.

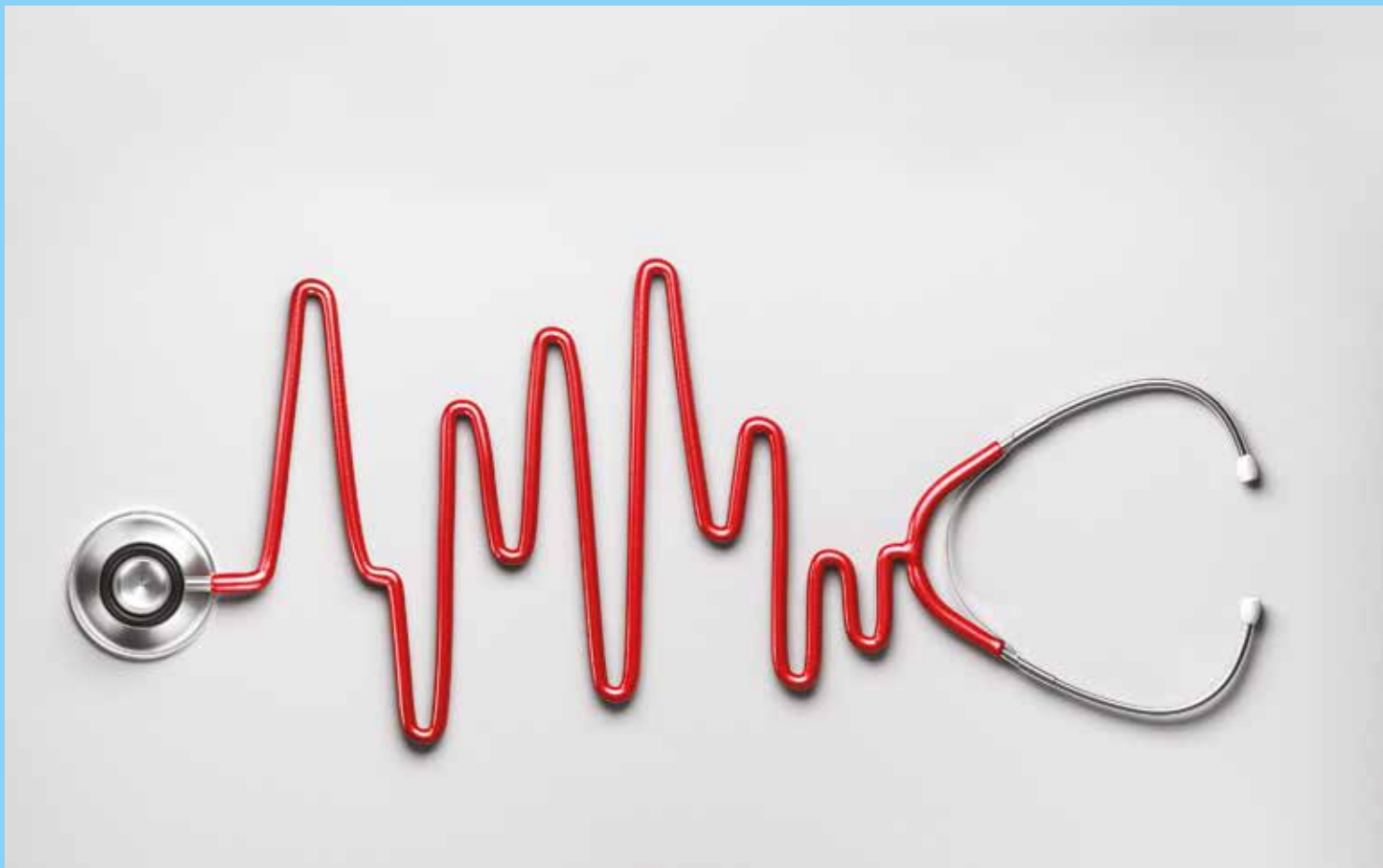


### *“La Stella di Lorenzo ONLUS”*

Il Gruppo Helvetia Italia, per il 4° anno consecutivo, ha rinnovato il suo supporto all'Associazione **“La Stella di Lorenzo ONLUS”** sponsorizzando la campagna di screening elettrocardiografico per la Prevenzione della morte improvvisa nei giovani, legata all'iniziativa *“Insieme per chi ha bisogno”*. Con il mese di Marzo 2018, si è conclusa la campagna di screening elettrocardiografico condotta dal Dipartimento di Cardiologia Pediatrica dell'Ospedale Niguarda di Milano, per i plessi dell'I.C. F.S. Cabrini di Milano, che ha coinvolto quasi 1.000 bambini della V<sup>a</sup> elementare e della scuola media. Nel solo plesso di via Trilussa (Milano) sono state riscontrate anomalie in 65 bambini e sono state scoperte anomalie minori in 6 ragazzi che hanno richiesto ulteriori accertamenti.

