



**Vittoria**  
Assicurazioni

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Dichiarazione Non Finanziaria Consolidata  
ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016



# INDICE

PREMESSA	02
IL GRUPPO VITTORIA	03
LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO	05
NOTA METODOLOGICA	06
TEMI MATERIALI	08
<hr/>	
<b>1. UNA STORIA DI VALORI</b>	
LA NOSTRA STORIA	12
LA NOSTRA IDENTITÀ E I NOSTRI VALORI	13
GLI HIGHLIGHTS DI GRUPPO	15
<hr/>	
<b>2. DAI PRINCIPI AI FATTI: LA NOSTRA GOVERNANCE</b>	
LA GOVERNANCE RESPONSABILE	18
IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI	23
ANTIRICLASSAGGIO E ANTICORRUZIONE	26
I RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA	27
<hr/>	
<b>3. SOLIDI, STABILI E RESPONSABILI</b>	
SOLIDITÀ ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA	30
LE POLITICHE DI INVESTIMENTO	35
<hr/>	
<b>4. LA PERSONA AL CENTRO</b>	
I NOSTRI STAKEHOLDER	38
AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA	39
RISORSE UMANE	40
CLIENTI	61
AGENTI E INTERMEDIARI	75
PARTNER COMMERCIALI E PROFESSIONALI	80
TERRITORIO E COLLETTIVITÀ	83
<hr/>	
<b>5. SOSTENIBILI PER SCELTA</b>	
L'ATTENZIONE AGLI IMPATTI AMBIENTALI	88
LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO	94
<hr/>	
PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI	98
TABELLA DEGLI INDICATORI GRI	99
RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	106

# PREMESSA

Vittoria Assicurazioni S.p.A. fa parte dell'omonimo Gruppo assicurativo iscritto al n. 008 dell'Albo dei Gruppi assicurativi tenuto dall'Istituto di Vigilanza sulle Assicurazioni (di seguito IVASS) e, dal giugno 2017, è soggetta ad attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Yafa S.p.A., quale ultima controllante italiana.

Allo scopo di disciplinare gli ambiti sottoposti a direzione e coordinamento, Yafa S.p.A ha emanato un Regolamento di Gruppo, recepito dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni.

Il Regolamento prevede una gestione differenziata degli ambiti applicativi del coordinamento infragruppo, delegando a Vittoria Assicurazioni la direzione e coordinamento delle proprie controllate, di tutti i propri presidi di controllo e di gestione dei rischi, attualmente implementati secondo quanto definito dalla regolamentazione applicabile alle imprese di assicurazione.

In particolare, il Regolamento disciplina gli obblighi delle società controllate con riferimento alle attività necessarie alla Capogruppo Yafa S.p.A per assolvere i compiti previsti dalla vigente normativa in materia di solvibilità di gruppo, controllo delle operazioni infragruppo e gestione della concentrazione dei rischi.

Il Regolamento ha altresì la finalità di lasciare impregiudicati i compiti e le responsabilità del Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni per quanto riguarda gli indirizzi strategici di propria competenza, in particolare per le decisioni concernenti le strategie di business, nel rispetto degli indirizzi forniti dalla Capogruppo Yafa S.p.A.

Al fine di regolamentare le attività di direzione e coordinamento, delegate dalla Capogruppo Yafa S.p.A., sulle proprie società controllate operanti nel settore immobiliare, Vittoria Assicurazioni ha emanato il Regolamento del Comparto Immobiliare.

Il Regolamento rappresenta la disciplina di riferimento nell'ambito della quale, tenuto conto dell'autonomia giuridica e di corretta gestione impre-

ditoriale delle singole società controllate, ricondurre i rapporti tra Vittoria Assicurazioni e tali società. Vittoria Assicurazioni coordina, nelle aree individuate dal Regolamento di Gruppo, atti e attività delle singole società, nell'interesse delle stesse e del Gruppo stesso.

Vittoria Assicurazioni è stata quotata alla Borsa Valori di Milano dal 1988 sino alla data del 28 settembre 2018. Da tale data, infatti, Borsa Italiana ha disposto la revoca della quotazione delle azioni ordinarie dal mercato telematico azionario, in seguito al successo dell'offerta pubblica di acquisto e scambio lanciata dalla controlante Vittoria Capital S.p.A in data 16 maggio 2018.

