

# Dichiarazione non finanziaria consolidata 2019.

**semplice. chiaro. helvetia** 

La tua Assicurazione svizzera



# Sommario

<b>1.</b>	<b>Premessa</b>	<b>5</b>
	Il Gruppo Helvetia Internazionale	5
	Il Gruppo Helvetia in Italia	5
<b>2.</b>	<b>Lettera del CEO</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Nota metodologica</b>	<b>7</b>
3.1	Contenuto del rapporto	7
3.2	Metodologie e principali modifiche	9
<b>4.</b>	<b>Il Gruppo Helvetia in Italia</b>	<b>12</b>
4.1	Il Gruppo in Italia	12
4.2	Relazioni nel Gruppo Helvetia	15
4.3	Highlights e sviluppo aziendale 2019	15
	Gruppo Helvetia Internazionale	15
	Gruppo Helvetia in Italia	16
<b>5.</b>	<b>Le nostre ambizioni</b>	<b>20</b>
5.1	Fiducia, dinamismo ed entusiasmo	20
5.2	Helvetia 20.20	20
5.3	I temi materiali: strategia CR 20.20	21
5.4	Punto di partenza e obiettivi strategici entro il 2020	23
5.5	Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità	25
5.6	Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile	26
<b>6.</b>	<b>Il nostro modo di lavorare</b>	<b>29</b>
6.1	Gestione della Corporate Responsibility ("CR")	29
6.2	Dialogo con gli stakeholders	29
6.3	Lavorare in modo trasparente	33

## **7. Una impresa affidabile 36**

7.1	L'importanza della Corporate Governance per Helvetia	36
7.2	Approccio per una compliance affidabile	38
	Il Codice Etico	38
	Il Codice di Compliance	38
7.3	Il Sistema di gestione dei controlli e dei rischi	39
	Il modello di controllo	39
	Importanza dei rischi ESG	40
7.4	Il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001	43
7.5	Anticorruzione e antiriciclaggio	44
7.6	Rapporti con le autorità di vigilanza	45

## **8. Assicurazione sostenibile 48**

8.1	Offerta sostenibile	48
	Gamma di prodotti variegata	48
	Soluzioni d'assicurazione sostenibili	49
	Soluzioni d'assicurazione in ottica sociale	50
	Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza	50
	Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare	51
8.2	Investimenti sostenibili	52
	Responsabilità di investitore	52
	Fattori ESG nel processo di investimento	52
	Gestione dell'investimento	52
	Le emissioni del nostro portafoglio	55
	Gestione immobiliare Gruppo Helvetia Italia	56
8.3	Acquisti sostenibili	57
	Responsabilità per l'ambiente e la società	57
	Acquisti sostenibili e responsabilità verso il clima	57
	Attenzione agli impatti ambientali: consumi e impatti diretti e andamento delle emissioni di CO <sub>2</sub>	58
8.4	Aspettative e tutela dei clienti	62
	La fiducia dei clienti è una risorsa importante	62
	Liquidazione dei sinistri	62
	La gestione dei reclami	63
	Orientamento al cliente come punto cardine di helvetia 20.20	63
	Accessibilità digitale	64
	Il Digital Integration Hub in Helvetia	64
	Protezione dei dati	66
	Informazioni sui prodotti e consulenza	67

**9. Datore di lavoro ambito 70**

9.1	Risorse umane	70
	Promozione dei collaboratori	70
	Formazione	74
	Work Really Smart	76
9.2	I dipendenti di Helvetia	77
9.3	Coinvolgimento dei collaboratori	79
	Contesto che promuove un impegno a tutto tondo	79
	Confronto con le organizzazioni sindacali	79
	Impegno sociale dei collaboratori	80
9.4	Salute e sicurezza	80
	Infortuni e assenteismo	82

**10. Partner Impegnato 85**

10.1	Public policy	85
	Helvetia nel dialogo politico	85
10.2	Corporate Citizenship	86
	Helvetia è un buon vicino	86
	I nostri impegni	86

**11. Indice dei contenuti 95****12. Relazione dei revisori 101**

Questo PDF  
è interattivo

# 1. Premessa

## Il Gruppo Helvetia Internazionale

Helvetia è un gruppo assicurativo svizzero attivo a livello internazionale. Con 6.829 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). Oggi Helvetia è una delle compagnie assicurative leader nel mercato svizzero, con posizioni promettenti in Europa e nei Speciality Markets.

Le principali attività si collocano nei rami Vita e Danni e, in misura minore, nel settore della riassicurazione. L'area Europa comprende i mercati nazionali di Germania, Austria, Spagna e Italia. Nella divisione Speciality Market, Helvetia offre coperture su misura nei settori dell'assicurazione marittima, dei trasporti, dell'arte e dell'"engineering". Oltre alla Svizzera e alla Francia, Helvetia è presente anche in Liechtenstein, Miami, Singapore e Malesia.

## Il Gruppo Helvetia in Italia

Il Gruppo Helvetia in Italia mantiene la sua posizione tra i migliori player del mercato assicurativo, operando con una gamma di prodotti danni e vita rivolti sia alle famiglie che alle piccole e medie imprese. La nostra mission è amplificare l'importante lavoro di fidelizzazione del canale agenziale ed attuare il consolidamento della strategia multicanale del Gruppo sul mercato. Helvetia si avvale ad oggi di diversi canali distributivi, scelti in base alla tipologia di offerta e alle esigenze di mercato: più di 800 intermediari tra Agenzie pluri-mandatarie, 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.

Siamo una compagnia di assicurazioni con la giusta soluzione assicurativa per qualsiasi esigenza dei nostri clienti. 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

La responsabilità aziendale (CR) si misura dal modo in cui le aziende interagiscono con i propri clienti, con le comunità del territorio in cui operano e con i propri partner commerciali per lo sviluppo e l'implementazione di soluzioni ecosostenibili. Le Istituzioni internazionali e nazionali, ma anche stati, città e associazioni svolgono un ruolo centrale in questo processo. Riuniscono le persone, le collegano in rete e creano connessioni oltre i confini geografici e tecnici. Perché le sfide in campo economico, ambientale e sociale sono strettamente correlate.

GR 102-14

Ciò è dimostrato in modo impressionante dall'attuale pandemia Covid-19. Non sappiamo ancora come cambierà il nostro mondo e i nostri valori, o se questa crisi stimolerà il cambiamento dell'attuale modello di sviluppo economico e sostenibile.

Noi, in ogni caso, crediamo che gli impegni in ambito ESG non debbano essere sospesi e che gli sforzi, fatti sino ad oggi, funzionino davvero solo quando vengono confermate e compiute le giuste azioni.

Nel nostro terzo rapporto sulla responsabilità aziendale, abbiamo continuato a realizzare l'attuale strategia CR 2020: offrire soluzioni assicurative più sostenibili; garantire ai nostri dipendenti l'opportunità di conciliare la propria carriera professionale con i propri obiettivi personali e familiari; confermare, con il nostro operato, la centralità della "responsabilità" nelle iniziative per il sociale. Il riconoscimento ottenuto, in occasione del #Diversity Brand Summit 2019, come una delle venti aziende leader, il cui brand è percepito da consumatrici e consumatori come altamente inclusivo (rilevazione del Diversity Brand Index), è un motivo di grande soddisfazione.

Nelle nostre decisioni di investimento, continua lo sviluppo della nostra tabella di marcia per investimenti più sostenibili, grazie alla firma dei principi di investimento responsabile (PRI), a livello di Gruppo Internazionale, e al nostro impegno nella lotta alle conseguenze dei cambiamenti climatici.

In questi primi mesi del 2020, stiamo vivendo un'emergenza sanitaria con importanti impatti sul sistema economico e sociale mai riscontrato prima. L'attuale emergenza sanitaria costringe le persone all'home working e alla collaborazione a distanza. L'improvviso allargamento dei confini aziendali è uno scenario del tutto inedito nel quale stiamo cercando, anche noi, di orientarci. Abbiamo attuato una serie di interventi in ambito Covid-19 per garantire la sicurezza e la salute dei nostri dipendenti e dei loro familiari, e per mantenere un buon livello di qualità nel servizio offerto ai nostri clienti, anche in situazioni completamente nuove per noi.

In questi momenti difficili, il mio ringraziamento non può che andare, principalmente, a tutti coloro che con il loro impegno danno una reale possibilità a questo Paese.



**Francesco La Gioia**  
CEO Gruppo Helvetia Italia

## 3. Nota metodologica

### 3.1 Contenuto del rapporto

 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 2019, redatto secondo i principi contabili internazionali (IFRS). Il periodo di rendicontazione è l'esercizio 2019, 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 stessa 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.

La Dichiarazione, oltre ad essere uno strumento per rispondere alle richieste del Decreto, rappresenta anche una modalità per accrescere la trasparenza nella comunicazione verso i propri stakeholder e per rendicontare le proprie iniziative e performance in materia di sostenibilità.

Il Gruppo Helvetia Internazionale si pone infatti 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 promuovere la comunicazione rivolta in particolare ai suoi dipendenti. Nel 2019 sono state attivate una serie di iniziative volte a sostenere ed arricchire l'offerta in termini di welfare aziendale e a migliorare e valorizzare l'engagement dei suoi collaboratori. Ha voluto, inoltre, imprimere un'accelerazione in ambito Corporate Responsibility, intensificando il suo impegno.

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 negli esercizi 2018 e 2019 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 2020, 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 Metodologie e principali modifiche

GRI 102.48

Proseguono anche nel 2019 le attività di rafforzamento del nostro sistema di raccolta delle informazioni sulla performance di sostenibilità, orientate al perfezionamento e al monitoraggio continuo degli indicatori che sono alla base della nostra strategia CR 20.20.

Lo scorso anno abbiamo lavorato molto per rafforzare il concetto di *"awareness and accountability"*, con la convinzione che il cambiamento debba trovare la sua piena testimonianza in questo connubio. Abbiamo analizzato ulteriori spazi di miglioramento per innovarci e per fornire informazioni chiare e trasparenti, oltre che più coerenti con le metodologie e gli standard di rendicontazione internazionali<sup>1</sup>.

Le iniziative intraprese quest'anno confermano questo percorso, grazie al consolidamento dei criteri di rendicontazione e alla maggiore attenzione nella qualità dei processi e dei controlli interni. L'appartenenza ad un Gruppo internazionale ci offre ampie opportunità di sviluppo delle nostre competenze sui temi ESG, indirizzando e supportando le nostre iniziative a livello locale. Il sistema di raccolta strutturata ed accentrata delle informazioni, introdotto nel 2018, per misurare, migliorare e comunicare la nostra performance di sostenibilità, è una chiara conferma della visione unitaria di Gruppo.

Per questo motivo che i processi di consolidamento relativi alle emissioni di CO<sub>2</sub>, espressi anche in termini di FTE, si basano su criteri comuni all'interno delle varie Market Unit<sup>2</sup>. Volendo, tuttavia, rappresentarci in modo coerente con il nostro mercato di riferimento, le informazioni presenti nella sezione "Datore di Lavoro ambito" sono elaborate secondo criteri locali e con modalità che riteniamo più utili per un confronto con i nostri diretti "peer".

Confronto espresso in FTE		2019	
		Criteri di Gruppo	Criteri Locali
DIRIGENTI		27,00	27,00
Executive board of business unit		7,00	7,00
Management Executive		20,00	20,00
FUNZIONARI/QUADRI		195,00	197,00
Management Executive		96,00	96,00
Subject matter experts without management responsibility		11,00	11,00
Staff members/employees		88,00	90,00
IMPIEGATI		278,10	280,10
Management Executive		5,00	5,00
Staff members/employees		273,10	275,10
OPERAI		1,00	1,00
Staff members/employees		1,00	1,00
STAGISTI		22,00	22,00
Stagista		22,00	22,00
<b>Totale complessivo</b>		<b>523,10</b>	<b>527,10</b>

<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"

<sup>2</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

---

*«Il principio della prudenza è una linea guida per la nostra politica aziendale e la sostenibilità gioca un ruolo chiave in tutte le decisioni.»*

---



# Il Gruppo Helvetia in Italia

<b>4.</b>	<b>Il Gruppo Helvetia in Italia</b>	<b>12</b>
4.1	Il Gruppo in Italia	12
4.2	Relazioni nel Gruppo Helvetia	15
4.3	Highlights e sviluppo aziendale 2019	15
	Gruppo Helvetia Internazionale	15
	Gruppo Helvetia in Italia	16

## 4. Il Gruppo Helvetia in Italia

### 4.1 Il Gruppo in Italia

GR 102.1, 102.3, 102.45

Il Gruppo assicurativo Helvetia Italia risulta al 31 dicembre 2019 composto dalle seguenti imprese di assicurazione (di seguito le "Compagnie"):

- 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)<sup>3</sup>;
- 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. Tale centralizzazione facilita la condivisione di conoscenze e di risorse attraverso processi organizzativi e procedure di controllo comuni.

Nel corso dell'esercizio in esame, le funzioni fondamentali, seppur sempre accentrate all'interno del Gruppo assicurativo, costituiscono unità organizzative presso Helvetia Vita. Le attività sono svolte a beneficio delle singole Compagnie assicurative del Gruppo. In virtù di deliberate approvate dai rispettivi Consigli di Amministrazione, le attività proprie delle funzioni fondamentali sono espletate in base a specifici accordi di esternalizzazione stipulati da ciascuna Compagnia con Helvetia Vita e redatti ai sensi del Regolamento Ivass 38/2018.

In data 23 ottobre 2019 è stato sottoposto all'approvazione dell'Istituto di Vigilanza, ai sensi dell'art. 25 del Regolamento Isvap n. 14/2008, il progetto di fusione per incorporazione di Chiara Assicurazioni S.p.A. in Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.. In data 19 febbraio 2020, l'Istituto di Vigilanza ha approvato la suddetta operazione societaria che avrà effetto contabile retroattivo dal 1° gennaio 2020 ed effetto giuridico dal 1° settembre 2020.

#### **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

<sup>3</sup> In data 1° gennaio 2020 l'azienda Ge.si.ass. S.c.ar.l è stata ceduta integralmente a Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA e assegnata contabilmente alla sua Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia. In data 2 gennaio 2020 è stata messa in liquidazione volontaria.

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.



## 1986

Nel 1986 viene costituita Helvetia Vita S.p.A. e nel 1987 viene costituito il consorzio GE.SI.ASS., che ha fornito i servizi informatici al Gruppo Helvetia sino al 31 dicembre 2019. Attualmente i suddetti servizi vengono erogati da Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA – Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia per conto di tutte le Compagnie del Gruppo.

## 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..

## 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.

## 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 Italia 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**

## **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 contabile delle attività e passività alla Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia.

## **2017**

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

## **2019**

Nell'ottobre 2019 è stato sottoposto all'approvazione dell'Istituto di Vigilanza, ai sensi dell'art. 25 del Regolamento Isvap n. 14/2008, il progetto di fusione per incorporazione di Chiara Assicurazioni S.p.A. in Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.. L'operazione societaria avrà effetto contabile retroattivo dal 1° gennaio 2020 ed effetto giuridico dal 1° settembre 2020.

**2020**

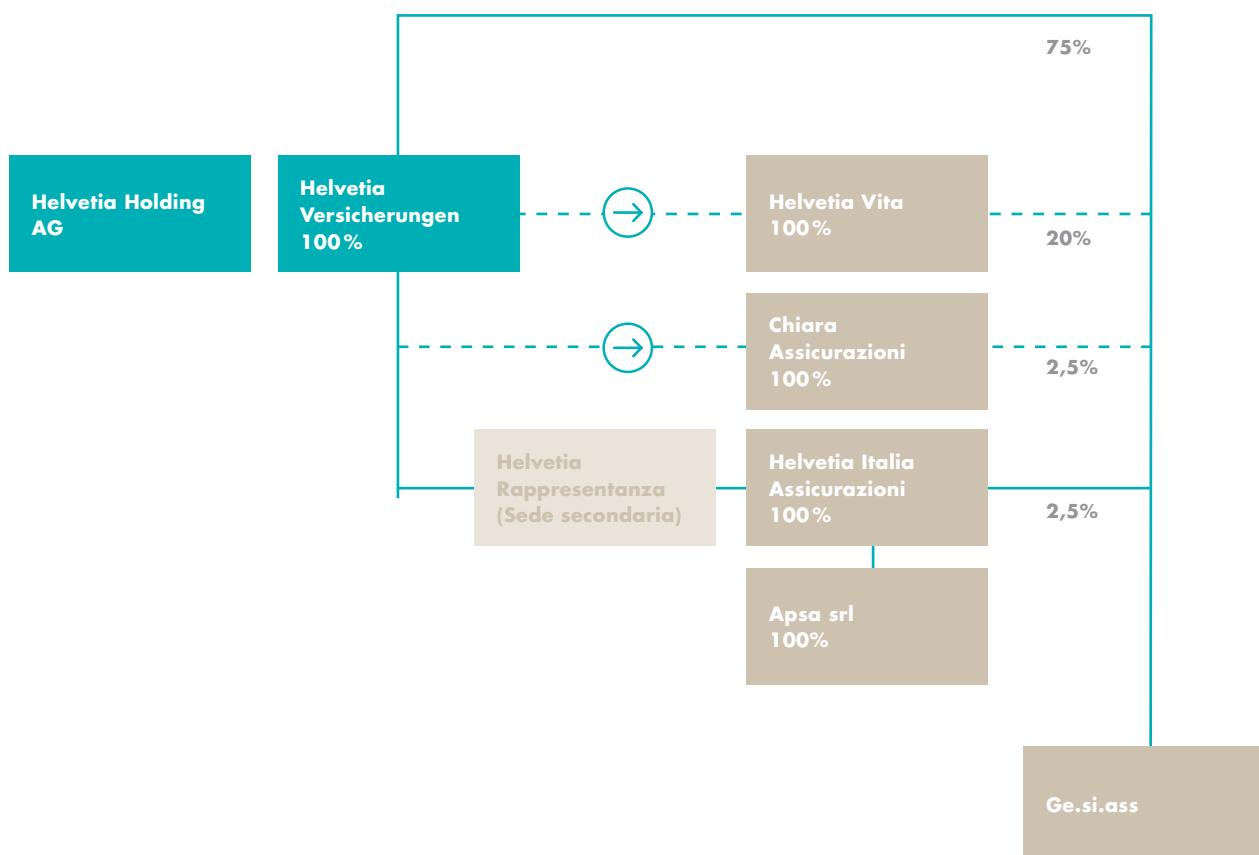
## **2020**

Nel gennaio 2020 l'azienda Ge.si.ass. S.c.ar.l è stata ceduta integralmente a Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA e assegnata contabilmente alla sua Rappresentanza Generale e Direzione per l'Italia. In data 2 gennaio 2020 è stata messa in liquidazione volontaria.

## 4.2 Relazioni nel Gruppo Helvetia

GRI 102.5

Il seguente societogramma rappresenta il Gruppo Helvetia in Italia dal 31 dicembre 2019.



## 4.3 Highlights e sviluppo aziendale 2019

GRI 102.2, 102.4, 102.6, 102.7

### Gruppo Helvetia Internazionale

Il Gruppo Helvetia Internazionale opera in tre principale aree di mercato: la Svizzera, l'Europa e le Specialty Markets. 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.

Nel 2019 si è registrato un positivo sviluppo commerciale con un utile di 538,1 milioni di CHF, con un volume d'affari complessivo cresciuto del 5,6% nella valuta originale, attestandosi a 9.454,1 milioni di CHF. Di questi, il 54% si trova nel mercato nazionale svizzero, il 33% negli altri paesi europei e il 13% nella divisione Specialty Markets. Nel settore Vita, il volume dei premi è aumentato del 2,2% dopo aver tenuto conto delle diverse valute. I rami danni rappresentano il 49% del volume complessivo e hanno visto una crescita dei premi dell'8,3%. Il combined ratio netto è stato nel 2019 del 92,3%.