Le campagne di screening ECG, condotte dal 2015 ad oggi in collaborazione con l'ospedale Niguarda di Milano e la Onlus La Stella di Lorenzo di Roma, ci hanno consentito di sottoporre a indagine preventiva complessivamente ben 2.801 studenti. Durante le indagini sono stati rilevati una serie di casi meritevoli di particolare presidio avvalorando l'importanza di progetti come questi. Infatti in circa un centinaio di casi (3%) sono state riscontrate anomalie cardiache tali da comportare ulteriori indagini cliniche. In una quindicina di questi, le anomalie rilevate erano potenzialmente causa di morte improvvisa.

Questo progetto rappresenta una delle iniziative più importanti della nostra strategia di Corporate Responsibility in quanto si fonda sui concetti di prevenzione e sicurezza, aspetti fondamentali per una Compagnia che offre prodotti assicurativi. Orgoglioso di questa collaborazione trilaterale, il Gruppo Helvetia Italia spera si possa estendere ad altre realtà sanitarie che operano sul nostro territorio. La scelta di una partnership forte con la Onlus la “Stella di Lorenzo” e l'ospedale CA' Grande Niguarda di Milano rappresenta il nostro impegno assiduo a sostegno della prevenzione dei rischi e di attenzione alle nuove generazioni.



### Iniziative a favore della collettività

| Iniziativa   | Area   | Partnership  |
|--|--------|--|
| Adotta il futuro   | Social | Fondazione Telethon                                    |
| Toys Collection 2018                                       | Social | Abio Onlus   |
| "OFF CAMP"_progetto per bimbi disabili                     | Social | Dynamo Camp Onlus                                      |
| Citicibo initiative with Serist and Banco Alimentare       | Social | Serist e Banco Alimentare                              |
| Heart care - Schools hearts screening program for children | Social | "La Stella di Lorenzo" e "Ospedale Niguarda di Milano" |
| Christmas Charity Market                                   | Social | Abio Onlus   |

### Iniziativa a favore del bosco di protezione

Il Gruppo Helvetia Internazionale ha realizzato finora 22 progetti legati al bosco di protezione e finanziato la messa a dimora di oltre 280.000 alberi.

### Iniziative a favore del bosco

| Iniziativa                | Area        | Regione             | Obiettivo                                    | N. Alberi donati |
|---------------------------|-------------|---------------------|--|------------------|
| Protective forest project | Environment | Lombardia           | Riqualificazione e valorizzazione ambientale | nd               |
| Protective forest project | Environment | Toscana             | Riforestazione                               | 3.600            |
| Protective forest project | Environment | Liguria             | Riforestazione                               | 2.000            |
| Protective forest project | Environment | Piemonte            | Riforestazione                               | 4.200            |
| Protective forest project | Environment | Trentino Alto Adige | Riforestazione                               | 20.000           |