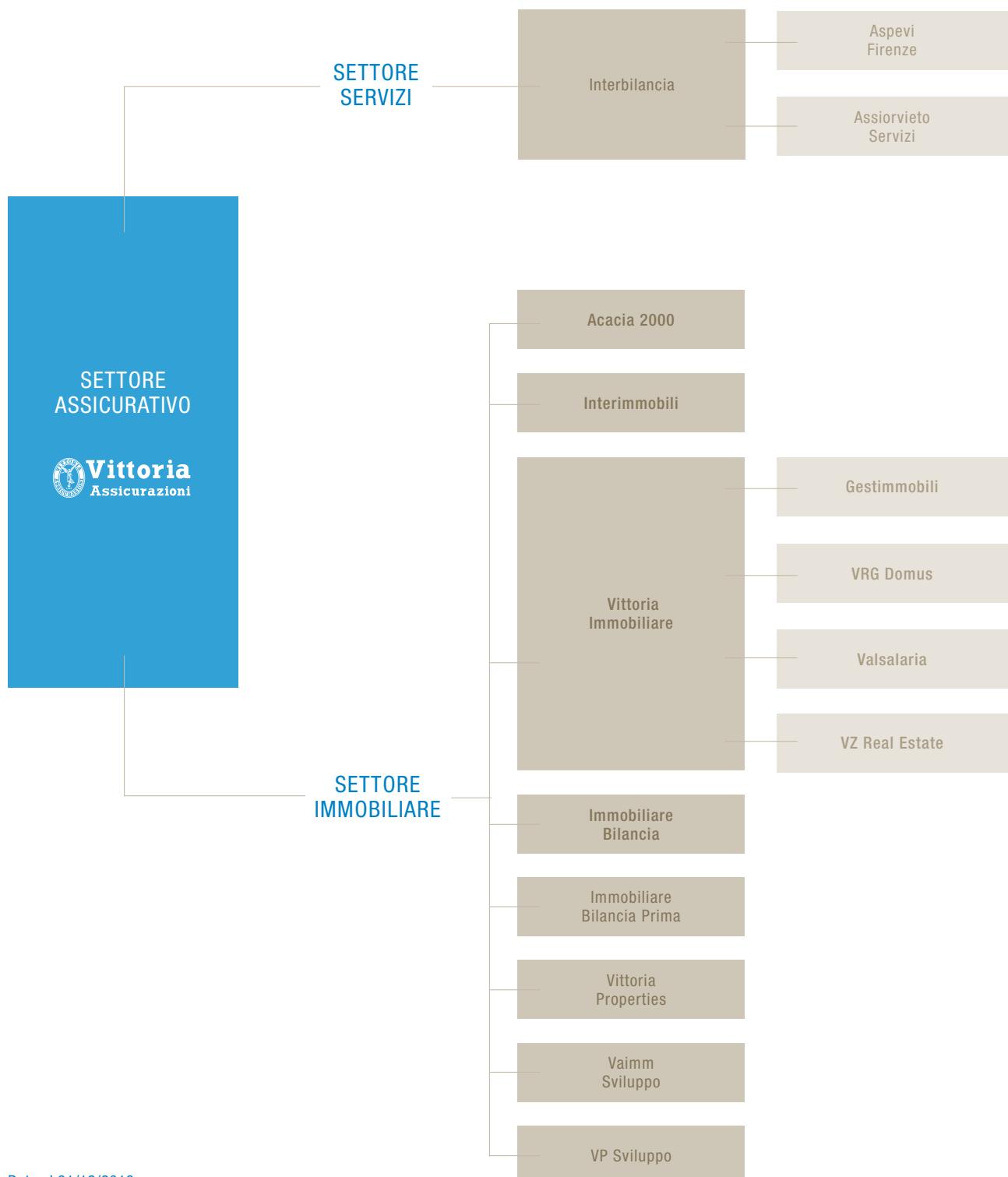
Con la revoca della quotazione, il Gruppo ha voluto conseguire il mantenimento di una gestione della società focalizzata su obiettivi di medio e lungo termine nonché perseguire la semplificazione della governance a livello di Gruppo allo scopo di meglio valorizzare la visione industriale di Vittoria Assicurazioni.

Nonostante il venir meno della quotazione e dei conseguenti obblighi di governance, imposti dalla normativa, Vittoria Assicurazioni S.p.A si prefigge di mantenere un elevato livello di governo societario mantenendo tutti quei presidi volti a garantire trasparenza, correttezza nei rapporti con gli Stakeholders.

Si precisa che nel seguito di questo documento, la definizione di Gruppo è riferita a Vittoria Assicurazioni S.p.A e alle sue società consolidate.



# IL GRUPPO VITTORIA



Dato al 31/12/2018



# LETTERA DEL PRESIDENTE E DELL'AMMINISTRATORE DELEGATO

E' con grande piacere e orgoglio che vi presentiamo la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Vittoria.