(Cfr. Financial Report: <https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/investors/overview/publications/annual-results.html>)

## Gruppo Helvetia in Italia

Il Gruppo Helvetia in Italia conta 527,10 dipendenti<sup>4</sup> al 31 Dicembre 2019, comprendendo 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 2019, con un volume di premi di 973 milioni di euro, ha conseguito un utile netto consolidato IAS/IFRS di 34,4 milioni di euro rispetto ai 19,8 milioni di euro dell'esercizio precedente (bilancio IFRS consolidato redatto per fini di vigilanza).

in Migliaia Euro	2019	2018	Variazione
<b>Dati sulle prestazioni chiave</b>			
Risultati Segmento Vita	8.006	6.295	27,19%
Risultati Segmento Danni	25.957	13.026	99,27%
Risultato di altri business	387	524	-26,27%
Risultato netto di Gruppo	34.350	19.845	73,09%
Risultato degli investimenti	97.643	75.925	28,60%

Volume d'affari  
per settori d'attività



Volume d'affari			
Premi lordi Ramo Vita	300.618	255.418	17,70%
Premi da contratti di investimento Ramo Vita	156.073	115.602	35,01%
Premi lordi Ramo Danni	516.693	485.149	6,50%
Raccolta premi complessiva	973.384	856.169	13,69%

Ratio		
Return on equity (ROE)	6,21%	4,21%
Combined ratio (lordo)	88,06%	89,90%
Combined ratio (netto)	92,82%	94,56%

**Helvetia Rappresentanza** opera nel mercato assicurativo con la creazione di prodotti danni, principalmente, attraverso una rete di agenzie plurimandatarie. La Compagnia nel corso del 2019, conferma la traiettoria di crescita nella raccolta premi pari a 405.382 migliaia di Euro (388.402 migliaia di Euro al 31 dicembre 2018) con un incremento del 4,4% rispetto all'esercizio precedente. Si conferma la forte concentrazione nel Nord e Centro Italia.

Chiude il 2019 con un risultato positivo di 15.078 migliaia di euro a fronte di un utile netto di 3.310 migliaia di euro dell'esercizio precedente.

<sup>4</sup> Espressi in FTE – full time equivalent employees secondo le logiche italiane. Secondo i criteri di Gruppo Helvetia Internazionali gli FTE complessivi corrispondono a 523,1

**Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A.** opera in Italia nel mercato assicurativo dei rami Danni attraverso intermediari assicurativi di tipo tradizionale e con accordi di partnership con le imprese del Gruppo ENI e con il gruppo Cariasti (canale "bancassurance").

È rivolta essenzialmente ai dipendenti e pensionati di Aziende convenzionate, ai quali offre una gamma di prodotti ad hoc, distribuiti attraverso un modello *Worksite Marketing*, che si avvale di una rete di *Insurance Corner* ubicati all'interno o nelle immediate vicinanze dei luoghi di lavoro. Oggi l'obiettivo principale è rappresentato dal rafforzamento della propria posizione nel mercato della Clientela *Affinity*.

Nel corso dell'esercizio 2019, Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A., ha registrato un incremento della raccolta premi passando da 53.570 migliaia di euro del 31 dicembre 2018 a 58.301 migliaia di euro del 31 dicembre 2019.

**Chiara Assicurazioni S.p.A.** svolge attività assicurativa in Italia nel mercato bancassicurazione Danni, attraverso gli sportelli di alcune importanti banche regionali disclocati in tutta Italia. Il business, in termini di volumi premi, è concentrato principalmente sui rami Infortuni, Malattia, Incendio e Perdite Pecuniarie.

Nel corso dell'esercizio 2019, ha registrato un incremento della raccolta premi passando da 43.176 migliaia di euro del 31 dicembre 2018 a 53.009 migliaia di euro del 31 dicembre 2019.

A fine 2019 è stata avviata la fusione per incorporazione di Chiara Assicurazioni S.p.A. in Helvetia Italia Assicurazioni S.p.A. che avrà effetto giuridico dal 1° settembre 2020 ed effetto contabile/fiscale retroattivo dal 1° Gennaio 2020.

**Helvetia Vita S.p.A.** si occupa di realizzare formule assicurative capaci di rispondere alle esigenze previdenziali e finanziarie della Clientela. Da sempre attenta alla creazione di prodotti innovativi e in grado di soddisfare le esigenze dei diversi Clienti nel ramo vita. La Compagnia si rivolge in maniera diversa e personalizzata alle famiglie e alle aziende per tutelare i bisogni assicurativi nel tempo, quali sicurezza, risparmio, investimento e previdenza complementare.

I principali canali di raccolta sono rappresentati dagli sportelli bancari, grazie prevalentemente alle reti degli istituti di credito facenti capo al gruppo Banco Desio e al gruppo Cariasti, dalla rete agenziale e in modo marginale da promotori finanziari e broker.

La raccolta premi 2019 della Compagnia ammonta a 456.752 migliaia di euro con un incremento di circa il 23,1% rispetto al precedente esercizio, dovuto al contributo positivo delle linee Vita Tradizionale, Gestioni Separate e Unit Linked.

---

*«Siamo convinti che, solo agenda  
responsabilmente, il nostro modello  
di business possa proseguire  
in futuro con successo.»*

---



# Le nostre ambizioni

<b>5.</b>	<b>Le nostre ambizioni</b>	<b>20</b>
5.1	Fiducia, dinamismo ed entusiasmo	20
5.2	Helvetica 20.20	20
5.3	I temi materiali: strategia CR 20.20	21
5.4	Punto di partenza e obiettivi strategici entro il 2020	23
5.5	Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità	25
5.6	Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile	26

## 5. Le nostre ambizioni

### 5.1 Fiducia, dinamismo ed entusiasmo

GR 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 percepita 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, come il cambiamento climatico, il rispetto dei diritti umani e di condizioni di lavoro eque, e la salvaguardia dell'ambiente naturale.
- Entusiasmo: Ci mostriamo aperti, interessati e impegnati verso il nostro ambiente e ci presentiamo su tutti i mercati nazionali come un partner impegnato e un datore di lavoro che può contare sulla positività e sull'entusiasmo dei propri collaboratori.

### 5.2 Helvetia 20.20

Attualmente il settore assicurativo si trova ad affrontare alcune sfide importanti: i mercati dei capitali sono caratterizzati da un lungo periodo di bassi tassi di interesse e presentano dunque compiti difficili per le compagnie di assicurazioni. La regolamentazione nazionale e internazionale continuerà ad aumentare, in particolare nei settori di corporate governance, protezione dei consumatori e anche nella responsabilità delle imprese - CR. Con il cambiamento demografico, la struttura e le aspettative del cliente cambiano. Infine, la digitalizzazione esplica i suoi effetti su tutta la catena del valore di una compagnia di 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. L'ingresso sul mercato di fornitori con modelli di business puramente digitali conduce ad una maggiore pressione concorrenziale.

In risposta a queste e altre sfide, 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 sulla base della strategia Helvetia 20.20, il Gruppo Helvetia Internazionale ha revisionato, quattro anni fa, il proprio impegno CR e lo ha ulteriormente sviluppato. Sono stati analizzati gli argomenti già identificati nel 2012, valutandone gli approcci e gli obiettivi strategici dichiarati, con l'obiettivo di assicurarci che fossero aggiornati e ancora attuali. La strategia CR 20.20 è una strategia funzionale a sostegno degli obiettivi Helvetia 20.20. Adottata nel mese di giugno 2016, 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 "compagnia assicurativa sostenibile", offriamo una gamma attraente di prodotti per salvaguardare le tecnologie ecocompatibili e mantenere un approccio orientato ai servizi per i nostri clienti.
- Come "azienda affidabile", riduciamo le nostre emissioni di CO<sub>2</sub> e operiamo con prudenza e rispetto nei confronti dei nostri stakeholder, con una gestione improntata alla credibilità ed integrità.
- 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 a livello europeo la "protezione della foresta" e sosteniamo i progetti sociali nel nostro ambiente.

### 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 2020-2025.

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; e/o
- se gli stakeholder pensano che il tema abbia un elevato impatto su ambiente o società.

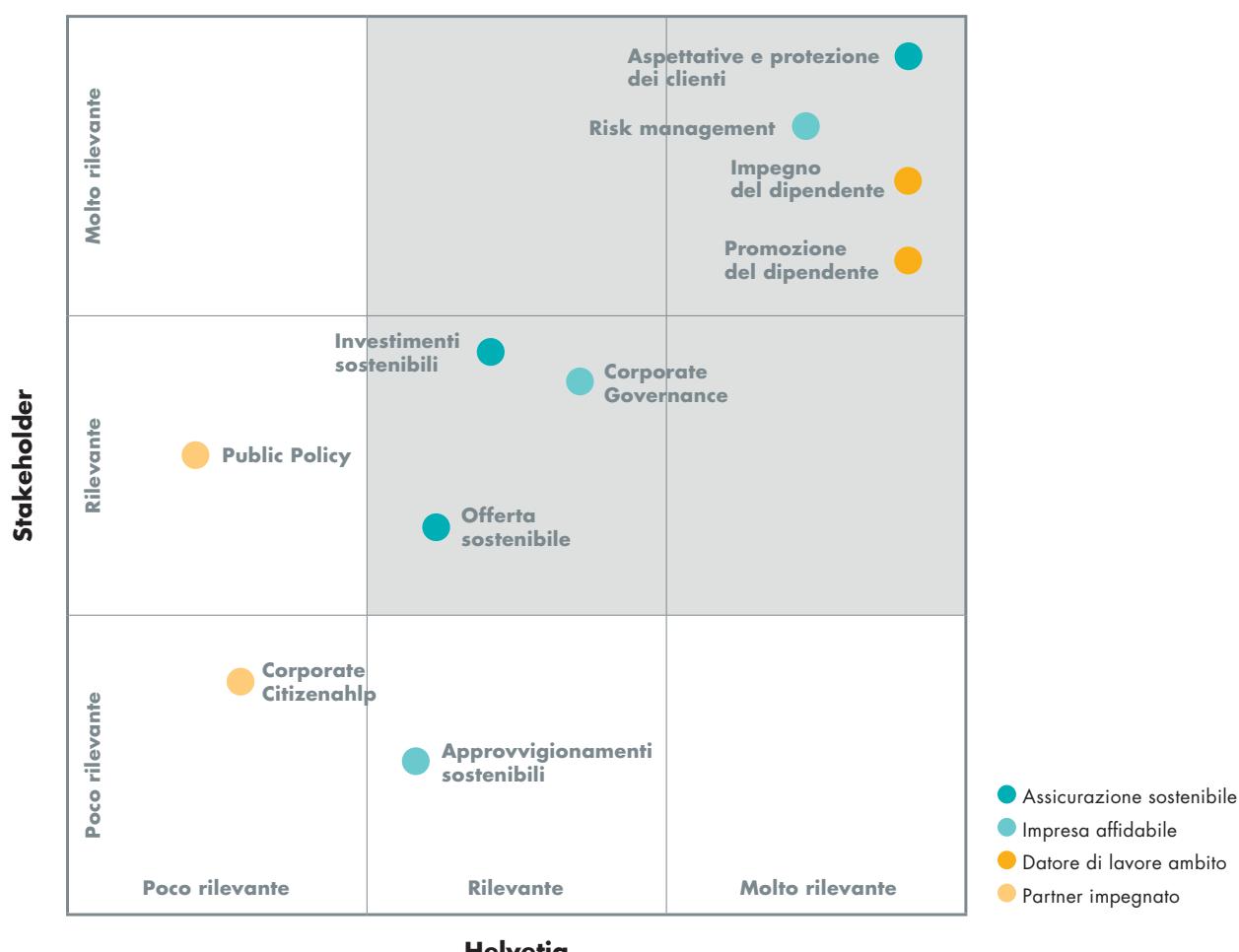
Una valutazione oggettiva dell'impatto non è stata finora prevista e dovrebbe essere effettuata con la definizione della nuova strategia CR 2020-2025.

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.

Per poter integrare questa valutazione, nell'autunno del 2019, il Gruppo Helvetia Internazionale ha avviato una indagine tra i propri stakeholder esterni, chiedendo gli effetti positivi e negativi delle proprie attività di business sull'economia, sull'ambiente e sulla società. Nel fare ciò, speriamo che i nostri impatti sociali e ambientali siano più facili da comprendere qualitativamente e, se possibile, quantitativamente o finanziariamente. Questo ci aiuterà nel prossimo futuro a definire misure più idonee per valorizzare il nostro contributo agli Obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (SDG).

### Matrice di materialità

 102.47



## 5.4 Punto di partenza e obiettivi strategici entro il 2020

A partire dalla matrice di materialità, la strategia CR 20.20 ha stabilito i nostri temi CR più importanti, l'approccio, i punti di partenza 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. ampliamento della comunicazione con gli stakeholder e rafforzamento del sistema di gestione.

Gli obiettivi derivati sono in parte quantitativi, in parte qualitativi e quindi riflettono anche il "livello di maturità" dei nostri sforzi di CR: in tutti i settori abbiamo compiuto buoni progressi negli ultimi anni e ci siamo posti obiettivi individuali aggiuntivi ed ulteriori.

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Impatto previsto/motivazione	Paragrafo	Sviluppo 2019
<b>Impresa affidabile</b>			
Orientamento ad una governance affidabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- orientamento al cliente e mantenimento continuo della sua fiducia</li> <li>- una gestione improntata alla credibilità ed integrità</li> <li>- rafforzamento dei nostri valori aziendali</li> </ul>	Impresa affidabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programmi di formazione continua</li> <li>- Autodichiarazione periodica in materia di omaggi e regalie</li> <li>- Rafforzamento della governance aziendale</li> <li>- Nuovo canale online per la segnalazione di comportamenti contrari alla normativa e ai principi etici (whistleblowing)</li> </ul>
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  Approccio ad una compliance affidabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi dei rischi ESG nella gestione dei rischi</li> <li>- Sviluppo di politiche e procedure in ottemperanza al Reg.IVASS 44/2019 di riciclaggio e finanziamento al terrorismo</li> <li>- Partecipazione nel 2019 ad un gruppo europeo di studio sul clima da parte de Gruppo Helvetia in Svizzera</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rafforzamento dei processi di rendicontazione</li> <li>- Miglioramento sulla trasparenza e completezza delle informazioni</li> </ul>

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Impatto previsto/motivazione	Paragrafo	Sviluppo 2019
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indagine tra i propri stakeholder esterni per individuare i temi chiave della nuova strategia CR (condotta dal Gruppo Helvetia in Svizzera)</li> <li>- Istituzione di un CR Committee a livello locale per contribuire alla definizione del piano CR annuale</li> <li>- Iniziative di restyling dei canali di comunicazione interna: #CuRiosando, Allegra, Assieme</li> <li>- Potenziamento dei canali di comunicazione esterna: sito internet, facebook</li> <li>- Dialogo continuo con i principali stakeholders</li> <li>- Survey interna per valutare iniziative e modo di lavorare della nostra CR</li> <li>- Informazioni regolari ai nostri dipendenti sulle attività di CR</li> </ul>
<b>Assicurazione sostenibile</b>			
Integrazione degli aspetti ESG nel core business	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerta di nuovi prodotti inclusa la protezione dell'investimento per l'impiego di 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 CO2</li> <li>- Tutela degli interessi dei clienti e gestione diligente dei dati e delle informazioni ricevute</li> </ul>	Offerta sostenibile Aspettativa e tutela dei clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerta di prodotti innovativi con rilevanza sociale ed ambientale</li> <li>- Incremento della produzione di prodotti sostenibili</li> <li>- Attenzione ai cambiamenti climatici e ai rischi di calamità naturali con prodotti e garanzie specifiche</li> <li>- Continua lo sviluppo delle iniziative Helvetia nel percorso di digitalizzazione</li> <li>- Iniziativa, Digital Integration Hub in Helvetia, che nasce dalla collaborazione con il partner tecnologico "Mia Platform" e con il Politecnico di Milano</li> <li>- Completati gli interventi sulla base delle novità normative in materia di protezione dei dati e cancellazione massiva dei dati personali</li> <li>- Programmi di formazione continua per i nostri intermediari</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miglioramento nella gestione degli investimenti con maggiore integrazione dei temi ESG</li> <li>- Firma dei "Principi per investimenti responsabili", per sostenere le sei linee guida PRI a livello di Gruppo Helvetia Internazionale</li> <li>- Ad Inizio 2020 entrata in vigore della nuova «Responsible Investment (RI) roadmap» del Gruppo Helvetia Internazionale</li> <li>- Aggiornamento della certificazione energetica del proprio portafoglio immobiliare</li> </ul>
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> <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> </ul>	Acquisti sostenibili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riorganizzazione a livello di Gruppo Helvetia Internazionale della Direzione "Group Procurement" come centro di competenza per acquisti e progetti più sostenibili</li> <li>- Collaborazione con CR per la proposta ai propri dipendenti di prodotti biologici distribuiti al bar aziendale</li> </ul>
Riduzione delle emissioni relative di CO <sub>2</sub> per ciascun collaboratore (FTE - impiegato a tempo pieno)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzo attento delle risorse naturali</li> <li>- Promozione dell'economia circolare (gestione dei rifiuti)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potenziamento di progetti digitali che favoriscono la riduzione del consumo di carta</li> <li>- Riduzione del 10,5% delle emissioni totali di CO<sub>2</sub> e del 13,4% per FTE a conferma dell'obiettivo di ridurre le nostre emissioni entro il 2020 rispetto al 2012</li> </ul>

Ambizioni, obiettivi per il 2020	Impatto previsto/motivazione	Paragrafo	Sviluppo 2019
<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rafforzamento dei processi di valutazione delle performance e dei percorsi di sviluppo nell'ambito delle tavole di successione</li> <li>- Progetti HR di supporto allo sviluppo professionale e manageriale</li> <li>- Lancio del nuovo sistema di Recruiting in Helvetia</li> <li>- Offerta formativa in classe, e-learning, webinar, formazione individuale/ in gruppi</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In collaborazione con CR, partecipazione alla Milano City Marathon sostenendo, per la prima volta, l'associazione no profit "Sport Senza Frontiere" ed il progetto "JOY SUMMER CAMP 2019".</li> </ul>
<b>Partner locale impegnato</b>			
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si rinnova l'impegno con diversi iniziative: a) introdotti nuovi filoni progettuali: CR Zerolmpact e CR Green_is_better; b) promosse iniziative di raccolta solidale con i progetti #CR_per_il_Sociale e #ConResponsabilità</li> <li>- In occasione del #Diversity Brand Summit 2019, Helvetia è stata riconosciuta tra le 20 migliori aziende il cui brand è percepito da consumatrici e consumatori come altamente inclusivo (rilevazione del Diversity Brand Index).</li> </ul>

## 5.5 Catena del valore e i temi essenziali di responsabilità

La catena del valore di Helvetia, con i suoi processi di business e di supporto, esprime il modo in cui affrontiamo i nostri argomenti di Corporate Responsibility (CR), includendo con essi i relativi effetti, sia positivi che negativi, sull'ambiente, sull'economia e sulla società.

Con l'offerta di prodotti assicurativi contribuiamo sostanzialmente alla protezione degli investimenti, anche come mezzo di sicurezza personale, per la prosperità sociale, lo sviluppo economico e la competitività. Ampliando la nostra gamma prodotti e servizi, con contenuti più sociali ed ecologici, oltre a fornire protezione, promuoviamo comportamenti sostenibili da parte dei nostri clienti.

La maggiore integrazione dei criteri ESG nel modello di business, soprattutto nella gestione degli investimenti, è un obiettivo che contribuisce al rispetto delle norme ambientali, dei diritti umani fondamentali e dei diritti dei lavoratori, che rafforza la lotta contro la corruzione, e promuove una governance economica e sostenibile. Anche la creazione e la salvaguardia dei posti di lavoro sia presso Helvetia, che tra i nostri partner commerciali e i nostri clienti, assumono una dimensione sociale e macroeconomica.

Tuttavia, le nostre attività causano degli effetti ecologici negativi dovuti al consumo di energia, all'uso delle risorse e alle emissioni di CO<sub>2</sub> per il funzionamento di edifici adibiti ad ufficio, per lo svolgimento delle nostre attività e per la mobilità dei nostri dipendenti e collaboratori.