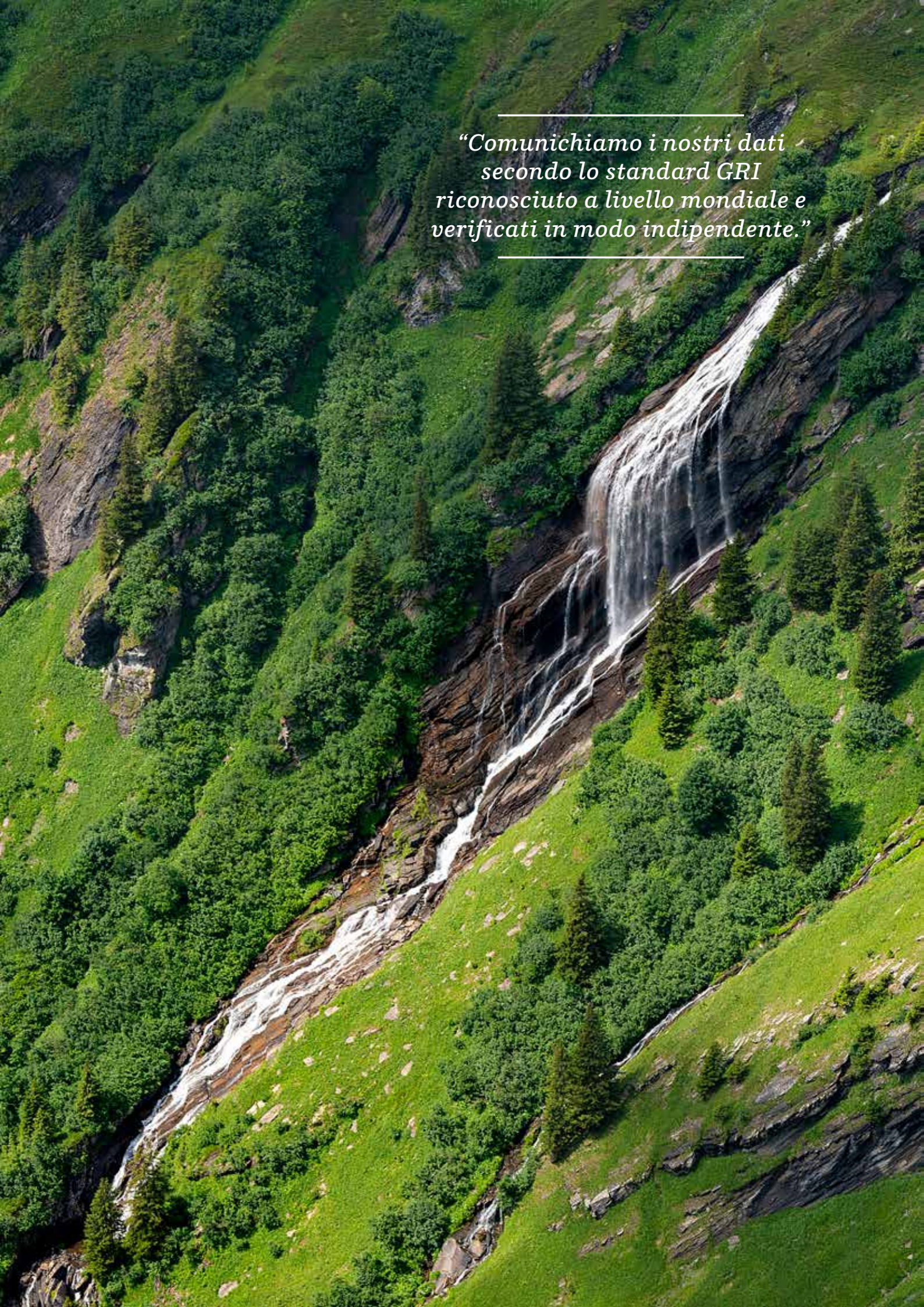
In Italia, il primo progetto di riforestazione è stato avviato nel 2014 a Silandro, in Val Venosta. Nell'esercizio preso in considerazione, abbiamo avviato un nuovo progetto focalizzato sulla riqualificazione e valorizzazione ambientale. L'intervento, realizzato in collaborazione con la comunità montana della Valsassina, è stato effettuato in Lombardia nella vicina provincia di Lecco. Complessivamente, in Italia, dal 2014 ad oggi, abbiamo sostenuto 4 progetti di riforestazione per un totale di quasi 30.000 alberi piantati e 1 progetto di riqualificazione e valorizzazione territoriale.



---

*“Comunichiamo i nostri dati  
secondo lo standard GRI  
riconosciuto a livello mondiale e  
verificati in modo indipendente.”*