In tale contesto, la partecipazione alle iniziative di Corporate Responsibility, il dialogo con le parti interessate, i contatti con il pubblico e i conseguenti contributi allo sviluppo aziendale sostenibile, rappresentano pertanto un importante apporto positivo nella catena di valore di Helvetia.

## 5.6 Contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile

Da 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 riafferma in modo esplicito l'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.

Nel 2019, Helvetia ha fatto un ulteriore passo avanti, cercando di conciliare più in dettaglio le proprie attività principali a cinque di questi obiettivi. Le nostre attività e le relazioni con gli SDG e relativi obiettivi secondari sono complesse. Identificare e misurare l'impatto e valutarne il proprio contributo - positivo o potenzialmente negativo - rimane per noi ancora una grande sfida.

La valutazione effettuata è stata un passo prezioso. Con la definizione della prossima strategia di CR 2020-2025, Helvetia continuerà il proprio viaggio sulla base del feedback ricevuto dalle parti interessate e grazie alla cooperazione con le diverse Organizzazioni. Attualmente non consideriamo l'approccio utilizzato pienamente robusto per una valutazione dei nostri risultati e per una adeguata misurazione del nostro impatto sugli SDG nei diversi segmenti di business. Per questo motivo, abbiamo deciso di non presentare i nostri contributi all'SDG nella presente relazione.



---

*«Siamo sottoscrittori e partecipi di  
iniziativa di sostenibilità globale.»*

---

# Il nostro modo di lavorare

<b>6.</b>	<b>Il nostro modo di lavorare</b>	<b>29</b>
6.1	Gestione della Corporate Responsibility ("CR")	29
6.2	Dialogo con gli stakeholders	29
6.3	Lavorare in modo trasparente	33

## 6. Il nostro modo di lavorare

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

GR 102-18

La responsabilità ultima per la gestione della CR del Gruppo Helvetia Internazionale spetta a Philipp Gmür, CEO del Gruppo. 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 coinvolte a livello di Gruppo e nei mercati nazionali, al fine di realizzare nuovi progetti e adempiere ai 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.

In un'ottica di continuo miglioramento e potenziamento dell'offerta Helvetia nella gestione delle tematiche di Corporate Responsibility (CR), il Gruppo Helvetia in Italia ha costituito, nel corso dei primi mesi del 2020, il primo CR Committee, con l'obiettivo di contribuire alla definizione del piano iniziative CR annuali e di facilitare la raccolta e la diffusione delle informazioni attraverso un maggiore coinvolgimento della popolazione aziendale.

### 6.2 Dialogo con gli stakeholders

GR 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 ed 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). Dipendenti, 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. Helvetia è inoltre impegnata in varie iniziative e associazioni per la messa in comune delle forze all'interno e tra i settori.

Il dialogo con gli stakeholder ci aiuta a comprendere le loro esigenze e a cercare insieme le giuste soluzioni alle sfide. Per raggiungere questo obiettivo, nel 2019 il Gruppo in Svizzera ha condotto un sondaggio dettagliato tra i rappresentanti delle parti interessate esterne in preparazione della prossima strategia di CR. Questa analisi sarà integrata nel 2020 con un

sondaggio tra i membri del comitato consultivo CR e l'intero comitato esecutivo del Gruppo Helvetia in Svizzera. In tal modo, si vuole garantire che gli argomenti chiave della nostra futura strategia di responsabilità aziendale e i nostri rapporti continuino a concentrarsi sulle questioni e sulle aree più importanti.

### #CuRiosando – CR Informa

La funzione CR informa regolarmente i collaboratori del Gruppo Helvetia 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 Portale Agenti, il sito istituzionale di Helvetia e la rivista Assieme.

Nel corso del 2019, la funzione CR ha avviato e completato nel mese di aprile 2019 attività di restyling e di aggiornamento sui canali di comunicazione utilizzati sia verso l'interno che verso l'esterno.

L'intervento più radicale ha riguardato il sito web istituzionale con la realizzazione di una sezione CR, completamente rinnovata nella *presentation* e nei contenuti e ideata per migliorare *l'experience* dello user nella navigazione e nella consultazione delle informazioni, in materia di Corporate Responsibility. La nuova sezione web ha contemplato anche un video sintetico che chiarisce l'ambito e il perimetro di applicazione della CR:

<https://www.helvetia.com/it/web/it/chi-siamo/helvetia/cr-italy/corporate-responsibility.html>.

### House Organ – due realtà a confronto

L'House Organ di Helvetia, pubblicato quattro volte all'anno, si chiama Assieme ed è rivolto ai nostri agenti e collaboratori interni. Il periodico ha l'obiettivo di informare in merito alle principali iniziative promosse dal Gruppo Helvetia in Italia.

Negli ultimi anni, questo strumento ha rafforzato il dialogo tra direzione e rete agenziale, caratterizzate da figure professionali per loro connotazione estremamente diverse. Ogni pubblicazione si sviluppa mettendo a confronto, tramite interviste, due realtà:

- Agenzia: con lo scopo di andare oltre la realtà professionale per conoscere la storia personale dell'agente e le caratteristiche del territorio sul quale opera, valorizzando i suoi elementi unici e distintivi;
- Compagnia: con lo scopo di raccontare da vicino le caratteristiche di un ufficio della direzione, presentando i suoi componenti, raccontando la storia aziendale e specificando le attività svolte quotidianamente.

### Allegra – il nostro modo di comunicare al passo coi tempi

Allegra nasce nel 2014 per favorire la condivisione e la collaborazione all'interno del Gruppo Helvetia. Un canale comunicativo unico che comprende sia le notizie del Gruppo Helvetia in Svizzera (Group News) sia quelli locali (Country News).

Questo canale si configura come uno spazio virtuale, a disposizione dei dipendenti, in cui trovare le informazioni più importanti riguardanti la Compagnia (al 31/12/2019 sono stati pubblicati circa 500 articoli).

Nel 2019 Allegra è stata oggetto di un restyling; la nuova versione, ideata da Casa Madre e completamente rinnovata nel design, ha introdotto alcuni cambiamenti significativi a livello di navigazione, di concept e di funzionalità.

L'obiettivo è quello di rendere la comunicazione interna ancora più fluida ed accattivante, integrandola con foto, filmati, link ad altri contenuti multimediali. Al centro, come sempre, i colleghi e la loro voglia di raccontarsi e condividere l'esperienza "attraverso" e "con" Helvetia.

Le potenzialità di Allegra sono molteplici ed è per tale motivo che lo strumento è in continua evoluzione, per rendere il nostro modo di comunicare sempre al passo coi tempi.

### **Il sito internet: un portale ricco di informazioni utili**

Nell'era del digitale, nella quale gli utenti "consumano" quotidianamente una quantità enorme di contenuti online, il sito di Helvetia si presenta come un portale ricco di informazioni utili per tutti, clienti e non. In continua crescita e sempre aggiornato, il sito ha al proprio interno un Blog che si propone di informare i lettori e renderli più consapevoli sul mondo delle polizze assicurative. Il linguaggio utilizzato per la realizzazione degli articoli, è un linguaggio fresco e alla portata di tutti, che non trascura comunque i dettagli più o meno tecnici del mondo assicurativo. Una delle priorità di Helvetia è sempre stata infatti quella di provare a diffondere tra i lettori una cultura assicurativa. Helvetia, tramite il Blog, spiega i prodotti assicurativi e tutte le loro garanzie, sia che siano dedicati alle persone che alle aziende o alle attività professionali, spiega come fare a denunciare un sinistro e quali documenti sono necessari, racconta piccole storie che sanno, con la loro concretezza, far comprendere meglio concetti o situazioni difficili.

### **Helvetia e Facebook**

La pagina istituzionale di Helvetia, in continua crescita, a fine 2019, conta quasi 82mila Follower. L'obiettivo principale è veicolare i contenuti del Blog e diffondere quindi informazioni assicurative in modo semplice e accattivante, con l'ausilio di una attenta ricerca di foto esplicative che rafforzano il testo scritto.

Il messaggio è prevalentemente emozionale per poter catturare la giusta attenzione sulle tematiche importanti della vita quotidiana e sull'importanza di avere, grazie a una polizza assicurativa Helvetia, una protezione certa, per sé stessi, la propria famiglia e per la propria attività lavorativa.

### **Helvetia e gli altri stakeholders**

Lo scambio con organizzazioni non governative, autorità di vigilanza, associazioni, politici e partner commerciali è invece improntato su temi specifici. La partecipazione ad associazioni e l'impegno in diverse iniziative consente ad Helvetia di confrontare il proprio impegno nelle tematiche CR con il contesto circostante e con il mercato assicurativo.

Stakeholder	Interessi principali	
<b>Clienti</b>		<b>GR</b> 102.40, 102.43, 102.44,
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. Anche attraverso il nostro sito web e i social media è possibile stabilire un contatto diretto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informazioni trasparenti</li> <li>– Gestione orientata al cliente e rapida dei sinistri</li> <li>– Copertura assicurativa completa</li> <li>– Offerta prodotti e servizi</li> <li>– Protezione dei dati</li> <li>– Reputazione</li> </ul>	
<b>Collaboratori</b>		
I colloqui periodici con i superiori, tra cui anche i colloqui annuali, costituiscono la base per il dialogo con i collaboratori. Inoltre, Allegra, 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.	<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>		
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.	<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>		
Il confronto con i fornitori è affidato all'Ufficio Acquisti del Gruppo Helvetia in Italia.	<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>		
Il nostro Azionista unico, diretto o indiretto, per tutte le entità legali in Italia è Helvetia Holding SA (CH).	<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>		
Con i circa 500 investitori istituzionali che sono titolari di azioni Helvetia Holding AG e con gli analisti, il Gruppo Helvetia Internazionale intrattiene 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.	<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>	
<b>Organizzazioni non governative e università</b>		
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>	

Stakeholder	Interessi principali	
<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>- 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- AIPB – Associazione Italiana Private</li> <li>- AIRA – Associazione Italiana Responsabili Antiriciclaggio</li> <li>- AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE IN ITA</li> <li>- ANALYSIS SpA</li> <li>- ANRA – Associazione Nazionale dei Risk Manager e Responsabili Assicurazioni Aziendali</li> <li>- ASSOCIAZIONE ITALIANA TESORIERI D'IMPRESA</li> <li>- AIIA – Associazione Italiana Internal Auditors</li> <li>- ASSOCIAZIONE ITALIANA CEO</li> <li>- ASSOPREVIDENZA</li> <li>- CAMERA DI COMMERCIO SVIZZERA IN ITA</li> <li>- CANOVA CLUB MILANO</li> <li>- CINEAS – Consorzio Universitario per l'Ingegneria nelle Assicurazioni</li> <li>- FONDAZIONE DEI DOTTORI COMMERCIALISTI</li> <li>- ORDINE NAZIONALE DEGLI ATTUARI</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 affidabili e trasparenti</li> </ul>	

## 6.3 Lavorare in modo trasparente

GRI 102.44

L'approccio olistico di Helvetia alla Corporate Responsibility è caratterizzato da un modo di lavorare trasparente finalizzato ad uno svolgimento della propria attività d'impresa nel rispetto dell'ambiente, della società e dei propri collaboratori. In accordo con tale impostazione, Helvetia tra il mese di ottobre e novembre 2019, ha condotto una survey che ha coinvolto uno dei suoi principali stakeholder, i propri collaboratori, volta a misurare i seguenti aspetti:

1. Chiarezza perimetro Corporate Responsibility.
2. Adeguatezza comunicazione e canali di informazione.
3. Valutazione di uno specifico set di progetti e iniziative.
4. Gradimento generale e giudizio complessivo.

Gli esiti dell'indagine in termini di partecipazione, sono evidenziati nella tabella sottostante:

Utenti coinvolti nella Survey	Utenti partecipanti nella Survey	% complessiva di partecipazione	Periodo di votazione
494	316	64%	21/10 – 4/11

Complessivamente, la survey ha evidenziato un elevato gradimento e una generale soddisfazione da parte dei dipendenti (83% dei votanti ha espresso un parere complessivamente positivo), ma è stata anche un'importante occasione per definire un punto di partenza nel percorso di miglioramento. Grazie ai feedback rilasciati dai partecipanti, sono emersi ambiti di potenziamento, nelle aree di "Communication", "Employee Involvement" e "Board Committee". I temi variano dalla modalità di condivisione delle iniziative, a meccanismi di coinvolgimenti dei dipendenti sino a temi più legati alla strategia e agli sviluppi in ambito CR.



---

*«Credibilità e integrità.  
La governace del Gruppo  
Helvetia Italia.»*

---

# Una impresa affidabile

<b>7.</b>	<b>Una impresa affidabile</b>	<b>36</b>
7.1	L'importanza della Corporate Governance per Helvetia	36
7.2	Approccio per una compliance affidabile	38
	Il Codice Etico	38
	Il Codice di Compliance	38
7.3	Il Sistema di gestione dei controlli e dei rischi	39
	Il modello di controllo	39
	Importanza dei rischi ESG	40
7.4	Il Modello Organizzativo ex D.Lgs 231/2001	43
7.5	Anticorruzione e antiriciclaggio	44
7.6	Rapporti con le autorità di vigilanza	45

## 7. Una impresa affidabile

La fiducia è una delle risorse più importanti per una compagnia di assicurazioni orientata al cliente e si riflette di conseguenza nei nostri valori aziendali. Vorremmo meritare questa fiducia non solo con i servizi offerti, ma anche nel modo in cui gestiamo il nostro business. Per noi, tale approccio comporta l'osservanza delle leggi, dei regolamenti applicabili e degli standard internazionali, oltre a porre l'attenzione verso una corretta gestione dei rischi e delle nostre risorse. Ciò richiede la cooperazione di tutte le società del nostro Gruppo, 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 attivamente con i manager di linea per facilitarne l'integrazione nei processi di gestione e controllo.

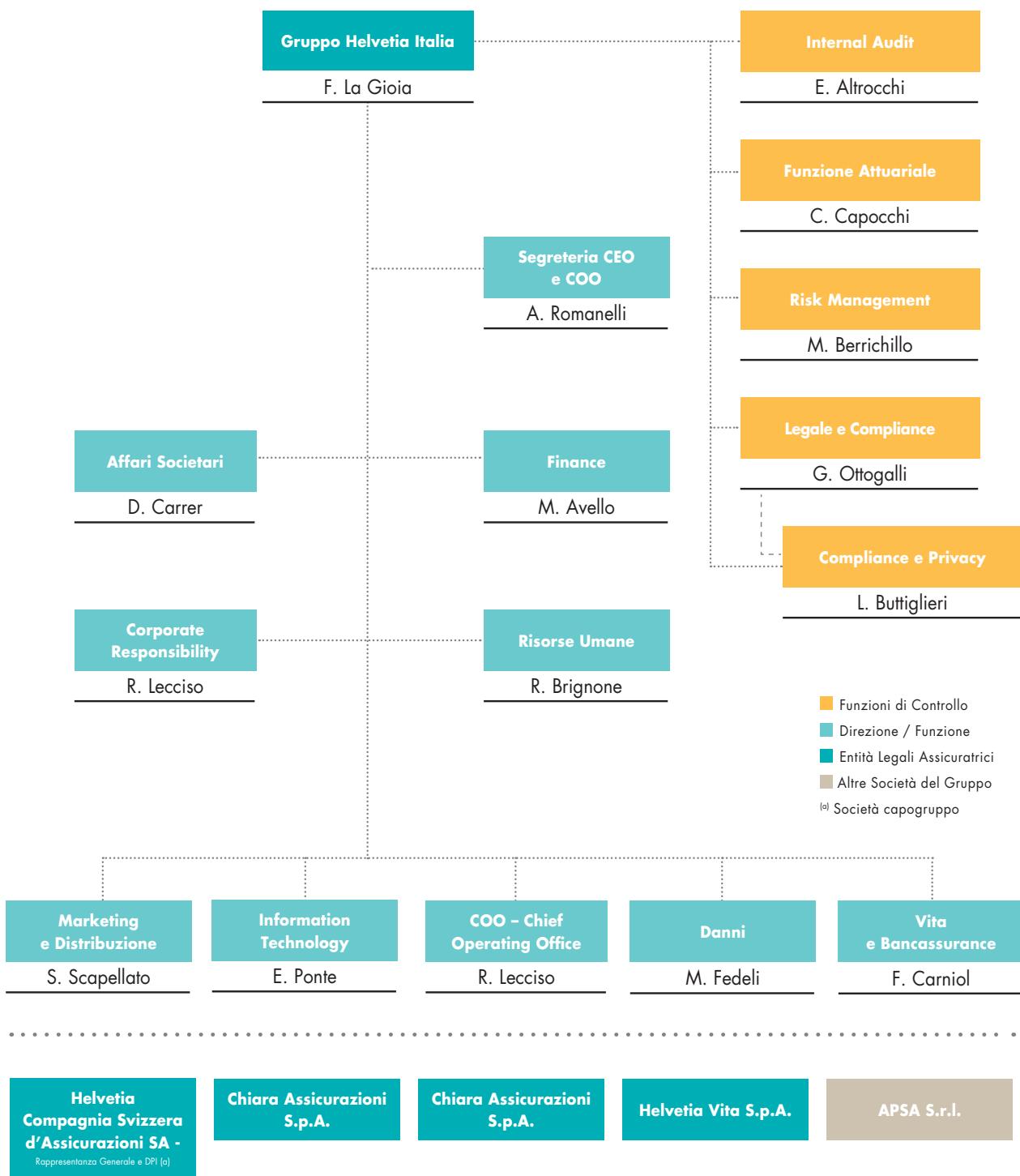
### 7.1 L'importanza della Corporate Governance per Helvetia

GRI 103.1

La corporate governance del Gruppo Helvetia in Italia, 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 endoconsiliari e interni composti da Consiglieri Indipendenti e non esecutivi, nonché dall'Alta Direzione e dalle Funzioni Fondamentali.

## 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

GR 103.1, 103.2

### Il modello di controllo

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 interno di 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 dei rischi vengono forniti dalle funzioni Risk Management, Funzione Attuariale, Compliance e Privacy, Antiriciclaggio e Antiterrorismo, e dal DPO, il cui ruolo consiste nel supportare gli organi sociali nella loro responsabilità di governo del processo di gestione del rischio;
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.

Il sistema dei controlli interni adottato promuove e attua dei principi incentrati sulla diffusione della cultura del controllo interno a tutti i livelli dell'impresa, sull'individuazione, valutazione e gestione dei rischi, sull'implementazione di adeguate attività di controllo e di monitoraggio 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 dei controlli.

Per assicurare un efficace sistema di gestione dei rischi e di controllo è prevista una stretta collaborazione tra le funzioni fondamentali ed incontri, qualora necessari, tra le stesse funzioni e l'Organismo di Vigilanza, costituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cfr. sezione 7.4).

L'obiettivo chiave del sistema di gestione dei rischi è quello di garantire la capacità di assolvere 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, ponendo particolare attenzione a quelli maggiormente significativi che, come tali, possono minare la propria solvibilità e reputazione.

Nel corso del 2019, il Gruppo Helvetia in Italia ha continuato a preservare la sua solidità patrimoniale e redditività, continuando a sviluppare un approccio integrato di gestione dei rischi e del capitale, in coerenza con il Risk Appetite Framework adottato da ciascuna Compagnia. La valutazione degli aspetti ESG è integrata nel modello di gestione dei rischi fin dalla fase preliminare dei processi decisionali.

GRI 103.2, 103.3

L'identificazione e valutazione di potenziali scenari di rischio ESG è presa in considerazione nell'analisi annuale dei rischi strategici - emergenti condotta, per il Gruppo Helvetia in 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 un continuo miglioramento e declinazione all'interno delle diverse aree di business.

### Importanza dei rischi ESG

GRI 103.1

Per il Gruppo Helvetia in Italia la gestione dei rischi è un'attività quotidiana e ben diffusa in ogni ambito della propria organizzazione. Gli sviluppi sociali ed ambientali sono parte delle strategie di valutazione e prevenzione dei rischi, perché consapevoli dei rilevanti impatti che certi rischi possono avere sul core business della nostra realtà assicurativa. La costante attenzione alle diverse tipologie di rischio, inclusi quelli in ambito ESG, e alle relative ricadute più o meno complesse che ne derivano, sono alla base del processo di responsabilizzazione in corso.

Benchè, parte di questi sviluppi sia molto dinamico e la percezione di quali comportamenti siano da considerarsi legittimi sotto il profilo sociale, ambientale ed economico, cambia nel tempo, Helvetia pone particolare attenzione alla gestione e prevenzione dei rischi con ricadute sulla sostenibilità, concentrandosi sui seguenti aspetti:



Environment

Emissioni CO<sub>2</sub>, Norme ambientali, Cambiamento climatico



Social

Tutela del lavoro e della salute, Discriminazione



Governance

Antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo;  
Antitrust e concorrenza sleale; Protezione dei dati personali, Sicurezza delle informazioni; Frode, corruzione, conflitti d'interessi

### Il cambiamento climatico

Le conseguenze derivanti dai cambiamenti climatici sono al centro dei dibattiti internazionali e sempre di più cresce l'interesse verso gli effetti futuri derivanti dal riscaldamento globale, causato delle emissioni di gas serra, e dalla mancanza di acqua. Gli obiettivi di sviluppo sostenibile, una maggiore responsabilità e contributi delle aziende nel raggiungere tali obiettivi, fanno parte di un'attività imprenditoriale affidabile. La difficoltà nello stimare tali cambiamenti e gli squilibri globali nel medio e lungo periodo, non esime dal cercare e sviluppare adeguate contromisure che potrebbero avere importanti conseguenze anche per il settore assicurativo, con un aumento dei rischi e degli impatti finanziari. 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. Diventa quindi importante accrescere il senso di responsabilità e definire obiettivi di sviluppo sostenibile per poter affrontare quelle sfide ambientali sempre più evidenti con il passare del tempo.

Sia a livello internazionale che italiano, Helvetia è attenta nel considerare i temi ESG nell'analisi e nelle proprie decisioni di investimento, riconoscendo l'impatto potenziale che il cambiamento climatico può avere in termini di rischio/rendimento sul proprio portafoglio, monitorando ex post la composizione ed esposizione ai settori carbon intensive, e ad un aumento della frequenza/volatilità di eventi meteorologici estremi.

Per migliorare le proprie competenze in tale ambito, il Gruppo Helvetia Internazionale ha partecipato nel 2019 ad un gruppo europeo di studio sul clima (Peer Learning Group) promosso dall'United Nations Global Compact<sup>5</sup>. L'agenda comprendeva: a) opportunità e rischi derivanti da un adattamento allo scenario di 1,5°C, più rispettoso del clima; b) obiettivi di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> per le emissioni di tipo "Scope 3"<sup>6</sup>; c) opportunità di collaborazione nel settore della politica climatica.

Un confronto con alcune aziende, principalmente appartenenti al settore industriale, ha mostrato che ci sono ancora ampi spazi di miglioramento nel definire appropriate strategie e misure volte all'ottimizzazione della gestione dei rischi climatici. Per tali considerazioni, il rischio sul cambiamento climatico continua ad essere valutato come un rischio rilevante.

### 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 in Italia, questi 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.

<sup>5</sup> È un'iniziativa delle Nazioni Unite nata per incoraggiare le aziende di tutto il mondo ad adottare politiche sostenibili e nel rispetto della responsabilità sociale d'impresa e per rendere pubblici i risultati delle azioni intraprese

<sup>6</sup> Scope 3- Altre emissioni indirette da consumo energetico, connesse ai viaggi di lavoro dei dipendenti, al consumo di carta, acqua e allo smaltimento dei rifiuti.

### 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 in Italia si è dotato di strumenti, politiche, 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, nel 2019 è stato avviato un progetto di revisione delle politiche e delle procedure per un riallineamento alla normativa. In particolare, è stata aggiornata e approvata dal Consiglio di Amministrazione la "Politica di gestione del rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo" e sono state riviste le seguenti procedure: "Procedura Segnalazioni di operazioni sospette", "Procedura Adeguata verifica della clientela", "Procedura di Conservazione dei dati" e "Disposizioni in materia di assetti organizzativi, procedure e controlli interni in materia Antiriciclaggio".

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 fare fronte a situazioni di violazione dei diritti umani all'interno della propria organizzazione 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 regolamentare europea (GDPR 679/2016). 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

GRI 103.2, 103.3

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 ha considerato, nel corso del 2019, scenari di rischio ESG nell'analisi complessiva dei rischi strategici ed emergenti denominata Comprehensive Risk Profiling (CRP), che è volta all'identificazione, valutazione e monitoraggio sistematico dei rischi strategici ed emergenti 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" 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 della Funzione di Risk Management 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 nel "Modello Organizzativo 231 delle Società appartenenti al Gruppo Helvetia in Italia", per una descrizione del funzionamento dell'Organismo di Vigilanza e del sistema dei controlli a presidio dei rischi, che possono comportare la responsabilità dell'ente. 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 garantire 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 2019 sono proseguiti le sessioni formative (prevalentemente tramite corsi e-learning) per i dipendenti, con il coinvolgimento di circa 360 collaboratori, e per gli intermediari.

## 7.5 Anticorruzione e antiriciclaggio

GR 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 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 n. 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 contropartita 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.

Tale modalità informativa è affiancata da un canale online di comunicazione, atto a garantire l'anonimato del segnalante (c.d. whistleblowing). Nel corso del 2019, il Gruppo Helvetia Internazionale ha definito un nuovo canale online di segnalazione, unico per l'intero Gruppo, che è stato oggetto di implementazione a livello locale ed ha ufficialmente sostituito il precedente canale, a partire da gennaio 2020. Nel corso del 2019 non è vi stata alcuna segnalazione in merito a reati di corruzione.

GR 205.3

I principali presidi anticorruzione adottati comprendono: a) Policy su omaggi, regali e intrattenimenti; b) Autodichiarazione su omaggi e partecipazione a eventi; c) Procedura per la segnalazione di atti / tentativi di corruzione; e d) Attivazione del canale di segnalazione anonimo (whistleblowing).

## 7.6 Rapporti con le autorità di vigilanza

 417.2, 419.1

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 all'anno precedente, nel 2019 si osserva un forte decremento del numero di sanzioni e, conseguentemente, una significativa riduzione dell'importo economico complessivo.

Di seguito la rappresentazione del fenomeno sanzionatorio e 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	2019	Trend
<b>IVASS</b>				
Numero richieste	9	16	17	
Numero sanzioni	21	16	4	
Importo sanzioni (in euro)	141.008,00	175.300,00	31.300,00	
<b>Altre Autorità*</b>				
Numero richieste	6	0	0	
Numero sanzioni	1	0	0	
Importo sanzioni (in euro)	-	-	-	

\* COVIP, Garante Privacy, AGCM e Consob

 = positive  = neutral  = negative

A photograph of a wind turbine from a low-angle perspective looking up. The tower is white with a ribbed pattern. Two blades are visible; one is white with red stripes at the top, and the other is mostly white with a small black rectangular sensor or camera unit attached to its leading edge. The background is a bright blue sky filled with scattered white and grey clouds.

---

*«Forniamo informazioni sullo  
sviluppo del nostro business  
in modo trasparente, dando  
evidenza delle nostre cifre  
salienti.»*

---

# Assicurazione sostenibile

<b>8.</b>	<b>Assicurazione sostenibile</b>	<b>48</b>
8.1	Offerta sostenibile	48
	Gamma di prodotti variegata	48
	Soluzioni d'assicurazione sostenibili	49
	Soluzioni d'assicurazione in ottica sociale	50
	Soluzioni d'offerta in ambito di sicurezza	50
	Soluzioni d'offerta in ambito di previdenza complementare	51
8.2	Investimenti sostenibili	52
	Responsabilità di investitore	52
	Fattori ESG nel processo di investimento	52
	Gestione dell'investimento	52
	Le emissioni del nostro portafoglio	55
	Gestione immobiliare Gruppo Helvetia Italia	56
8.3	Acquisti sostenibili	57
	Responsabilità per l'ambiente e la società	57
	Acquisti sostenibili e responsabilità verso il clima	57
	Attenzione agli impatti ambientali: consumi e impatti diretti e andamento delle emissioni di CO <sub>2</sub>	58
8.4	Aspettative e tutela dei clienti	62
	La fiducia dei clienti è una risorsa importante	62
	Liquidazione dei sinistri	62
	La gestione dei reclami	63
	Orientamento al cliente come punto cardine di helvetia 20.20	63
	Accessibilità digitale	64
	Il Digital Integration Hub in Helvetia	64
	Protezione dei dati	66
	Informazioni sui prodotti e consulenza	67

## 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. In queste aree possiamo dare il massimo contributo allo sviluppo sostenibile globale. I punti di partenza definiti nel 2016 sono stati rivisti e integrati nel 2019 a livello di Gruppo Helvetia Internazionale, tenendo conto anche dei progressi compiuti. Oltre all'integrazione dei criteri ESG nelle scelte aziendali, si continua a ricercare nuove opportunità di sviluppo con soluzioni assicurative nel settore ambientale.

Al fine di integrare in modo permanente gli aspetti CR nei processi aziendali principali, Helvetia adotta un approccio "bottom-up". Ciò si basa fortemente sulla cooperazione tra responsabili-experti di 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 in 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

GRI 103.1

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 i nostri clienti siamo un partner competente con prodotti e servizi innovativi di particolare rilevanza sociale ed ambientale, fra cui evidenziamo:

- ripristino della condizione iniziale in caso di Terremoto;
- salvaguardia del potere d'acquisto con la possibilità del frazionamento mensile per le compagnie Chiara Assicurazioni ed Helvetia Italia;
- copertura dei rischi cyber per le aziende con un prodotto specifico "CyberElettronica" e con un prodotto dedicato alle aziende "Inimpresa"
- scontistica particolarmente vantaggiosa per chi usa auto elettriche;
- specifiche soluzioni in caso di utilizzo di energia rinnovabile.

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

GRI 103.2

### Prodotti a basso impatto ambientale

La nostra offerta di prodotti, orientata alle esigenze dei nostri clienti privati e corporate, include la protezione dell'investimento per l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale. Questi prodotti, che hanno per loro natura un elevato impatto sociale ed ambientale, sono monitorati costantemente per cogliere con dovuta tempestività quei rischi di impatto sulla società e sull'ambiente. Inoltre, supportano il percorso verso un'economia a basse emissioni di carbonio e proteggono il nostro ambiente e le nostre risorse.

Il nostro impegno è orientato ad individuare quelle opportunità che meglio rispondono alle esigenze dei nostri clienti. In questo modo, sebbene i volumi siano fortemente influenzati dalle decisioni di consumo di quest'ultimi, cerchiamo e ci impegniamo a indirizzarne comunque le scelte e le abitudini verso tecnologie e innovazioni sempre più eco-sostenibili:

- “In movimento” è la polizza RCA con la quale Helvetia Rappresentanza vuole premiare i proprietari di veicoli con alimentazione esclusivamente elettrica attraverso una scontistica mirata (parametro del premio base ridotto del 50%).
- “IAR Industrial all risk” è la polizza che per i rischi tecnologici offre una soluzione specifica per gli impianti eolici, fotovoltaici e gli impianti che utilizzano biomasse, sostenendo così lo sfruttamento di forme di energia rinnovabili.
- “Helvetia My Home” è la soluzione per la casa di Helvetia Rappresentanza che offre una copertura anche per gli impianti fotovoltaici.
- “In casa con Chiara” e “Vivi la casa” per la casa e “Al lavoro con Chiara” e “Vivi l'attività” sono invece i prodotti di Chiara Assicurazioni che coprono gli impianti fotovoltaici, pannelli solari e, nel caso di “Vivi l'attività”, impianti geotermici.

Nel 2019, la quota di prodotti assicurativi sostenibili dei rami danni, con riferimento alla sola Helvetia Rappresentanza, è stata di 1,0% (in lieve incremento rispetto al 0,85% al 2018), 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 continua, con l'obiettivo di estendere la nostra offerta e di conseguenza aumentare la nostra quota di mercato.

GRI FS 8

### Prodotti assicurativi sostenibili

valori in euro	2017	2018	<b>2019</b>	Variazione rispetto all'anno precedente
Premi assicurazione su impianti di energia rinnovabili*	838.000	1.196.657	1.400.273	17%
Premi assicurazione per veicoli con motore elettrico	58.606	69.515	102.770	48%

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

La variazione percentuale dei premi dei veicoli esclusivamente elettrici a fine 2019 rispetto al 2018, pari al 48%, riflette il generale andamento del mercato, che registra una sempre più crescente diffusione di questa tipologia di veicoli (+110% di nuove immatricolazioni nel 2019 rispetto al 2018).

La variazione percentuale 2019 rispetto al 2018 dei premi relativi ad assicurazioni su impianti di energia rinnovabili, pari al 17%, 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 fotovoltaico di piccola taglia.

## Soluzioni d'assicurazione in ottica sociale

GRI 103.2

### Prodotti ad impatto sociale

Negli ultimi anni, l'Italia è stata tra i paesi più esposti a terremoti, alluvioni e inondazioni. L'annuale Climate Risk Index<sup>7</sup>, ha confermato che il nostro paese è fra quelli più a rischio per catastrofi naturali: l'Italia è 21esima nella classifica generale e 27esima per perdite del PIL. Lo studio ha confermato un collegamento diretto tra il cambiamento climatico e la frequenza e intensità delle ondate di calore, che nell'anno preso in esame sono state la causa di danni più frequente. In Europa, a causa di tali cambiamenti climatici, le catastrofi naturali sono cento volte più probabili di un secolo fa.

Helvetia si è mostrata attenta agli impatti dei cambiamenti climatici e dei nuovi rischi derivanti dal manifestarsi di calamità naturali, arricchendo i propri prodotti per la casa e le imprese sia per il canale tradizionale che per il canale della bancassurance, con garanzie catastrofali a tutela dei nostri clienti.

### Prodotti con funzione sociale

Nei rami Vita, il Gruppo Helvetia Italia 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 in 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 liquida-

<sup>7</sup> Lo sostiene il Climate Risk Index 2020, lo studio annuale della ong tedesca Germanwatch che calcola in quale misura i paesi del mondo sono stati colpiti da eventi climatici estremi, e li classifica in base alla loro vulnerabilità. I dati disponibili si riferiscono al 2018 mentre lo studio copre il periodo 1999-2018.

ta 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.

### **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.

Con 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) il Gruppo Helvetia in Italia offre soluzioni pensionistiche complementari in forma di rendita per gli Aderenti. 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.

Con la sua compagnia vita (Helvetia Vita), Helvetia propone due diverse soluzioni previdenziali:

- Helvetia Aequa: 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.
- Soluzione Previdente: un Fondo Pensione Aperto costituito in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno della Compagnia e destinato esclusivamente al perseguitamento dello scopo previdenziale. È rivolto a tutti coloro che intendono realizzare un piano di previdenza complementare sia su base individuale che su base collettiva.

## 8.2 Investimenti sostenibili

GRI 103.1

### Responsabilità di investitore

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 54,5 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 governance (ESG) e svolgere così un ruolo attivo nelle tematiche di cambiamento climatico, disastri ambientali, violazione dei diritti umani e gestione societaria non affidabile.

L'implicazione dei criteri ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento ha raggiunto un ruolo importante negli ultimi anni. I requisiti la trasparenza nella gestione dei rapporti con altri investitori sta pertanto aumentando. Ciò si riflette nel crescente interesse dei nostri stakeholder, in particolare da parte di analisti, azionisti e clienti.

Helvetia mette a disposizione sul proprio sito web un reporting ESG, per il proprio portafoglio di investimenti, dettagliato e disponibile a tutti.

(Cfr. Responsible investment: <https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/about-us/overview/responsible-investment.html>)

### 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 a tutela degli impegni verso gli assicurati. Obiettivo è soddisfare le elevate esigenze di guadagno dei nostri clienti e garantire un buon rating di sostenibilità per il nostro portafoglio finanziario, oltre a 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 condotta dall'autorevole provider indipendente MSCI su più di 13.500<sup>8</sup> aziende e governi in base alla 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.

<sup>8</sup> Dato comprensivo anche delle subsidiaries

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, 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 54,5 miliardi di franchi svizzeri, il portafoglio del Gruppo Helvetia Internazionale è così suddiviso:

- investimenti obbligazionari circa il 54%;
- investimenti immobiliari circa il 14%;
- investimenti in mutui circa il 9%;
- investimenti in azioni circa il 5%;
- altri investimenti per circa il 18% rappresentati da fondi, prestiti, ecc.

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

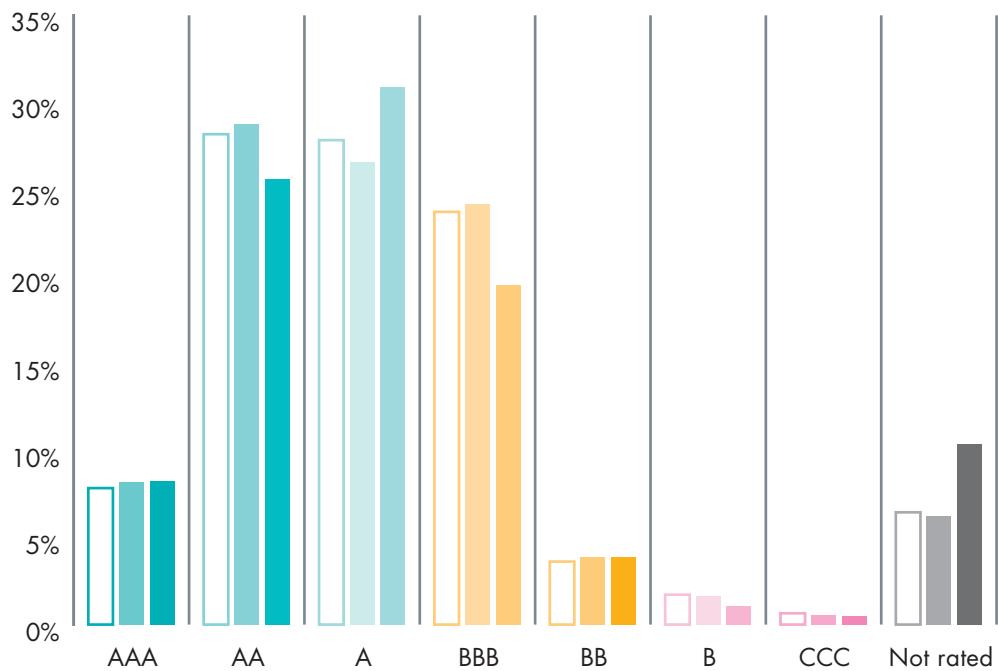
<https://www.helvetia.com/corporate/web/en/home/investors/overview/publications/annual-results.html>

**Investimenti finanziari per paese (2019) per ESG rating**

GR FS 11



**Sviluppo investimenti finanziari di Gruppo per ESF Rating**



○ 2017

● 2018

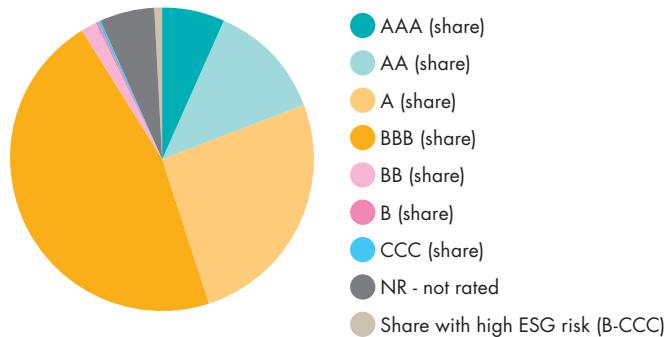
● 2019

Il portafoglio di investimenti finanziari del Gruppo Helvetia Internazionale, con un rating A medio a dicembre 2019, 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 stata ridotta a livello di Gruppo Internazionale dal 2,2% circa nell'anno precedente a circa l'1,5% nel 2019. In alcuni paesi, è persino inferiore dell'1%.