---





# Indice dei contenuti

**11. Indice dei contenuti**

**88**

# GRI Content Index

## GRI 101: Foundation 2016

### General Disclosures

| GRI Standard                             | Disclosure  | Numero di pagina | Paragrafo                                   | Commenti e altri documenti   |
|--|---|------------------|---|--|
| <b>Organisational profile</b>            |   |                  |   |  |
| <b>GRI 102: General Disclosures 2016</b> | 102-1 Nome dell'organizzazione  | 11               | 4. Il Gruppo Helvetia in Italia             |  |
|  | 102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi                              | 13               |   |  |
|  | 102-3 Sede principale   | 13               | 4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2018 |  |
|  | 102-4 Sedi nelle quali l'organizzazione opera                           | 13               |   |  |
|  | 102-5 Assetto proprietario e forma giuridica                            | 13               | 4.2 Relazioni nel Gruppo Helvetia           |  |
|  | 102-6 Mercati serviti   | 13               | 4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2018 |  |
|  | 102-7 Dimensioni dell'organizzazione                                    | 13               |   |  |
|  | 102-8 Composizione dell'organico  | 74               | 9.2 I dipendenti di Helvetia                | In relazione al GRI102-8-a-c   |
|  | 102-9 Descrizione della filiera   | 51               | 8.3 Acquisti sostenibili                    |  |
|  | 102-10 Variazioni significative nell'organizzazione e nella sua filiera |                  |   | Nessuna significativa variazione è intervenuta nel modello organizzativo |
|  | 102-12 Iniziative esterne   | 80               | 10. Partner Impegnato                       |  |
|  | 102-13 Adesione ad associazioni   | 29               | 6.2 Dialogo con gli stakeholder             |  |
|  | <b>Strategy</b>   |                  |   |  |
|  | 102-14 Lettera da parte del CEO   | 5                | Lettera del CEO                             |  |
| <b>Ethics and integrity</b>              |   |                  |   |  |
|  | 102-16 Valori, principi e norme di condotta                             | 18               | 5. Le nostre ambizioni                      |  |
| <b>Governance</b>                        |   |                  |   |  |
|  | 102-18 Struttura dirigenziale   | 27               | 6.1 Gestione della CR                       |  |

| <b>GRI Standard</b>                              | Disclosures                               | Numero di pagina   | Paragrafo                                | Commenti e altri documenti                                 |   |
|--|---|--|--|--|---|
| <b>GRI 102:<br/>General Disclosures<br/>2016</b> | <b>Stakeholder engagement</b>             |  |  |  |   |
|  | 102-40                                    | Lista dei gruppi di stakeholder                                    | 28/29                                    | 6.2 Dialogo con gli stakeholder                            |   |
|  | 102-41                                    | Accordi collettivi   | 75                                       | 9.3 Impegno dei collaboratori                              |   |
|  | 102-42                                    | Identificazione e selezione degli stakeholder                      | 27                                       | 6.2 Dialogo con gli stakeholder                            |   |
|  | 102-43                                    | Approccio per l'integrazione degli stakeholder                     | 27/28/29                                 | 6.2 Dialogo con gli stakeholder                            |   |
|  | 102-44                                    | Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder         | 19/28/29                                 | 5.3 I temi materiali: strategia CR 20.20                   |   |
|  | <b>Reporting practice</b>                 |  |  |  |   |
|  | 102-45                                    | Entità incluse nel bilancio finanziario                            | 11                                       | 4. Il Gruppo Helvetia in Italia                            |   |
|  | 102-46                                    | Determinazione del contenuto del rapporto e delimitazione dei temi | 19                                       | 5.3 I temi materiali: strategia CR 20.20                   |   |
|  | 102-47                                    | Lista dei temi fondamentali  | 19/20                                    |  |   |
|  | 102-48                                    | Restatements of information  | 7  | 3.2 Principali modifiche rispetto all'esercizio precedente | I dati relativi alla rendicontazione del personale sono stati rideterminati secondo nuovi criteri |
|  | 102-50                                    | Periodo di rendicontazione   | 6  |  |   |
|  | 102-51                                    | Data dell'ultimo report  | 6  |  |   |
|  | 102-52                                    | Periodicità della rendicontazione                                  | 6  | 3. Nota metodologica                                       |   |
| 102-53   | Referente in caso di domande sul rapporto | 7  |  |  |   |
| 102-55   | Indice GRI                                | 88   | 11. Indice dei contenuti GRI             |  |   |
| 102-56   | Controllo esterno                         | 94   | 12. Relazione della società di revisione |  |   |