La distribuzione percentuale in base al rating, per quanto riguarda il portafoglio investimenti del Gruppo Helvetia in Italia al 31 dicembre 2019, ed oggetto di analisi (circa il 94% del totale), evidenzia che solo lo 0,71% 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)	6,74%
AA (share)	12,81%
A (share)	25,82%
BBB (share)	46,63%
BB (share)	1,57%
B (share)	0,24%
CCC (share)	0,47%
NR - not rated	5,74%
Share with high ESG risk (B-CCC)	0,71%



#### **Le emissioni del nostro portafoglio**

GRI 103.2

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. I "Principles for Responsible Investment" (PRI), sostenuti dalle Nazioni Unite, sono un network internazionale di investitori che attuano a livello pratico i sei principi comuni per gli investimenti responsabili.

Questo ha permesso di rivedere i risultati ottenuti sulla base di scenari e dati aggiuntivi e di applicare altri metodi di valutazione dell'impatto climatico dei nostri investimenti finanziari. Allo stesso tempo, sono state incluse nella valutazione altre classi di attività, oltre alle azioni e alle obbligazioni, come immobili e mutui.

Le informazioni disponibili sull'efficacia climatica tendono ancora ad essere incomplete in termini di dati e di metriche utilizzate come ad esempio gli indicatori di intensità del carbonio. Sebbene tali analisi forniscano solo una valutazione parziale, sono in ogni caso un

passo importante di trasparenza verso i propri stakeholders. Ogni semestre, il Gruppo Helvetia Internazionale esamina le emissioni del proprio portafoglio di investimenti.

Inoltre, firmando i "Principi per investimenti responsabili", Helvetia si impegna esplicitamente con i suoi membri a sostenere le sei linee guida PRI per gli investimenti sostenibili. Sono stati predisposti i necessari preparativi per una maggiore informativa a partire dal 2020, al fine di rendere l'accesso alle informazioni ESG e ai cambiamenti climatici il più semplice possibile a tutti i membri dell'area funzionale "Investimenti".

Il mercato degli investimenti sostenibili registra un'enorme crescita, trainata principalmente dalla buona performance dei rispettivi investimenti e dalla forte domanda degli investitori. Al contempo i nostri stakeholder si attendono da noi, in quanto investitori che agiamo in maniera responsabile e verifichiamo quali effetti hanno le nostre transazioni sulla società e sull'ambiente.

### **Responsible Investment roadmap**

GRI 103.2

Nel Gruppo Helvetia i criteri di sostenibilità nell'investimento di capitale rivestono un ruolo importante già da molto tempo, schiudendo così interessanti prospettive di rendimenti sostenibili e consentendo di analizzare in maniera più ampia i rischi legati al proprio portafoglio finanziario.

All'inizio del 2020 entra in vigore la nuova "Responsible Investment (RI) roadmap" del Gruppo, con cui Helvetia continua a perseguire l'obiettivo entro il 2025 di investire in modo sostenibile su tutte le categorie di investimento. La roadmap stabilisce una chiara ripartizione dei ruoli e definisce le misure necessarie per un'integrazione capillare e sistematica degli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG). Questa iniziativa è una importante pietra miliare nella strategia di corporate responsibility.

Il Gruppo Helvetia in Italia sta iniziando il percorso di adeguamento del proprio processo d'investimento, per recepire i criteri ESG, a quello summenzionato ed operativo per la propria "parent company", nel rispetto delle leggi della UE e dell'Italia in materia. Processo che, seppur avviato a livello internazionale, a livello locale è ancora in una fase "embriionale". Si prevede di poter recuperare, nel processo d'investimento locale, e in modo progressivo, un soddisfacente allineamento.

### **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 2019.

## 8.3 Acquisti sostenibili

GRI 103.1, 102.9

### Responsabilità per l'ambiente e la società

La tutela dell'ambiente e del clima è una delle più importanti sfide globali ed 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.

A livello italiano, 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 69 auto a fine 2019), 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, già dal 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 del documentale.

### 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 interno, all'infrastruttura informatica, fino ai detergenti. 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. Nel mercato nazionale, la guida all'approvvigionamento rappresenta una guida importante nell'indirizzare le scelte di acquisto e la sua graduale applicazione tiene conto delle caratteristiche proprie delle diverse categorie di prodotto merceologico. 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 acquisiti vengono effettuati centralmente.

#### Approvvigionamento sostenibile

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.

Per far fronte alla sempre crescente complessità degli approvvigionamenti, per supportare i progetti in corso in modo più efficace e per garantire il massimo valore aggiunto all'interno del Gruppo Helvetia, le due unità organizzative precedentemente separate "IT Sourcing & Procurement" e "Acquisti Centrali", dal 1 ° ottobre 2019, sono state unite nella direzione "Group Procurement". La nuova unità organizzativa è un punto di contatto centralizzato e un centro di competenza. I sistemi e i processi sono stati ulteriormente standardizzati, i canali di comunicazione ridotti, le sinergie di acquisto rese possibili. In futuro, i progetti potranno essere gestiti più da vicino, sia in termini di contenuto sia di supporto sugli aspetti di sostenibilità.

Per alcuni gruppi merceologici negli ultimi anni si è assistito ad una notevole evoluzione degli standard e anche dell'offerta di soluzioni più sostenibili e sane. Nel corso del 2019, in collaborazione con CR, il Gruppo Helvetia in Italia ha iniziato a proporre ai propri dipendenti prodotti biologici distribuiti al bar aziendale, quali centrifugati, frutta e verdura fresca, monoporzioni bio in sacchettini di frutta secca.

Per quanto riguarda i prodotti cartacei, dalla fine del 2017, promuoviamo 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.). Abbiamo avviato diversi progetti "digitali" che, oltre al recupero di economicità sui servizi, consentono di rafforzare il nostro impegno in termini di minor impatto ambientale con la riduzione del consumo della carta nei processi interni. Nel 2019 sono stati realizzati progetti interni come "Zerocarta" con lo scopo di eliminare la carta all'interno degli uffici operativi e di introdurre processi di lavorazione digitalizzati. Con il progetto Agenzia del Futuro, sono state portate avanti diverse iniziative rivolte ai nostri intermediari, come l'utilizzo della firma digitale (FEA e OTP) e dei pagamenti digitali. Altre hanno invece riguardato la distribuzione di alcuni prodotti di nicchia (Ok Travel e Easy Ski), per i quali, grazie all'utilizzo della nuova piattaforma Selly.in, la gestione è completamente paperless.

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

 305.1, 305.2, 305.3

#### **Emissioni Atmosferiche**

Rispetto all'anno precedente, il Gruppo Helvetia Italia ha ridotto le emissioni assolute di CO<sub>2</sub> di ben 10,6 punti percentuali, per un totale di 1.147 tonnellate. Le emissioni relative di CO<sub>2</sub> per FTE sono pari a 2,2 tonnellate (riduzione del 13,5% rispetto all'anno precedente).

Registriamo le emissioni CO<sub>2</sub> derivanti dall'uso dell'edificio, viaggi d'affari, consumo di carta e acqua e smaltimento dei rifiuti. In base ad un audit condotto nel 2020 a livello di Gruppo Helvetia Internazionale, è stato confermato che l'utilizzo di elettricità, per l'esercizio 2019, 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.

A livello di Gruppo Helvetia Internazionale, nel 2015, ci siamo prefissati l'obiettivo di ridurre le nostre emissioni assolute e complessive di CO<sub>2</sub> del 10 percento entro il 2020 rispetto al 2012 e ridurre le emissioni relative di CO<sub>2</sub> per dipendente (in FTE – full time equivalent) del 20 percento nel periodo<sup>9</sup>.

Vogliamo ridurre le emissioni di gas serra principalmente aumentando l'efficienza o utilizzando fonti di energia rinnovabili. Dopo essere passato al 100 percento di energia elettrica da fonti rinnovabili a livello di Gruppo Helvetia Internazionale nel 2015, l'Advisory Board di CR ha deciso di concentrarsi entro il 2020 sulle aree di produzione di calore e sui viaggi, per poter identificare e realizzare una potenziale riduzione, con il coinvolgimento anche dei mercati nazionali. Il Gruppo Helvetia in Italia, per il consumo di combustibile nei propri locali, rendiconta sia il gas naturale utilizzato per riscaldamento, che rappresenta il 99,85% del totale consumi indicati nella tabella sottostante, sia i combustibili fossili (gasolio) utilizzati per gruppi elettrogeni. I test di funzionamento sono condotti settimanalmente in base al piano di manutenzione.

#### **Consumi complessivi**

GRI 302.1, 302.3, 102.48

	Unità di misura	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
Consumo di elettricità	kwh	2.395.353	2.406.771	0,5%
Consumo di combustibile	kwh	1.861.173	1.833.685	-1,5%
Consumo di acqua	m <sup>3</sup>	19.954	19.361	-3,0%
Consumo di carta	t	128	114	-11,2%
Viaggi	km	2.523.274	1.995.552	-20,9%
Rifiuti	t	158	172	8,8%

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

#### **Consumi per FTE**

	Unità di misura	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
Consumo di elettricità	kwh	4.726	4.601	-2,6%
Consumo di combustibile	kwh	3.672	3.505	-4,5%
Consumo di acqua	m <sup>3</sup>	39	37	-6,0%
Consumo di carta	kg	253	218	-14,0%
Viaggi	km	4.979	3.815	-23,4%
Rifiuti	kg	312	328	5,6%

Note: gli FTE relativi al 2019 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Helvetia Internazionale per garantire un'uniformità con il report di Gruppo.

<sup>9</sup> Per calcolare le emissioni di gas serra, ci si affida alla metodologia della rete di sostenibilità VfU per le istituzioni finanziarie, nella versione 2012.

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

	Unità di misura	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
<b>totale</b>		<b>1.283</b>	<b>1.147</b>	<b>-10,6%</b>
Consumo di elettricità (1)	t	28	28	1,4%
Consumo di combustibile (2)	t	481	474	-1,5%
Consumo di acqua (3)	t	15	15	-3,3%
Consumo di carta (4)	t	154	137	-11,2%
Viaggi (5)	t	589	476	-19,3%
Rifiuti (6)	t	16	18	12,4%

### Note:

- (1) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06\_VIII, Bauer/Bolliger/ Tuchschen/Faist: "Hydroelectric energy"
- (2) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 06\_V, Faist/Heck/Jungbluth/Tuchschen: "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 Hischier: "Paper and Board" (capitolo 8, "Graphical paper")
- (5) Fonte: Ecoinvent 2.0 (2007), Report 14, Spielmann/Bauer/Dones/Tuchschen: "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	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
<b>totale</b>		<b>2.532</b>	<b>2.191</b>	<b>-13,5%</b>
Consumo di elettricità	kg	55	54	-1,7%
Consumo di combustibile	kg	948	905	-4,5%
Consumo di acqua	kg	30	28	-6,3%
Consumo di carta	kg	305	261	-14,3%
Viaggi	kg	1.163	909	-21,8%
Rifiuti	kg	31	34	8,9%

Note: gli FTE relativi al 2019 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Helvetia Internazionale per garantire un'uniformità con il report di Gruppo.

Al fine di rendere i risultati dei nostri sforzi trasparenti, credibili e comprensibili per i nostri stakeholder, il Gruppo Helvetia Internazionale riferisce annualmente dal 2012 sui suoi progetti di protezione del carbonio nell'ambito del Carbon Disclosure Project (CDP). Come membro dell'iniziativa RE-100 del Climate Group, Helvetia si impegna ad utilizzare solo elettricità derivante da fonti rinnovabili.

#### 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.

Nel 2019 rileviamo una riduzione in termini di km percorsi dai nostri dipendenti per viaggi di lavoro.

Unità di misura	2018		2019		Variazione rispetto all'anno precedente	GR 102.48
		FTE		FTE		
<b>Viaggi</b>	<b>km</b>	<b>2.523.274</b>	<b>4.979</b>	<b>1.995.552</b>	<b>3.815</b>	<b>-21%</b>
viaggi in auto	km	1.999.638	3.945	1.520.510	2.907	-24%
viaggi in treno	km	405.414	800	349.060	667	-14%
viaggi in aereo	km	118.222	233	125.982	241	7%

Note: gli FTE relativi al 2019 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Helvetia Internazionale per garantire un'uniformità con il report di Gruppo.

#### 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.

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 continuato a migliorare la propria rendicontazione in relazione allo smaltimento dei rifiuti, introducendo nuovi materiali oggetto di analisi e monitoraggio. Nonostante lo smaltimento di rifiuti sia diminuito su quasi tutte le varie tipologie di materiale, complessivamente nel 2019 abbiamo avuto un incremento del 9% in termini di consumi complessivi e del 5% per FTE, rispetto all'anno precedente. Nel corso del 2019, abbiamo operato una ristrutturazione straordinaria presso la sede di Milano che ha impattato significativamente sulla rendicontazione dell'esercizio.

GR 306.2

## Consumi complessivi

GRI 102.48

Consumi complessivi	Unità di misura	2018	2019		Variazione rispetto all'anno precedente
<b>Rifiuti</b>	t	<b>158</b>	<b>172</b>	<b>in %</b>	<b>9%</b>
Rifiuti (differenziati e riciclati)	t	127	137	79,6%	8%
Rifiuti inceneriti	t	31	35	20,4%	12%

Note: gli FTE relativi al 2019 sono stati determinati secondo i criteri applicati a livello di Gruppo Helvetia Internazionale per garantire un'uniformità con il report di Gruppo

## 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 esplicativi 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 59 ispettori e liquidatori a servizio di tutto il territorio nazionale, a loro volta coadiuvati da una rete capillare di 554 periti e professionisti esterni (oltre alle 1.540 carrozzerie convenzionate) 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.

#### **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.

#### **La gestione dei reclami**

GRI 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 2019, con riferimento al Gruppo Helvetia in Italia, si sono registrati complessivamente 1.101 reclami su 1.685.450 rapporti in essere, pari allo 0,07% (0,06% nel 2018); di questi circa il 34,1% sono stati accolti. Il tempo medio di evasione dei reclami è stato di 27,7 giorni (in media un giorno in più rispetto al 2018).

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

GRI 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. Offrire ai clienti un'esperienza pienamente omnicanale, con prodotti e servizi sempre più mirati è al centro della strategia di innovazione di Helvetia.

## **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. 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, sempre in continuo aggiornamento, 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'offerta di un nostro servizio, come l'acquisto di un 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.

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.

Stiamo lavorando per offrire prodotti e servizi sempre più vicini e coerenti con le necessità dei nostri clienti.

## **Il Digital Integration Hub in Helvetia**

L'iniziativa nasce da una collaborazione con il partner tecnologico "Mia Platform" e con il Politecnico di Milano. Per far fronte a vincoli di tempo e scalabilità connessi ai sistemi legacy e alla complessità di integrazione con i nuovi canali, Helvetia ha avviato così un ambizioso progetto per la realizzazione di un DIH - Digital Integration Hub. La nuova piattaforma digitale si pone al servizio di un business in continua evoluzione e in grado di integrare anche i canali del settore bancassurance. L'obiettivo è offrire ai nostri utenti e clienti un'esperienza pienamente omnicanale, con prodotti e servizi sempre più mirati.

Tale innovazione tecnologica è stata supportata da un profondo cambiamento organizzativo nell'ambito dell'IT di Helvetia, oggi strutturato in ottica "lean", che ha consentito di introdurre una modalità di lavoro agile, indispensabile per rendere efficaci gli elementi di innovazione. La condivisione trasparente e diretta degli obiettivi comuni tra Business e IT, e la



## I principali progetti avviati nel percorso di digitalizzazione

**1. Piattaforma di instant insurance Selly:** grazie a Selly il cliente può acquistare on line alcuni prodotti cosiddetti "di nicchia" come Ok Travel e EasySki. La nuova piattaforma permette facili integrazioni con altri partner, come l'accordo con MyPass per la vendita di polizze sci in abbinamento alla vendita di 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. Nel 2019 abbiamo consolidato questa esperienza passando da una fase sperimentale ad una di piena operatività che ha già permesso a centinaia di clienti di usufruire del prodotto EasySki in modo veramente facile e immediato.

**2. Portale My Helvetia:** il portale nasce dall'esigenza di ampliare le possibilità di servizio al cliente offrendo dei servizi che si integrano con l'operato degli intermediari. Parallelamente permetterà all'azienda di essere conforme al Reg. 41/2018 IVASS che richiede l'attivazione di una serie di operazioni eseguibili direttamente dal cliente. Per i clienti si apre una nuova modalità di interagire con la Compagnia, potendo sempre contare sulla consulenza e professionalità dell'agente di fiducia, ma anche effettuare pagamenti e richieste direttamente alla Compagnia.

**3. Progetto Agenzia del Futuro:** su richiesta dei propri agenti Helvetia si è mossa per attivare nuovi servizi che permettano di ridurre i costi di gestione dell'Agente, liberando tempo per attività di relazione e consulenza. La firma grafometrica e il sistema di pagamento digitale Payment Gateway sono stati rilasciati nel 2019. Con la firma OTP (One Time Password) che sarà disponibile nel 2020 faremo un ulteriore passo verso la dematerializzazione delle polizze, con considerevoli risparmi potenziali sia per gli intermediari che per la Compagnia. Il cliente potrà operare sul proprio smartphone per firmare e pagare la polizza predisposta dall'agente.

**4. Contact Center:** per soddisfare le esigenze espresse nelle interviste dai clienti, ovvero di poter operare indistintamente su canali diversi, è necessario un nuovo modello di gestione del Cliente, supportato da tecnologia idonea a 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/touchpoint 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. A novembre 2019 è stata rilasciata in produzione la nuova piattaforma di Contact Center, "Semplice.Helvetia", basata su tecnologia Microsoft Dynamics 365. Tale piattaforma, integrata con i principali touchpoint [telefono e email] e con i principali sistemi gestionali e documentali delle Compagnie, consente in un unico ambiente di gestire le richieste e di disporre direttamente delle informazioni del cliente stesso: informazioni anagrafiche e posizione assicurativa Polizze Danni, Vita e Sinistri.

Al momento il servizio ha interessato i Clienti di Helvetia Rappresentanza e Helvetia Vita e si è concretizzato nel porsi a supporto e a completamento di quanto erogato da alcuni Uffici Direzionali: gestione delle email istituzionali, monitoraggio dei "case" e misurazione delle relative tempistiche. A fronte del Regolamento 41, è in corso nel 2020 l'integrazione di "Semplice.Helvetia" con l'area riservata del Cliente e l'estensione dell'utilizzo di tale piattaforma anche per i Clienti/Intermediari delle altre Compagnie del Gruppo.

**5. Progetto ORBITA:** il monitoraggio dei punti di contatto digitali ha permesso di capire le dinamiche di interazione con i clienti per un miglioramento continuo del servizio proposto. Abbiamo anche potuto misurare il livello di soddisfazione del cliente sulla piattaforma di vendita online Selly ottenendo ottimi risultati. Negli ultimi due mesi del 2019 si è rilevato un NPS (Net promoter score<sup>10</sup>) pari a 8,3. Grazie a queste misurazioni e ai feedback del cliente Helvetia potrà indirizzare la futura evoluzione dei propri canali digitali per offrire una sempre più adeguato supporto ai clienti e agli intermediari.

<sup>10</sup> Indice che rileva, su una scala da 1 a 10, quanto le persone consiglierebbero, il prodotto, Helvetia Ok Travel, a parenti o amici. Con la dichiarazione di Pandemia l'azienda ha deciso di sospendere la vendita del prodotto. Le rilevazioni riguardano il periodo dal 6 novembre al 31 dicembre 2019.



crescente comprensione delle potenzialità dell’innovazione tecnologica da parte del Business hanno prodotto una “contaminazione” di conoscenze.

La piattaforma, in continua evoluzione, consentirà di aggiornare in tempo reale e di avere a disposizione 24/7 sempre nuove informazioni, governando le connessioni tra sistemi core aziendali e nuovi touchpoint nell’ottica di una strategia omnicanale.