## Material topics

| GRI Standard  | Disclosure  | Numero di pagina | Paragrafo  | Commenti e altri documenti  |
|---|---|------------------|--|---|
| <b>Offerta Sostenibile</b>  |   |                  |  |   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione                                 | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti  | 44               |  |   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione   | 44/45            | 8.1 Offerta sostenibile                                  |   |
| Aspetti settoriali dei servizi finanziari: portafoglio prodotti 7 | FS 8: valore pecuniario di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico  | 45               |  |   |
| <b>Investimenti sostenibili</b>                                   |   |                  |  |   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione                                 | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti  | 47               |  |   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione   | 47/48/51         |  |   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione  | 48               | 8.2 Investimenti sostenibili                             |   |
| Aspetti settoriali dei servizi finanziari: Active Ownership       | FS 11: quota dei valori patrimoniali che sono stati sottoposti con esito positivo o negativo a un controllo secondo aspetti ecologici e sociali | 49               |  | La quota di portafoglio con un rating ESG è riferibile solo a titoli finanziari |
| <b>Aspettative e tutela dei clienti</b>                           |   |                  |  |   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione                                 | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti  | 56/58            |  |   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione   | 56/58            | 8.4 Aspettative e tutela dei clienti                     |   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione  | 56/58            |  |   |
| GRI 417:<br>Marketing and Labelling                               | 417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labelling  | 41               | Rapporti con le autorità di vigilanza                    | In relazione al GRI 417-2-a-i   |
| GRI 418:<br>Protezione della sfera privata dei clienti            | 418-1 Numero totale di reclami documentati relativi a violazioni della sfera privata dei clienti e a perdite dei dati dei clienti               | 57               | La gestione dei reclami                                  | In relazione al GRI 418-1-a   |
| <b>Corporate Governance</b>                                       |   |                  |  |   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione                                 | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti  | 32               | 7.1 L'importanza della corporate governance              |   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione   | 34               | 7.2 Approccio per una compliance affidabile              |   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione  | 34               | 7.1 L'importanza della Corporate Governance per Helvetia |   |

| <b>GRI Standard</b>                       | <b>Disclosure</b>  | <b>Numero di pagina</b> | <b>Paragrafo</b>                                      | <b>Commenti e altri documenti</b> |
|---|--|-------------------------|---|-----------------------------------|
| GRI 205:<br>Lotta contro la corruzione    | 205-2 Informazioni e formazioni sulle strategie e misure per la lotta contro la corruzione   | 40                      | 7.5 Anticorruzione e antiriciclaggio                  | In relazione al GRI 205-2-a       |
|   | 205-3 Casi di corruzione confermati e misure adottate  | 41                      |   | In relazione al GRI 205-3-a       |
| GRI 419:<br>Compliance socio-economica    | 419-1 Mancata conformità a leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico  | 41                      | Rapporti con le autorità di vigilanza                 | In relazione al GRI 419-1-a       |
| <b>Risk management</b>                    |  |                         |   |                                   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione         | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti   | 35/36                   | 7.3 Il sistema di gestione dei controlli e dei rischi |                                   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione  | 35/36/38                |   |                                   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione   | 36/38                   |   |                                   |
| <b>Acquisti sostenibili</b>               |  |                         |   |                                   |
| GRI 103: Approccio di gestione            | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti   | 51                      | 8.3 Acquisiti sostenibili                             |                                   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione  | 52                      |   |                                   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione   | 52                      |   |                                   |
| GRI 305:<br>Emissioni                     | 305-1 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)   | 53                      | Attenzione agli impatti ambientali                    | In relazione al GRI 305-1-a-e     |
|   | 305-2 Emissioni indirette di gas serra connesse con l'energia (Scope 2)  | 53                      |   | In relazione al GRI 305-2-a-e     |
|   | 305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions   | 53                      |   | In relazione al GRI 305-2-a-f     |
| GRI 302: Consumi                          | 302-1 Consumi d'energia diretti  | 53                      |   | In relazione al GRI 302-1-c-i,ii  |
|   | 302-3 Intensità energetica   | 53                      |   | In relazione al GRI 306-2-a-c     |
| GRI 306: Rifiuti                          | 306-2 Rifiuti prodotti, destinati a ricupero e a smaltimento   | 55                      | Smaltimenti rifiuti                                   |                                   |
| <b>Promozione dei collaboratori</b>       |  |                         |   |                                   |
| GRI 103:<br>Approccio di gestione         | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti   | 65                      |   |                                   |
|   | 103-2 Approccio e strumenti di gestione  | 66/67                   |   |                                   |
|   | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione   | 68                      |   |                                   |
| GRI 401<br>Occupazione                    | 401-1 Numero totale e tasso di turnover per genere   | 74                      | 9.1 Risorse umane                                     |                                   |
|   | 404-1 Numero medio di ore annuali per formazione e perfezionamento per ciascun collaboratore, per sesso e categoria  | 68                      |   | In relazione al GRI 404-1-a-ii    |
| GRI 404: Formazione e perfezionamento     | 404-3 Percentuali di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle loro prestazioni e dello sviluppo della loro carriera                         | 69                      |   |                                   |
| GRI 403:<br>Salute e sicurezza sul lavoro | 403-2a: Tipo di infortunio e indici infortunistici, malattie professionali, giornate perse, assenteismo, e numero di incidenti mortali collegati al lavoro | 76                      | 9.4 Salute e sicurezza                                | In relazione al GRI 403-2-a       |
| GRI 405:<br>Diversità e pari opportunità  | GRI 405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti   | 66/74                   | 9. Datore di lavoro ambito                            | In relazione al GRI 405-1-b       |