### **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. Abbiamo 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 in Italia non ha registrato alcuno reclamo relativo al trattamento dei dati personali dei clienti nel 2019, alla stregua di quanto avvenuto nell’anno precedente.

Abbiamo infatti completato, con successo, importanti interventi di implementazione sulla base delle novità normative introdotte, in particolare, dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, e provveduto alla cancellazione informatica massiva dei dati personali. Tale attività, che verrà, infatti, ciclicamente ripetuta con periodicità annuale, garantisce lo svecchiamento dei principali sistemi informativi e l’eliminazione di un’importante quantità di dati (polizze, sinistri, preventivi/proposte e anagrafiche).

## **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.

La formazione alla nostra rete distributiva è effettuata tenendo in considerazione quanto previsto dal Regolamento Ivass ex 40 del 2018. Il regolamento si pone come obiettivo il rafforzamento dei requisiti professionali degli intermediari assicurativi, tenuto conto della crescente diffusione dei rapporti assicurativi da gestire in via telematica, e di armonizzare la disciplina esistente in materia. Nell'anno 2019 ha trovato piena applicazione la Direttiva (UE) n. 2016/97 - Insurance Distribution Directive e la conseguente normativa nazionale di recepimento. In tale contesto vi è stato un periodo di forte consolidamento dei nuovi processi di governo e controllo del prodotto, nonché di verifica dell'adeguatezza delle iniziative avviate nel 2018 in ragione delle novità normative con conseguente rafforzamento della formazione.

La pianificazione annuale del piano formativo agenti tiene 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 svolge in prevalenza in modalità e-learning e sulla base di piani condivisi con le nostre banche partner.

I corsi proposti si focalizzano su tematiche tecniche, normative e di prodotto, rafforzandone le competenze e consentendo un aggiornamento costante alle evoluzioni di mercato. Nel 2019 l'offerta di catalogo del canale bancario si è arricchita di un nuovo corso su specifico prodotto denominato Hi Drive Box, in aggiunta a quella pre-esistente. La formazione complessiva proposta è generalmente orientata sia a corsi di aggiornamento sia a corsi di prima formazione. Offriamo altresì corsi strutturati per sviluppare capacità organizzative, di marketing e di comunicazione, per poter offrire e migliorare la qualità dei servizi al nostro cliente.

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 2019, la nostra attenzione e dedizione nel garantire un percorso di crescita professionale in linea con le esigenze dei nostri intermediari, sono state ancora confermate dagli agenti e dagli intermediari bancari che hanno completato il questionario di gradimento.



# Datore di lavoro ambito

<b>9.</b>	<b>Datore di lavoro ambito</b>	<b>70</b>
9.1	Risorse umane	70
	Promozione dei collaboratori	70
	Formazione	74
	Work Really Smart	76
9.2	I dipendenti di Helvetia	77
9.3	Coinvolgimento dei collaboratori	79
	Contesto che promuove un impegno a tutto tondo	79
	Confronto con le organizzazioni sindacali	79
	Impegno sociale dei collaboratori	80
9.4	Salute e sicurezza	80
	Infortuni e assenteismo	82

## 9. Datore di lavoro ambito

### 9.1 Risorse umane

GRI 103-1

In quanto società di servizi assicurativi, il Gruppo Helvetia, in tutte le sue Market Unit, 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 sostanza, abbiamo bisogno di collaboratori che presentino le giuste competenze, al momento giusto e nel posto giusto.

L'età media si aggira intorno ai 45,97 anni rispetto allo scorso anno (45,68 nel 2018)<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Il dato si basa sull'età dei dipendenti Helvetia comprensivi degli stagisti al 31.12.2019

### Organico per inquadramento e fascie di età

GRI 405.1, 102.8

	2018					2019				
years	≤ 29	30-39	40-49	50-59	≥ 60	≤ 29	30-39	40-49	50-59	≥ 60
Dirigenti		1,00	6,00	14,00	3,00	1,00	8,00	13,00	5,00	3,00
Funzionari-Quadri		20,86	83,00	77,00	15,00	21,00	80,00	80,00	16,00	15,00
Impiegati		13,00	62,06	104,42	80,73	4,76	23,00	53,76	110,42	82,92
Operai			1,00						1,00	
Stagisti		20,00	1,00			21,00		1,00		
<b>Totale</b>	<b>33,00</b>	<b>84,92</b>	<b>194,42</b>	<b>171,73</b>	<b>22,76</b>	<b>44,00</b>	<b>76,76</b>	<b>198,42</b>	<b>176,92</b>	<b>31,00</b>

### Organico per inquadramento e fascie di età

2019

years	≤ 29	%	30-39	%	40-49	%	50-59	%	≥ 60	%
Dirigenti			1,00	0,2%	8,00	1,5%	13,00	2,5%	5,00	0,9%
Funzionari-Quadri		21,00	4,0%	80,00	15,2%	80,00	15,2%	16,00	3,0%	3,0%
Impiegati	23,00	4,4%	53,76	10,2%	110,42	20,9%	82,92	15,7%	10,00	1,9%
Operai							1,00	0,2%		
Stagisti	21,00	4,0%	1,00	0,2%						
<b>Totale</b>	<b>44,00</b>		<b>76,76</b>		<b>198,42</b>		<b>176,92</b>		<b>31,00</b>	
% su totale per età		8,3%		14,6%		37,6%		33,6%		5,9%

Abbiamo reagito a tale situazione, sviluppando una "strategia HR" che si basa su quattro temi principali, che ogni mercato nazionale può adottare in base alle esigenze locali. 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, 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.

Il Gruppo Helvetia in Italia partecipa all'indagine retributiva promossa dalla nostra Associazione di categoria, per rispondere tempestivamente evoluzioni del mercato del lavoro.

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

GRI 103.2

Dal 2018, Il Gruppo Helvetia in Italia ha intrapreso un percorso che prevede un sistema completo di gestione dei talenti e della successione. Sono stati implementati nel portale HR Suite Success Factor, il processo "Employee Dialogue" per tutti i dipendenti e il processo MBO (management business objective) per una popolazione più ristretta e selezionata in base a criteri interni.

Tra gli obiettivi dell'Employee Dialogue - il colloquio annuale standardizzato che ogni responsabile svolge con i propri collaboratori - vi è anche quello di individuare i possibili successori

sulle funzioni chiave e i collaboratori considerati "talenti", per i quali disegnare percorsi particolari di sviluppo professionale. L'individuazione di successori e talenti viene validata dalle successive "Talent & Succession Conferences" di Direzione: tavoli di confronto che vedono coinvolti tutti i responsabili di ogni Direzione aziendale e che si sono concretizzati nel corso del 2019. Nelle "conferences" si iniziano a disegnare i possibili percorsi di sviluppo.

Nella "Country conference" che vede coinvolti i membri del Comitato di Direzione alla presenza del CEO Europe, il focus è sui 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 su un perimetro che coinvolge altri i mercati nazionali. Le "conferences" sono anche occasioni per identificare coloro che sono disposti a cambiare ruolo e/o che sono disposti a lavorare nei mercati in opera Helvetia.

Con le nuove disposizioni regolamentari - IVASS 38/2018 -, Helvetia ha avviato e concluso nel 2019 il processo di allineamento delle politiche di remunerazione del Gruppo Helvetia in Italia.

## 2. Trasformazione culturale

Con il progetto "Culture-fit", Helvetia ha individuato alcune iniziative per supportare l'orientamento della cultura aziendale verso una maggiore consapevolezza della triade strategica definita dalla strategia Helvetia 20.20: orientamento al cliente, innovazione e agilità. L'obiettivo è trasformare dall'interno l'idea di lavoro e managerialità, e favorire la comprensione di come le priorità strategiche si applicano concretamente nel lavoro quotidiano e di come i collaboratori possano sostenerne l'attuazione. Tra le iniziative sviluppate per tale finalità ci sono: il "Management Meeting", svolto a maggio 2019 e dedicato ai primi riporti dell'Executive Board; il percorso formativo Leadership@helvetia che ha coinvolto 63 collaboratori tra le prime e le seconde linee manageriali al fine di sviluppare un concetto comune di leadership.

## 3. Employer of choice

In Italia, Helvetia vuole continuare ad attirare i giusti collaboratori: partnership con le università, "career day" presso atenei milanesi, utilizzo di social media, quali "linkedin", sono tra i principali strumenti per attuare una efficace politica di acquisizione, valorizzazione e sviluppo del capitale umano. Investiamo, inoltre, continuamente nel garantire condizioni interessanti e promuoviamo un ambiente in cui i nostri dipendenti possono contribuire con i loro punti di forza e idee. Poniamo attenzione alle politiche di welfare, alla salute e al benessere e al worklife balance.

## 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 la comunicazione interna. Nel 2018 è stato dato avvio al nuovo portale "HR Suite Success Factor", ed è stata potenziata la comunicazione interna sulle notizie ed iniziative del Gruppo Helvetia attraverso l'intranet aziendale, denominata "Allegra". Quest'ultima è stata rafforzata con 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.

GRI 103.2

Nel 2019 è stata rilasciata la nuova release di Allegra, nella quale sono stati inseriti "quick links" per agevolare l'accesso ai tool aziendali.

### Il "Recruiting": un sistema unico per tutti i paesi

Il 2019 ha visto il Gruppo Helvetia Internazionale impegnato nello sviluppo di un nuovo sistema di "recruiting" attivato a Novembre, in Svizzera, e da febbraio 2020 nelle altre Market Unit. Il nuovo tool della suite "Success Factor" presenta vantaggi per i candidati e supporta l'"employer branding". Consentirà la quasi totale digitalizzazione del processo di selezione, gestendo le richieste di nuove risorse, l'acquisizione delle candidature direttamente nel sistema, lo scambio e la valutazione di curriculum con gli "hiring manager", sino ad arrivare all'autorizzazione finale dell'offerta al candidato.

Anche il sito "job e carriere" si rinnoverà, non solo nella sua veste grafica ma anche nella funzionalità: sarà infatti accessibile da tutti i dispositivi elettronici.

### Employer campaign&go

GRI 103.3

Il nuovo concept del Gruppo Helvetia Internazionale nasce a fine 2018 dall'analisi condotta in tutte le Market Unit e rappresenta la combinazione dei nostri diversi punti forza con un approccio imprenditoriale nelle sfide di domani. Incarna una cultura volta all'innovazione e a soluzioni non convenzionali da testare senza paura, concetto racchiuso nel "Employer Value Proposition" emersi dai focus group: Friction and Heart / Do it yourself.

Grazie anche ad una campagna immagini che vede protagonisti le donne e gli uomini di Helvetia, sono stati realizzati la nuova area Risorse Umane del sito e un nuovo format per gli annunci di nuove job. La nuova area Risorse Umane prevede messaggi mirati al target ricercato e comunicazioni interne brandizzate. In questo percorso di innovazione è stata vestita la nostra pagina linkedin e potenziata l'attività di attraction di studenti e neo laureati, offrendo percorsi di stage specialistico, occasioni interne di confronto e "project work" trasversali e intergenerazionali.

### Colloqui con i collaboratori

Ogni anno, nell'ambito dei colloqui annuali "Employee dialogue", tutti i collaboratori ricevono un riscontro completo sulla valutazione delle proprie competenze e prestazioni, nonché un'analisi delle opportunità di sviluppo e dei margini di miglioramento. I collaboratori, a loro volta, forniscono ai loro responsabili un feedback in merito alla loro situazione lavorativa e alla collaborazione reciproca e all'interno del team. Dal 2018 questi colloqui sono stati integrati nel portale "HR Suite Success Factor".

Nel 2019, i dipendenti che hanno ricevuto una valutazione regolare della performance corrispondono al 90%, comprendendo il personale<sup>12</sup> di Helvetia assunto da almeno 3 mesi.

### Quota dei dipendenti con valutazione regolare della performance

in %	2018	2019	Variazione % rispetto all'anno precedente
Italia*	95,66	90,00	-6%

\*non sono ricompresi i dipendenti APSA, gli stagisti e l'operaio

<sup>12</sup> Non sono ricompresi nel processo di valutazione annuale, rispetto a totale della popolazione, le seguenti categorie: stagisti, operai e dipendenti di APSA S.r.l (agenzia d'intermediazione assicurativa).

## Formazione

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.

Il 2019 è stato un anno di cambiamenti in ambito Risorse Umane, segnato dal passaggio a inedite modalità di organizzazione del lavoro, nuovi modelli di leadership e di gestione della formazione.

L'innovazione dei processi organizzativi ha avuto inizio con l'introduzione dello Smart Working (o lavoro agile) per un gruppo pilota di circa 80 colleghi adeguatamente formati sulle modalità di utilizzo della strumentazione tecnologica fornita (notebook e cellulare). Per i responsabili degli smart worker è stata organizzata un'attività di formazione in aula focalizzata sugli aspetti giuslavoristici.

Sul tema dell'evoluzione culturale, si è avviato il programma specifico, "Culture Fit", che comprende iniziative rivolto ai manager e alle figure leader in Helvetia:

- "Management Meeting", evento formativo dedicato ai manager Helvetia in Italia, volto ad indirizzare la cultura nella direzione dell'innovazione, dell'agilità e della centralità della clientela, consolidando i valori aziendali "Fiducia, Dinamismo, Entusiasmo".
- "Leadership@helvetia", percorso formativo strutturato in due moduli pensati per fornire ai leader di Helvetia degli strumenti concreti a supporto del loro ruolo di guida nell'attuale e futuro processo di cambiamento.

Anche la formazione in Helvetia diventa più digitale, grazie all'introduzione della piattaforma on-line dedicata all'apprendimento della lingua inglese EDE - English Digital Experience e all'implementazione del programma EDE 4 family, che ha previsto l'estensione della medesima piattaforma anche ai familiari dei dipendenti. Helvetia continua a proporre ai propri dipendenti anche corsi di accrescimento delle competenze soft, cosiddette "soft skills", sviluppando nel 2019 un programma formativo, "Monday Training", in sei moduli (micro-learning) dedicati al miglioramento delle principali competenze strategiche che sono state individuate dal "World Economic Forum".

Al fine di configurarsi come una realtà moderna e competitiva, emergente tra la concorrenza e 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. Il piano di formazione annuale, HELVETIA: DAL VALORE ALL'AZIONE, ricco ed articolato, ha permesso di orientare le iniziative verso un concreto lo sviluppo della professionalità e del know how dei collaboratori del Gruppo in Italia.

Con una media di circa 23 ore per ciascun collaboratore nel 2019 (19,48 ore nel 2018), Helvetia "Italia" conferma ancora l'impegno nello sviluppo dei suoi collaboratori.

### **Formazione complessiva**

ore (in decimali)	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
Totale	9.874,67	12.004,00	
Per FTE	19,48	22,77	17%

### **Formazione per inquadramento (2019)**

 404.3

	ore (in decimali)	FTE	Ore / FTE
Dirigenti	1.525,00	27,00	56,48
Funzionari-Quadri	6.047,00	197,00	30,70
Impiegati	4.380,00	280,10	15,64
Operai	8,00	1,00	8,00
Stagisti	44,00	22,00	2,00
Totale	12.004	527,10	22,77

### **Formazione per genere**

ore (in decimali)	2018	Peso %	2019	Peso %
Male	4.055,21	41%	7.302,00	61%
Female	5.819,46	59%	4.702,00	39%
Totale	9.874,67		12.004,00	

Il percorso formativo che ha caratterizzato il 2019 ha riguardato le seguenti tematiche:

“LINGUISTICO” con corsi intensivi di inglese in modalità “one to one” per i colleghi che necessitano di specifiche conoscenze di Business English per svolgere la propria attività lavorativa.

“NORMATIVO” con la formazione a distanza sul “Codice etico e modello 231” e con un focus sul tema della responsabilità amministrativa delle società.

“TECNICO SPECIALISTICO” con formazione continua e mirata, a supporto del business specifico di ogni Direzione, con l’intento di disporre di una base comune di conoscenze e competenze che faciliti l’evoluzione della cultura specialistica di settore.

## *Nel 2019 sono stati realizzati interventi tecnico – specialistico rivolti alle esigenze delle singole Direzione*

### **Direzione Finance**

La formazione ha fornito una overview complessiva sulle principali modifiche intervenute e conseguenti criticità in chiave implementativa in relazione ai temi quali IFRS 17, IFRS 9 e 1° pilastro di Solvency II.

### **Direzione Vita e Bancassurance**

Il percorso formativo è stato dedicato al tema della Riassicurazione (Vita e Danni) con un focus sui trattati e sulle strategie riassicurative finanziarie e di tipo misto.

### **Direzione IT**

Il progetto formativo è stato focalizzato sulle best practices IT con l'obiettivo di definire i concetti chiave di qualità, servizio e valore. Focus: le modalità di utilizzo di alcuni strumenti di gestione derivanti dalle discipline standard internazionali ITIL e Cobit.

### **Direzioni Marketing/Danni/Vita**

La formazione, oltre a quella specifica di prodotto, ha approfondito la normativa e la regolamentazione post IDD (Insurance Distribution Directive) con la finalità di esaminare la Direttiva e il relativo recepimento nazionale, e di vagliare le regole di condotta in merito alla distribuzione dei prodotti assicurativi (remunerazione ed incentivi) e ai processi interni.

## **Work Really Smart**

### **Diversità**

Rispetto agli anni precedenti il numero 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.

Il Gruppo Helvetia in Italia è stata riconosciuta nel 2019 come una delle venti aziende leader in termini di pari opportunità per i suoi sforzi nel campo della diversità di genere.

### **Pari Opportunità**

Anche nel 2019, è proseguito il progetto "Bentornata in Helvetia" per supportare le colleghi 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 (basato su incontri individuali) che aiuta le neo-mamme nella gestione dei cambiamenti che le vedono coinvolte. Helvetia offre supporto emotivo e operativo, favorendo il dialogo e la condivisione di aspettative e disponibilità.

### **Smart-working**

Helvetia in Italia ha da anni una disciplina di orario di lavoro con flessibilità in ingresso e in uscita, oltre ad una regolamentazione aziendale in materia di lavoro part time.

Nell'ottica di agevolare l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, dal febbraio 2019 è stata attuata, in via inizialmente sperimentale, per 80 dipendenti a livello di Gruppo, la modalità di lavoro "agile" (c.d. smart-working). Al termine della fase sperimentale, programmata ad ottobre 2019 e prorogata sino al gennaio 2020, è prevista l'estensione di tale modalità di prestazione di lavoro ad altri 50 dipendenti (ciò a seguito di specifico accordo con le Rsa sottoscritto nel gennaio 2020), considerata la soddisfazione riscontrata dai dipendenti, le buone funzionalità tecnologiche adottate e il grado di produttività che l'impresa è riuscita comunque a mantenere.

A seguito dell'emergenza Covid-19, già a partire dalla fine di febbraio del 2020, la modalità operativa del lavoro da remoto è stata progressivamente estesa a tutti i collaboratori Helvetia, che hanno così potuto svolgere attività del tutto assimilabile allo "smart working", beneficiando della necessaria strumentazione e/o degli opportuni adattamenti tecnologici.

### 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 anni, il Commit nel 2016 e 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.

A giugno 2019 è stato lanciato in Svizzera il sondaggio "Pulse Measurement" che sostituisce il sondaggio "Commit" condotto ogni tre anni fino al 2016. Tale strumento è focalizzato sulla valutazione di alcuni aspetti della vita lavorativa, quali organizzazione e processi, cultura aziendale, comportamento di leadership, obiettivi e incentivi, nonché sul flusso di informazioni.

Un secondo Pulse Measurement era programmato per tutto il Gruppo a marzo 2020, ma è stato posticipato, alla luce della situazione straordinaria dovuta al Coronavirus.

## 9.2 I dipendenti di Helvetia

I nostri dipendenti sono 5271 misurati in FTE, con un incremento del 4% rispetto all'anno precedente (506,83 nel 2018). 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" - ex L. 68/99 - e il turnover dei dipendenti, sia in entrata che in uscita.

In un'ottica di maggiore trasparenza, i criteri utilizzati per la rendicontazione dei propri dipendenti sono quelli comuni alle altre compagnie di assicurazioni del mercato nazionale, al fine di agevolare la confrontabilità. Questo ha determinato quindi una diversa rappresentazione della composizione dei dipendenti rispetto ai dati del documento di Corporate Responsibility 2019 redatto a livello di Gruppo Helvetia Internazionale, dovuta esclusivamente a diversi criteri rendicontazione applicati della Casa Madre Svizzera<sup>13</sup>.

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 delle Imprese Assicuratrici (Ccnl per i Dirigenti o Ccnl per Impiegati e Quadri/Funzionari), da contratti collettivi aziendali (per Impiegati e Quadri/Funzionari) o da regolamenti aziendali (per i Dirigenti), nonché da usi e consuetudini. Per i dipendenti APSA si applica il contratto collettivo nazionali per le Agenzie.

Alla data di rendicontazione del presente report, non sono presenti contratti a tempo determinato. Helvetia favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette che, al 31 dicembre 2019, sono pari a 28 (29 nel 2018).

<sup>13</sup> Si veda paragrafo 3.2 - Metodologie e principali modifiche, per un approfondimento sui criteri adottati.

**Organico per inquadramento e genere**

GRI 401.1

	2018		2019		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Dirigenti	20,00	4,00	21,00	6,00	5,0%	50,0%
Funzionari-Quadri	147,00	48,86	146,00	51,00	-0,7%	4,4%
Impiegati	111,35	153,61	118,54	161,56	6,5%	5,2%
Operai	1,00		1,00	0,0%	0,0%	
Stagisti	7,00	14,00	9,00	13,00	28,6%	-7,1%
Total	286,35	220,48	295,54	231,56	3,2%	5,0%

**Organico per inquadramento e genere**

Peso in %

	Male	Female	Totale	Female	Male	Totale
Dirigenti	21,00	6,00	27,00	4,0%	1,1%	5,1%
Funzionari-Quadri	146,00	51,00	197,00	27,7%	9,7%	37,4%
Impiegati	118,54	161,56	280,10	22,5%	30,7%	53,1%
Operai	1,00		1,00	0,2%	0,0%	0,2%
Stagisti	9,00	13,00	22,00	1,7%	2,5%	4,2%
Total	295,54	231,56	527,10	56,1%	43,9%	100%

**Organico per tipologia contratto**

GRI 102.8

	2018		2019		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
A tempo indeterminato	279,35	206,50	286,54	218,56	2,6%	5,8%
A tempo determinato					0,0%	0,0%
Stagisti	7,00	14,00	9,00	13,00	28,6%	-7,1%
Total	286,35	220,50	295,54	231,56	3,2%	5,0%
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Full Time	285,00	196,00	295,00	209,00	3,5%	6,6%
Part Time	1,35	24,50	0,54	22,56	-60,0%	-7,9%
Total	286,35	220,50	295,54	231,56	3,2%	5,0%

**Turnover**

GR 401.1

	2018		2019		Variazione rispetto all'anno precedente	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Cessati	34,81	29,14	19,00	21,76	-15,81	-7,38
Assunti	17,00	27,00	23,00	25,00	6,00	-2,00
tasso di turnover complessivo	10,22%	11,08%	7,97%	8,87%	-0,02	-0,02

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\***

GR 405.1

	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
	Male	Female	
<b>per testa</b>			
Male	21	21	0,0%
Female	8	7	-12,5%
Totale	29	28	-3,4%

\* i dati sono determinati per teste comprendendo le categorie protette e disabili

## 9.3 Coinvolgimento dei collaboratori

GR 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 per le riunioni unitarie e/o di singola organizzazione etc.) e dei diritti (comunicazioni, attraverso l'apertura di caselle di posta a ciò dedicate in materia sindacale e del lavoro, assemblee etc.) previsti dalla legge e dalla contrattazione collettiva. Imprese e R.s.a. hanno in proposito sottoscritto tutti i più importanti accordi collettivi vigenti in azienda: in primis il Contratto Integrativo Aziendale che è stato rinnovato lo scorso 10 dicembre 2019 (sino al 31/12/2022).

Tra gli accordi principali va segnalato anche la Cessione dell'azienda Ge.Si.Ass. S.c.a.rl (settore IT di Gruppo) ad Helvetia Compagnia Svizzera d'Assicurazioni SA, col contestuale passaggio a quest'ultima di tutti e 40 i lavoratori dipendenti coinvolti.

#### **Dipendenti con contratto collettivo\***

	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente	GRI 102.41, 102.8
Total	493,02	505,10	2,5%	

\* Non sono ricompresi gli stagisti

Tutti i dipendenti delle società del Gruppo Helvetia in Italia dispongono di un contratto di lavoro a tempo indeterminato ad eccezione dei tirocinanti (c.d. stagisti).

#### **Impegno sociale dei collaboratori**

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 (ad es. Donazioni di sangue o plasma/Protezione civile). L'espletamento di un impegno riconducibile ad attività di volontariato non esplicitamente previsto da disposizioni normative (ad es. appartenenza al soccorso in Croce Rossa o organizzazioni simili) può essere svolto beneficiando dei meccanismi consentiti dalla flessibilità oraria praticata in ambito Helvetia e regolamentata da specifiche norme di contratto aziendale, oltre che da un significativo pacchetto di ore annue di permesso retribuito altresì previste dalla contrattazione aziendale ed utilizzabili per necessità personali di qualsiasi natura.

Nel corso dell'esercizio in esame, in collaborazione con CR, HR ha consolidato una particolare iniziativa di charity e di sensibilizzazione come "Milano 7 aprile 2019: Si cercano runner solidali". Con questa iniziativa Helvetia, per il 5° anno consecutivo, ha partecipato alla Milano City Marathon sostenendo, per la prima volta, l'associazione no profit "Sport Senza Frontiere" ed il progetto "JOY SUMMER CAMP 2019". Il camp polisportivo residenziale a vocazione sociale (Terminillo - Rieti) ha come intento quello di dare sostegno alle famiglie del centro Italia colpite dal sisma e alle famiglie sfollate del Ponte Morandi, offrendo una vacanza ai loro figli.

## **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 2019 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 ergoftalmologiche 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.

Nel 2019 sono state effettuate alcune iniziative straordinarie, come l'installazione delle Colonnine Ricarica Auto Elettriche, la conclusione della ristrutturazione palazzo 1 al piano 5, la dotazione dei manutentori e la vigilanza dell'apparecchio "uomo morto".

Al fine di garantire ai nostri collaboratori un ambiente sereno ed igienico conduciamo analisi ambientali sul microclima e sugli allergeni, riconducibili alla presenza di acari, una volta ogni due anni. Le ultime risalgono al 2018, mentre nel 2019 sono state effettuate analisi delle acque.

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.

### **Interventi attuati per l'emergenza COVID-19**

COVID-19 è una malattia infettiva causata dal nuovo virus SARS-CoV-2 (Coronavirus). L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) ha dichiarato l'epidemia di coronavirus un'emergenza sanitaria pubblica di interesse internazionale (PHEIC) il 30 gennaio 2020 e una pandemia l'11 marzo 2020, portando a un'interruzione delle attività commerciali e gravi implicazioni socio-economiche in tutto il mondo.

Stiamo vivendo un'emergenza sanitaria con importanti impatti sul sistema economico e sociale mai riscontrato prima. Helvetia, come altre realtà aziendali italiane, ha voluto dare il proprio contributo, con una serie di interventi attuati nel più totale rispetto delle disposizioni normative a vario titolo emanate dalle competenti autorità (nazionali e regionali), al fine di garantire la sicurezza e la salute dei suoi dipendenti e delle relative famiglie, e cercando nel contempo di dare continuità alle attività di business. Le compagnie assicurative non hanno infatti subito restrizioni a livello di settore merceologico.

Per poter gestire al meglio le problematiche attinenti al "Coronavirus" e gli impatti dello stesso sull'operatività quotidiana, è stato costituito un Gruppo di lavoro, composto dal Comitato di Direzione, dalle Risorse Umane e dal RSPP. Nel rispetto delle disposizioni legislative e nell'ottica, sia di ridurre significativamente le presenze di personale presso il Centro Helvetia e nelle sedi periferiche, sia di mantenere uno stato di operatività coerente con le esigenze di business, è stato disposto, seppur in modo graduale, per tutti i nostri dipendenti la modalità lavorativa dello smart working. Durante tale periodo di passaggio graduale, per i collaboratori che si recavano al lavoro con i mezzi pubblici è stata data la possibilità di entrare presso la sede di lavoro avvalendosi di un'ulteriore estensione della flessibilità oraria già esistente: in concreto si è data possibilità di entrare in azienda fino alle h.10,30 del mattino e/o di uscire a partire dalle h. 16,30 del pomeriggio, usufruendo in ogni caso di un permesso retribuito non scomputabile dalle spettanze individuali, quindi a carico azienda.

Per i collaboratori in smartworking già titolari di un contratto individuale, è stato disposto sin da inizio marzo 2020 il lavoro da casa per 5 giorni alla settimana. Per esigenze di continuità aziendale su servizi ritenuti essenziali per la nostra organizzazione, si registra attualmente una presenza media giornaliera, negli uffici del territorio nazionale, di circa 20/25 dipendenti complessivamente, con un sistema - in prevalenza - di rotazione nelle presenze.

In alcuni settori la presenza, ridotta al minimo indispensabile, è anche dovuta a processi non totalmente paperless.

Sono state annullate da subito le missioni di lavoro di qualunque tipologia e con qualunque destinazione, le attività inerenti i corsi di formazione interni ed esterni, i meeting di carattere tecnico e/o commerciale (ad es. con la rete, con fiduciari, società di consulenza etc. etc.), anche se già pianificati, e gli incontri con fornitori o persone che dovevano sostenere colloqui di lavoro. Abbiamo anche sospeso tutte le iniziative promosse e pianificate dal Cral e dal CR.

Per evitare assembramenti di un numero considerevole di personale nei locali dei nostri edifici, è stata definita la chiusura immediata del bar interno ed organizzato, quando le presenze non erano ancora ridotte al minimo, un servizio di ristorazione "light" con panini e piatti freddi da consumarsi presso la postazione di lavoro.

Con riferimento alle linee guida contenute nel documento denominato "Protocollo Condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid 19 negli ambienti di lavoro" del 14/3/2020, il personale è stato costantemente informato (anche con appositi depliants agli ingressi e ai piani) sui comportamenti e sulle prescrizioni da seguire in caso di febbre o di condizioni di pericolo o di potenziale pericolo. Sono state avviati, sin da subito, gli interventi di radicale sanitizzazione e igienificazione dell'Helvetia Building presso la sede di Via Cassinis.

Per coloro che hanno mantenuto la loro presenza negli uffici Helvetia, sono state richieste e mantenute le distanze di sicurezza (almeno 1 metro) ed adottate tutte le opportune attenzioni circa l'igiene personale: lavarsi frequentemente le mani con i liquidi detergenti messi a disposizione e posizionati in tutti i bagni. È stato sin dalla fine di febbraio pubblicizzato in uno dei numerosi comunicati rivolti alla totalità dei dipendenti il noto "decalogo", stilato dal Ministero della Salute, in tema di comportamenti da tenere per attenuare i rischi da contagio.

### **Infortuni e assenteismo**

GR 403-2

Il numero totale di infortuni per il 2019 ammonta a 3, di cui 1 accaduto sul luogo di lavoro e 2 in itinere. Corrispondono ad un totale di 197 giorni di assenza. Il tasso di assenteismo è in diminuzione rispetto al dato del 2018.

#### **Infortuni sul lavoro**

	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
Infortuni sul luogo di lavoro	1	1	0%
Infortuni in itinere	3	2	-33%
Decessi	-	-	
Totale	4	3	-25%
Indice di frequenza <sup>(1)</sup>	5,68	4,30	-24%
Tasso di gravità <sup>(2)</sup>	0,07	0,28	289%

#### **Tasso di assenteismo**

	2018	2019	Variazione rispetto all'anno precedente
Tasso di assenteismo <sup>(3)</sup>	2,34	2,34	-9%

(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>85</b>
10.1	Public policy	85
	Helvetia nel dialogo politico	85
10.2	Corporate Citizenship	86
	Helvetia è un buon vicino	86
	I nostri impegni	86

# 10. Partner Impegnato

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, si adopera e si impegna attivamente per l'ambiente e la società.

## 10.1 Public policy

GRI 103.1, 103.2, 103.3

### Helvetia nel dialogo politico

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 reputazionali.

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 tipico 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 le funzioni Marketing e Comunicazione, HR, Servizi Generali e Servizio Prevenzione e Protezione.

### Le iniziative

In accordo con i principi della strategia CR, il Gruppo Helvetia Italia rinnova ogni anno il suo impegno nell'ambito della Corporate Responsibility con un piano progettuale di circa 20 iniziative focalizzate su diverse aree tematiche, tra cui protezione e impatto ambientale, inclusione e solidarietà sociale, sport e welfare aziendale. Dal 2013 ad oggi, il Gruppo Helvetia Italia ha costantemente rafforzato il suo impegno in tale contesto realizzando oltre un centinaio di iniziative (tra nuove e replicate) in ambito "social", "ambiente" e, anche se in modo meno rilevante, "business".



Nel corso del 2019, il Gruppo Helvetia Italia ha voluto imprimere un'accelerazione sul fronte della Corporate Responsibility, intensificando il suo impegno e promuovendo la comunicazione rivolta ai dipendenti. In particolare, abbiamo lanciato una serie di iniziative volte da un lato a sostenere ed arricchire l'offerta, in termini di welfare aziendale, e dall'altro a migliorare e valorizzare l'engagement dei dipendenti.

Tra i molti appuntamenti che hanno visto Helvetia come protagonista, sono arrivati anche i primi riconoscimenti esterni. In occasione del #Diversity Brand Summit 2019, Helvetia è stata riconosciuta tra le 20 migliori aziende il cui brand è percepito da consumatrici e consumatori come altamente inclusivo (rilevazione del Diversity Brand Index).

Durante il convegno, tenutosi il 14 marzo presso lo spazio Feltrinelli di Milano, queste le parole di Roberto Lecciso, Chief Operating Office e Direttore Corporate Responsibility di Helvetia:



***Helvetia adotta e sostiene un approccio di Diversity management e di Inclusion all'interno dell'azienda,***

cercando di valorizzare la diversità e le molteplici forme in cui si manifesta.  
Poichè il talento è ovunque, sostenere questi valori rende più attrattiva un'azienda e nello stesso tempo aumenta la possibilità di ottenere contributi diversificati e quindi di incrementare il valore del prodotto finale.

Nei prossimi anni il Gruppo Helvetia punta ad una maggiore sistematicità nella raccolta, nel coordinamento e nella valutazione dell'impatto del suo impegno per il bene comune, al fine di meglio comprendere la percezione dei dipendenti e successivamente degli agenti in riferimento alle diverse iniziative realizzate in ambito CR.



## Ambiente

A livello ambientale, il Gruppo Helvetia Italia sostiene organizzazioni e promuove iniziative volte alla tutela del territorio, al risparmio energetico, alla sostenibilità e alla riduzione dei consumi. Impegnata da tempo nella costruzione di una Responsabilità Sociale di Impresa sempre più consapevole, Helvetia ha introdotto importanti novità su tale fronte, istituendo due nuovi importanti filoni progettuali:

- CR\_ZeroImpact
- CR Green is better

Iniziative a favore dell'ambiente più significative.

Iniziativa	Progetto	Area
#L'Isola Ecologica di Helvetia	#CR_Green is better	Environment
#M'illumino di meno		
Progetto FAI		
#Una Borraccia per Amica		
Helvetia_Anche i tappi hanno un cuore		
Paper and Plastic reduction and recycling		

## #CR\_Green\_is\_better

### L'Isola Ecologica di Helvetia

A seguito della considerevole partecipazione aziendale e degli importanti risultati raggiunti nella raccolta dei tappi di plastica e di sughero, legata all'iniziativa "Anche i tappi hanno un cuore", il Gruppo Helvetia in Italia ha lanciato il progetto "Isola Ecologica".

L'Isola Ecologica di Helvetia nasce con l'intento di creare una cultura aziendale sempre più sensibile ai temi del riciclo, dell'economia circolare, del rispetto dell'ambiente e delle regole di smaltimento responsabile dei rifiuti. A tale proposito, è stata allestita un'area apposita in cui i dipendenti possono portare il materiale da smaltire.

L'iniziativa ha avuto anche importanti risvolti sociali, in quanto alcuni di questi materiali vengono devoluti da Helvetia ad enti e/o associazioni no profit. Nel dettaglio, lo smaltimento ha riguardato le seguenti tipologie di materiali:

- 1) tappi di plastica e di sughero: raccolti e devoluti alla FMS Onlus, a sostegno della ricerca sulle patologie ematologiche.
- 2) occhiali da vista e da sole: raccolti e devoluti al Movimento Apostolico Ciechi che provvede alla loro pulizia, riparazione e alla classificazione secondo gradazione, per poi distribuirli a persone in stato di bisogno.
- 3) cellulari: raccolti e ritirati da un Fornitore specializzato che presiede al loro corretto smaltimento secondo criteri eco-sostenibili.



### Mi illuminio di Meno

Dal 2013 il Gruppo Helvetia Italia sostiene la campagna annuale di comunicazione radiofonica "Mi illuminio di Meno", volta ad incentivare il risparmio energetico e la mobilità sostenibile.

Ogni anno, la funzione Corporate Responsibility organizza una campagna di comunicazione della durata di una settimana che prevede la realizzazione e l'esposizione interna alla sede di Helvetia di locandine volte a richiamare il concept dell'iniziativa.

La campagna termina con lo spegnimento delle luci e delle insegne aziendali a partire dalle ore 18.00 fino al giorno successivo.

L'edizione 2019 si è focalizzata sul tema dell'economia circolare, quale opportunità senza fine e condizione essenziale per una crescita sostenibile. La riduzione degli sprechi, il riuso dei materiali, questo è l'imperativo, perché le risorse finiscono ma tutto può essere rigenerato.



M'illumino di Meno - 1 marzo 2019.

M'illumino di Meno è la giornata dell'informazione e degli utilizzi di risorse sostenibili, ideata nel 2003 da Comextech e da ReteRid.  
Al 2019 si è aggiunto il termine Meno 2019. È un'occasione per tutti gli operatori, grandi e piccoli, di sensibilizzare la popolazione all'importanza di ridurre il consumo di energia elettrica e di altre risorse naturali. L'obiettivo è quello di trasmettere la consapevolezza di Helvetia di Meno, attraverso la locandina di Meno, di non usare più luci elettriche elettroniche e di farlo solo quando è necessario. Inoltre, invita a ridurre il consumo di energia elettrica e di altri prodotti dell'industria in modo concreto e partecipando all'Iniziativa di Illuminio di Meno, in 15 anni.  
Bresso, Milano. Il giorno.

## Progetto FAI

Dal 2016 siamo entrati a far parte della Membership Corporate Golden Donor del FAI (Fondo ambiente italiano) e, per il quarto anno consecutivo, Il Gruppo Helvetia in Italia ha rinnovato il suo sostegno a questo importante ente benefico, contribuendo così alle iniziative promosse a tutela del territorio italiano.

Con questa partnership, Helvetia conferma il suo supporto a salvaguardia e protezione del nostro patrimonio naturalistico e il suo impegno nella diffusione di una cultura basata sulla centralità della sostenibilità.

In particolare, già dal 2014, Helvetia muoveva i primi passi in questa direzione, impegnandosi attivamente per la riforestazione e manutenzione dei boschi di protezione presenti sul territorio nazionale. Nelle zone di montagna, questa tipologia di boschi offre un importante contributo alla salvaguardia degli insediamenti e delle infrastrutture esposti al rischio di caduta di massi, scoscenimenti 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 ha finanziato i costi della manodopera e la messa a dimora di alberi idonei alle condizioni locali.