| <b>GRI Standard</b>              | Disclosure   | Numero di pagina | Paragrafo                     | Commenti e altri documenti |
|----------------------------------|--|------------------|-------------------------------|----------------------------|
| <b>Impegno dei collaboratori</b> |  |                  |                               |                            |
| GRI 103: Approccio di gestione   | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti | 75               | 9.3 Impegno dei collaboratori |                            |
|                                  | 103-2 Approccio e strumenti di gestione              | 75               |                               |                            |
|                                  | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione         | 75               |                               |                            |
| <b>Public Policy</b>             |  |                  |                               |                            |
| GRI 103: Approccio di gestione   | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti | 80               | 10. Partner impegnato         |                            |
|                                  | 103-2 Approccio e strumenti di gestione              | 80               |                               |                            |
|                                  | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione         | 80               |                               |                            |
| <b>Corporate Citizenship</b>     |  |                  |                               |                            |
| GRI 103: Approccio di gestione   | 103-1 Spiegazione del tema fondamentale e dei limiti | 81               | 10.2 Corporate Citizenship    |                            |
|                                  | 103-2 Approccio e strumenti di gestione              | 81               |                               |                            |
|                                  | 103-3 Valutazione dell'approccio di gestione         | 81               |                               |                            |

# Relazione dei revisori

12. Relazione dei revisori

94

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA -  
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

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

---

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA -  
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

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

---

Data di emissione rapporto : 22 maggio 2019

Numero rapporto : GBNC/gslv - R20190319

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

Al Rappresentante Generale per l'Italia della Helvetia Compagnia Svizzera di Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia

Ai sensi dell'art.3, c.10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n.254 (di seguito il "Decreto") e dell'art.5 del Regolamento CONSOB n.20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato (*"limited assurance engagement"*) della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art.4 Decreto, e approvata dal Rappresentante Generale in data 30 aprile 2019 (di seguito "DNF").

### **Responsabilità del Rappresentante Generale**

Il Rappresentante Generale è responsabile 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 Standard riportati nel capitolo 11 della DNF ("Indice dei contenuti"), da egli individuato come standard di rendicontazione.

Il Rappresentante Generale è altresì responsabile, 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.

Il Rappresentante Generale è responsabile inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'art.3, c.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.

Il Rappresentante Generale è infine responsabile 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.

### **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 ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), con riferimento alla selezione di GRI Standard riportati nel capitolo 11 della DNF ("Indice dei contenuti"). Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

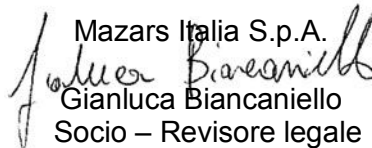
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, a livello di gruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Helvetia Italia relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt.3 e 4 del Decreto e i "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards") con riferimento alla selezione di GRI Standards riportati nel capitolo 11 della DNF ("Indice dei contenuti").

Milano, 22 maggio 2019

  
Mazars Italia S.p.A.  
Gianluca Biancaniello  
Socio – Revisore legale

Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA  
Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia  
via G.B. Cassinis, 21 – 20139  
Milano, Italia  
Tel. +39 02 53 51 1  
Fax +39 02 53 51 334  
[www.helvetia.it](http://www.helvetia.it)



**semplice. chiaro. helvetia**   
La tua Assicurazione svizzera