## CR "ZeroImpact"

In riferimento al programma #CR\_ZerolImpact, avviato dal Gruppo Helvetia Italia a supporto della sostenibilità e della riduzione dei consumi, annoveriamo le seguenti iniziative:

### #Una Borraccia per Amica

#Una Borraccia per Amica è una tra le più importanti iniziative intraprese nel secondo semestre 2019 per sostenere l'approccio plastic free del Gruppo Helvetia Italia. Il progetto ha previsto l'assegnazione a oltre 500 utenti, tra dipendenti e collaboratori, di una borraccia realizzata in tritan, polimero di nuova generazione per uso alimentare più ecologico e più salubre della plastica, da utilizzare per il rifornimento d'acqua nei locali aziendali.



### Helvetia\_Anche i tappi hanno un cuore

Lanciata nel 2018, l'iniziativa "#Anche i tappi hanno un cuore" è stata prorogata anche nel 2019 allo scopo di incentivare comportamenti rispettosi dell'ambiente e sostenere associazioni impegnate nella ricerca contro le malattie del sangue gravi (es. Leucemie, Linfomi e Mielomi). L'iniziativa prevede la raccolta responsabile di tappi di plastica o sughero da destinare ad aziende che li riutilizzano. Il ricavato viene devoluto da queste ultime agli studi di ricerca promossi dalla Onlus AMS.

La quantità di tappi raccolti tra il 2018 e il 2019 dimostra l'elevata partecipazione dei dipendenti e come una oculata gestione della raccolta e smistamento del materiale concorra a migliorare il livello di sostenibilità complessivo.

Grazie all'impegno di tutti coloro che hanno contribuito alla causa, l'anno 2019 è stato un anno molto proficuo e ha permesso di raccogliere circa 3.500€ in più rispetto all'anno precedente.



### Paper and plastic Reduction and recycling

In accordo con la strategia 20.20, il Gruppo Helvetia Italia persegue l'obiettivo di riduzione dei consumi e dell'impatto ambientale derivante dalle sue attività. In tale ottica, da tempo ha adottato un approccio plastic free e lanciato il progetto "Paper and plastic reduction and recycling", i cui obiettivi principali sono:

- ridurre i consumi e la quantità di carta utilizzata negli uffici;
- ridurre/eliminare la plastica utilizzata in azienda.

Questi traguardi, sempre più concreti, sono in parte perseguiti tramite il Program "ZeroCarta" che ha lo scopo di sostenere un processo di trasformazione aziendale che favorisca il passaggio da processi paper based a processi digital based, e in parte dalle iniziative legate al Program "#ZerolImpact"(es. Una borraccia per Amica). Questo approccio, volto ad una sostenibilità sempre più consapevole, è diventato una costante per Helvetia che da anni si impegna in favore dell'ambiente.

### Iniziative avviate nel 2020

Dal 13 gennaio 2020 in accordo con l'approccio "Plastic free" adottato, il Gruppo Helvetia ha già attivato le seguenti nuove iniziative:

- a) Sostituzione dei bicchieri e delle palette in plastica alle macchinette del caffè nei diversi building del Gruppo.
- b) Introduzione di nuovi dispenser d'acqua ai piani dei diversi edifici per il rifornimento delle seguenti tipologie di acqua, in sostituzione delle classiche bottigliette di plastica:
  - naturale o frizzante;
  - fredda, temperatura ambiente e calda
- c) Introduzione di bottiglie d'acqua naturale in plastica compostabile presso il Bar Helvetia
- d) Introduzione di 4 colonnine per la ricarica delle auto ibride o elettriche:
  - 3 ad uso dipendenti;
  - 1 per i visitatori esterni.

Da febbraio 2020, in accordo con il progetto #CR\_Green\_is\_better, è partita anche una fase sperimentale di ampliamento della gamma prodotti in vendita presso il Bar Helvetia che ha comportato l'introduzione di nuove proposte alimentari, volte a favorire abitudini salutari.

In particolare la nuova offerta contempla: centrifugati di frutta e verdura, frutta fresca di stagione, crostate alla marmellata, yogurt greco e alcune soluzioni salate in via di definizione.





## Sociale

### 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 (con iniziative di sponsorizzazioni), 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 classiche sponsorizzazioni, il Gruppo Helvetia Internazionale sostiene, su tutti i mercati in cui opera, attività sportive di massa e progetti atti a promuovere abitudini alimentari equilibrate, sicurezza e prevenzione sanitaria.

Alcune di queste iniziative sportive hanno come protagonisti i nostri collaboratori. Il Gruppo Helvetia Italia è molto attenta al benessere dei suoi dipendenti ed è sempre pronta a sostenere iniziative a favore del territorio in cui opera.

### Helvetia Milano Marathon

Lo scorso 7 aprile, per il 5° anno consecutivo, Helvetia ha partecipato alla Milano City Marathon sostenendo, per la prima volta, l'associazione no profit "Sport Senza Frontiere" ed il progetto "JOY SUMMER CAMP 2019": un camp polisportivo residenziale a vocazione sociale (Terminillo - Rieti) il cui intento è dare sostegno alle famiglie del centro Italia colpite dal sisma e alle famiglie sfollate del Ponte Morandi, offrendo una vacanza ai loro figli.

### #Che lo Yoga sia con te:

È un'importante novità introdotta a fine 2019 nell'offerta in termini di benessere aziendale. Con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita lavorativa dei suoi dipendenti attraverso l'introduzione di servizi e attività a supporto del benessere psico-fisico, Helvetia ha inaugurato un ciclo di 18 lezioni di pratica Yoga, quale utile strumento utile per creare equilibrio tra corpo e mente, per generare un livello energetico positivo e per favorire uno stato di rilassamento complessivo indotto da specifici movimenti sincronizzati con la respirazione.



### "Autodifesa Istitutiva"

Ciclo di incontri di difesa personale dedicati alla popolazione aziendale femminile volti a promuovere due concetti basilari: psicologia e prevenzione. Le lezioni sono state condotte da M. Furlan, Trainer e Life Coach.

### Iniziative a favore dei dipendenti

Iniziativa	Area	Partner
#Che lo Yoga sia con te!	Social	Federica Stanga
Easy fisco		CAF Onlus
Helvetia Milano Marathon		Sport senza frontiere Onlus
Mobility companies agreements		ATM e Trenord
Progetto Autodifesa istitutiva		Life Coach and Trainer M.Furlan
Progetto per saperne di + : incontro dedicato al tema della violenza sulle donne		Telefono Donna Onlus

### Per saperne di +

All'interno dell'iniziativa "Per saperne di +", un ciclo di incontri dedicati ai dipendenti mirati all'approfondimento di tematiche di interesse comune, nel 2019, è stato realizzato in collaborazione con la funzione HR un incontro focalizzato sul tema della Violenza sulle donne. L'intervento è stato condotto in partnership con "Telefono Donna" Onlus e ha visto la partecipazione di circa una trentina di dipendenti.

### 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 con i progetti:

- #CR\_per\_il\_Sociale
- #ConResponsabilità

### Iniziative a favore della collettività

Iniziativa	Progetto	Area	Partner
#C'è chi dice NO!_ "Telefono Donna"	#CR_per_il_Sociale	Social	Telefono Donna Onlus
Helvetia Christmas Market			Abio Onlus
Iniziativa Citicibo			Serist e Banco Alimentare
#Io sto con "Lega italiana fibrosi cistica (LFC)"			LFC Onlus
Progetto Accademia HIPPOP_Dynamo Camp			Dynamo Camp Onlus
W_LaScuola!_ Fondazione Somaschi			Fondazione Somaschi
Progetto Adotta il futuro - Telethon			Fondazione Telethon

### #CR\_per\_il\_Sociale

#### #C'è Chi dice NO!

Helvetia, in qualità di Gruppo assicurativo impegnato concretamente nella costruzione di una Responsabilità sociale d'impresa, si schiera nettamente contro ogni forma di violenza sulle donne. Per tale motivo, con l'obiettivo di informare, sensibilizzare e contribuire ad arginare il fenomeno, ha lanciato il progetto "#C'è Chi dice NO!". L'iniziativa è stata condotta a marzo 2019, in partnership con l'Associazione no profit "Telefono Donna", un'importante realtà che si adopera da anni sul territorio italiano contro la violenza sulle donne. Con questa collaborazione, Helvetia ha deciso di devolvere una parte delle sue risorse economiche a sostegno delle attività promosse da quest'associazione, rinnovando indirettamente anche il legame con l'Ospedale Niguarda CA' Granda di Milano, principale partner di "Telefono Donna" ed ex partner di Helvetia nelle iniziative "La stella di lorenzo: ECG - Screening preventivo". Tra maggio e giugno 2019, Helvetia ha realizzato un video – spot con l'obiettivo di veicolare un



forte messaggio sul posizionamento del Gruppo Helvetia Italia in merito a questa importante piaga sociale. Successivamente, nel corso degli appuntamenti denominati "Per saperne di +", Helvetia ha ospitato i rappresentanti di "Telefono Donna" Onlus per un intervento informativo che ha visto la partecipazione di circa una trentina di dipendenti e focalizzato sulla rappresentazione di questo fenomeno in forte crescita. L'incontro ha fornito un quadro complessivo sull'argomento in termini di numeriche, casistiche, impatti sociali, strutture assistenziali e aspetti normativi.

#### **Helvetia Christmas Market e Il Giardino di Betty**

In concomitanza delle feste Natalizie, il Gruppo Helvetia in Italia ha rinnovato nel 2019 l'appuntamento con la solidarietà riproponendo l'evento #Helvetia Christmas Market. Per la prima volta l'iniziativa è stata realizzata in contemporanea con 2 enti no profit già nostri partner. In particolare sono state al nostro fianco:

- "Telethon" Onlus, attiva nella ricerca di cure contro le malattie genetiche rare, che sosteniamo con la campagna "I Cuori di Telethon";
- ABIO Onlus, ONG impegnata nel fornire sostegno e supporto psicologico ai bambini ricoverati in ospedale per lunghe degenze;

Con l'iniziativa "Il Giardino di Betty", promossa durante il Christmas Market, abbiamo attivato una raccolta straordinaria di scarpe da ginnastica usate. Le suole in gomma delle scarpe donate sono state riutilizzate e impiegate per la realizzazione di un'area giochi "speciale" collocata nell'area esterna del Reparto Pediatrico dell'Ospedale San Carlo di Milano. Il parco giochi di 104 mq, provvisto di pavimentazione gommosa anti - trauma, è diventato un punto di svago per i bambini ricoverati, dando continuità alle attività che i volontari ABIO svolgono in reparto.

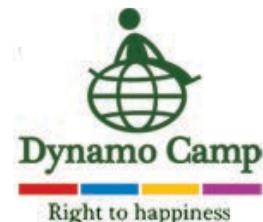
#### **Siticibo**

Dal 2017 abbiamo stretto una collaborazione con la società di ristorazione "Serist" e la fondazione "Banco alimentare" per ridistribuire le eccedenze alimentari 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. Nel 2019, abbiamo incrementato la distribuzione di cibo arrivando a quota 4.100 pasti.

## **#ConResponsabilità**

#### **Accademia HIPPOP**

Nel 2019, per il secondo anno consecutivo, il Gruppo Helvetia Italia ha rinnovato il suo sostegno all'Associazione DynamoCamp, il primo camp in Italia dedicato alla Terapia ricreativa, che offre un programma di attività ai bambini dai 6 ai 17 anni, affetti da patologie gravi e croniche (es. patologie neurologiche, neuromotorie e sindromi rare). Attraverso il sostegno al progetto "Accademia HIPPOP", un percorso di lezioni e attività dance, realizzato su misura e rivolto a gruppi di ragazzi affetti da forme di disabilità grave. Helvetia si propone di dare un contributo concreto a chi ne ha più bisogno e alle associazioni che si adoperano per loro.



#### **W\_La Scuola!**

Da marzo 2019, la campagna donazioni si è arricchita di una nuova partnership con l'ingresso della "Fondazione Somaschi" tra i partner di Helvetia. La recente collaborazione ha consentito l'avvio di una nuova iniziativa benefica "W\_La Scuola!", mirata alla raccolta di materiale scolastico da destinare ai bambini tra i 2 e gli 8 anni. La raccolta solidale ha coinvolto tutta la popolazione aziendale di Helvetia ed è stata effettuata nella seconda settimana di marzo.



## **#CR\_Culture**

#### **Ulteriori iniziative a carattere sociale**

Nel 2019, Helvetia ha lanciato anche un nuovo filone progettuale dedicato al sostegno e alla promozione della cultura, #CR\_Culture. In tale ambito, abbiamo aderito all'iniziativa nazionale "#Ioleggoperché", una campagna a supporto della lettura, tenutasi ad ottobre. Realizzata in collaborazione con la libreria "Punta alla luna", situata in zona Corvetto a Milano, l'iniziativa ha riscosso l'attenzione di molti privati e aziende, raggiungendo il risultato di oltre 600 donazioni per le scuole del territorio. Tra le tante pervenute, quella del Gruppo Helvetia in Italia ha consentito la distribuzione di quasi 200 libri in 18 Istituti scolastici milanesi.



---

*«Seguiamo i GRI Sustainability Reporting Standards standard globali che con i loro principi e linee guida sviluppano un approccio comune di “Sostenibilità”»*

---



# Indice dei contenuti

11. Indice dei contenuti **95**

# GRI Content Index

## GRI 101: Principi di rendicontazione 2016 General Disclosures

 102-55

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
<b>Profilo dell'organizzazione</b>				
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>	102-1 Nome dell'organizzazione	12	4. Il Gruppo Helvetia in Italia	
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	15	4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2019	
	102-3 Luogo della sede principale	12	4. Il Gruppo Helvetia in Italia	
	102-4 Luogo delle attività	15	4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2019	
	102-5 Proprietà e forma giuridica	15	4.2 Relazioni nel Gruppo Helvetia	
	102-6 Mercati serviti	15	4.3 Highlights e sviluppo degli affari 2019	
	102-7 Dimensioni dell'organizzazione	15		In relazione al GRI 102-7-a-i,ii,iii
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	71,78,80	9.1 Risorse Umane 9.2 I dipendenti di Helvetia 9.3 Coinvolgimento dei collaboratori	In relazione al GRI 102-8-a-c
	102-9 Catena di fornitura	57	8.3 Acquisti sostenibili	
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura			Nessuna significativa variazione è intervenuta nel modello organizzativo
	102-12 Iniziative esterne	29,57,86	10. Partner impegnato	
	102-13 Adesione ad associazioni	33	6.2 Dialogo con gli stakeholder	
<b>Strategia</b>				
	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	6	Lettera del CEO	
<b>Etica e integrità</b>				
	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	20	5. Le nostre ambizioni	
<b>Governance</b>				
	102-18 Struttura della governance	29	6.1 Gestione della CR	

<b>GRI Standard</b>	<b>Disclosure</b>	<b>Numero di pagina</b>	<b>Paragrafo</b>	<b>Commenti e altri documenti</b>
<b>GRI 102: General Disclosures 2016</b>				
	<b>Coinvolgimento degli stakeholders</b>			
	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	32-33	6.2 Dialogo con gli stakeholder	
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	80	9.3 Impegno dei collaboratori	
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	29		
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	29,32	6.2 Dialogo con gli stakeholder	
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	21,32,33	5.3 I temi materiali: strategia CR 20.20	
			6.2 Dialogo con gli stakeholder	
			6.3 Lavorare in modo trasparente	
<b>Reporting practice</b>				
	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	12	4. Il Gruppo Helvetia in Italia	
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	21	5.3 I temi materiali: strategia CR 20.20	
	102-47 Elenco dei temi materiali	21- 22		
	102-48 Revisione delle informazioni	9,59,61,62	3.2 Metodologie e principali modifiche	I dati relativi alla rendicontazione delle emissioni in termini FTE sono stati determinati secondo criteri di Gruppo. Tale modifica ha impatto sui soli dati dell'esercizio 2019
	102-50 Periodo di rendicontazione	7		
	102-51 Data del report più recente	7		
	102-52 Periodicità della rendicontazione	7	3. Nota metodologica	
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	8		
	102-55 Indice dei contenuti GRI	95	11. Indice dei contenuti GRI	
	102-56 Assurance esterna	101	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: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	48		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	49,50	8.1 Offerta sostenibile	
Aspetti settoriali dei servizi finanziari: portafoglio prodotti	FS 8: valore pecuniaro di prodotti e servizi progettati per offrire un beneficio ambientale specifico	49	8.1 Offerta sostenibile	
<b>Investimenti sostenibili</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	52		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	52,55,56		
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	52	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	54		La quota di portafoglio con un rating ESG è riferibile solo a titoli finanziari
<b>Aspettative e tutela dei clienti</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	62-63		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	62-63	8.4 Aspettative e tutela dei clienti	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	62-63		
GRI 417: Marketing ed etichettatura	417-2 Denunce di non conformità riguardanti informazioni sui prodotti information ed etichettatura	45	7.6 Rapporti con le autorità di vigilanza	In relazione al GRI 417-2-a-i
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	63	La gestione dei reclami	In relazione al GRI 418-1-a
<b>Corporate Governance</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	36	7.1 L'importanza della corporate governance	
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	38	7.2 Approccio per una compliance affidabile	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	38		
GRI 205: Anticorruzione	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure	44		In relazione al GRI 205-2-a
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	44	7.5 Anticorruzione e antiriciclaggio	In relazione al GRI 205-3-a
GRI 419: Compliance socio-economica	419-1 Non conformità a leggi e regolamenti in materia sociale ed economico	45	7.6 Rapporti con le autorità di vigilanza	In relazione al GRI 419-1-a

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
<b>Risk management</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	39-43		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	39-43	7.3 Il sistema di gestione dei controlli e dei rischi	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	40-43		
<b>Acquisti sostenibili</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	57-59		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	57	8.3 Acquisiti sostenibili	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	57		
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	58-61		In relazione al GRI 305-1-a-e
	305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	58-61		In relazione al GRI 305-2-a-e
	305-3 Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	58-61	Attenzione agli impatti ambientali	In relazione al GRI 305-3-a-f
GRI 302: Energia	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	59		In relazione al GRI 302-1-c-i,ii
	302-3 Intensità energetica	59		
GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	61	Smaltimenti rifiuti	In relazione al GRI 306-2-a-c
<b>Promozione dei collaboratori</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	70-79		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	71-70		
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	73		
GRI 401 Occupazione	401-1 Numero totale e tasso di turnover per genere	78-79	9.1 Risorse umane 9.2 I dipendenti di Hevetia	
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	74		In relazione al GRI 404-1-a-ii
GRI 404: Formazione e istruzione	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	75		
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-9: Infortuni sul lavoro	82	9.4 Salute e sicurezza	In relazione al GRI 403-9-a-i;ii;iii;iv
GRI 405: Diversità e pari opportunità	GRI 405-1 "Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	71-79	9.1 Risorse umane 9.2 I dipendenti di Hevetia	In relazione al GRI 405-1-b

GRI Standard	Disclosure	Numero di pagina	Paragrafo	Commenti e altri documenti
<b>Impegno dei collaboratori</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	79-80		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	79-80	9.3 Coinvolgimento dei collaboratori	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	80		
<b>Public Policy</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	85		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	85	10. Partner impegnato	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	85		
<b>Corporate Citizenship</b>				
GRI 103: Modalità di gestione	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	86		
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	86	10.2 Corporate Citizenship	
	103-3 Valutazione della modalità di gestione	86		

# Relazione dei revisori

12. Relazione dei revisori

101

GRI 102-56

## **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	: 21 maggio 2020
Numero rapporto	: GBNC/SPGN/vbrb - R2020/00366

**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 d'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 2019 predisposta ex art.4 Decreto, e approvata dal Rappresentante Generale in data 30 aprile 2020 (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 lui 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.

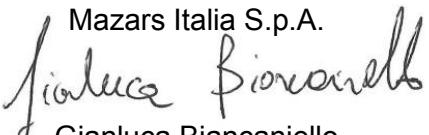
Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo, a livello di gruppo:

- 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 2019 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 21 maggio 2020

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