Le pagine del volume che state per leggere descrivono in modo equilibrato e trasparente la strategia, le iniziative promosse e i risultati raggiunti dal Gruppo, oltre che le modalità di gestione della nostra organizzazione; il tutto partendo dal presupposto che alla base c'è sempre l'ascolto e l'analisi delle esigenze dei nostri stakeholder.

Nella nostra lunga storia non abbiamo mai cambiato le fondamenta del nostro modo di lavorare perché crediamo profondamente nei nostri valori. La tutela delle persone, delle famiglie e delle aziende è da sempre il nostro principale obiettivo che perseguiamo con serietà, attraverso l'impegno di un organico di persone altamente specializzate e di una capillare rete di Agenzie competenti e professionali.

Le persone sono sempre al centro della nostra attività imprenditoriale ed è per questo che siamo attenti a garantire ai nostri dipendenti un ambiente di lavoro sicuro e stimolante, oltre che pianificare programmi di formazione specifici per valorizzarne al meglio le loro attitudini e favorire una costante crescita. Attribuiamo molta importanza anche alla formazione di tutta la nostra rete commerciale al fine di offrire sempre i massimi livelli di servizio ai nostri Clienti e alle comunità locali di cui facciamo parte.

La sostenibilità è parte integrante del nostro modo di essere impresa e ci guida nel trovare soluzioni sempre nuove per ridurre l'impatto ambientale delle nostre attività, semplificare al massimo i processi amministrativi e rendere tempestivo il nostro intervento.

Continua quindi il nostro impegno nella digitalizzazione dei processi interni e dei sistemi di supporto ai Clienti che con-

sente al tempo stesso di creare nuovi e più efficienti servizi usufruibili da remoto.

Proseguiremo certamente anche per i prossimi anni su questo percorso di innovazione digitale e di ricerca continua alla sostenibilità, completando le iniziative in corso e avviandone di nuove.

La nostra identità e i valori in cui crediamo si basano da sempre sui principi di legalità, trasparenza, responsabilità e onestà.

I numeri, i grafici e le azioni descritte in questo documento sono il frutto della coerenza e della serietà del nostro impegno che non vuole essere solamente riconducibile a quantità economiche ma che ambisce a migliorare la qualità della vita delle persone con cui ci relazioniamo.

Cesare Caldarelli  
AMMINISTRATORE DELEGATO

Andrea Acutis  
PRESIDENTE

# NOTA METODOLOGICA

Il presente documento rappresenta la seconda Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche "DNF" o "Bilancio di Sostenibilità") delle società appartenenti al gruppo costituito da Vittoria Assicurazioni S.p.A. e dalle sue controllate (di seguito anche "Gruppo Vittoria" o "Gruppo"), ai sensi del D.Lgs. n.254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche il "Decreto" o "D.Lgs. 254/16") in attuazione della Direttiva 2014/95/UE. Il documento fa riferimento all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 (periodo compreso dal 1° gennaio al 31 dicembre).

La DNF, redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta, copre i temi previsti dagli Art. 3 e 4 del Decreto, che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'impresa e

delle aspettative degli stakeholder, come illustrato nella matrice di materialità aggiornata nel corso del 2018, contenuta nel presente documento. Inoltre, come previsto dall'Art.5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario prevista dalla normativa.

Considerato il contesto operativo, l'area geografica, la tipologia di servizi offerti, le categorie di personale impiegato e le tipologie di forniture del Gruppo Vittoria, il tema del rispetto dei diritti umani non viene considerato materiale, in quanto non espone la società a rischi significativi. Si segnala infatti che il Gruppo Vittoria opera in base ad un Codice Etico volto a riconoscere e rispettare la dignità personale, la sfera privata ed i diritti della personalità

di qualsiasi individuo. In base a tale codice si promuove una condotta eticamente corretta, responsabile ed equa per tutti coloro che operano a vario titolo con il Gruppo. Nel corso del 2018 non sono state segnalate violazioni al codice.

Inoltre, si segnala che a seguito dell'analisi di rilevanza dei temi previsti dall'Articolo 3 del Decreto Legislativo 254/2016 le seguenti tematiche non sono state ritenute significative ai fini della rappresentazione all'interno della presente DNF: consumi idrici ed emissioni di altri inquinanti oltre ai gas ad effetto serra.

La presente Dichiarazione è stata redatta in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "Core" come esplicitato nella tabella degli indicatori GRI nel documento. Inoltre, questo documento ha preso come riferi-



mento anche gli "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" (2017/C 215/01) emessi dalla Commissione europea in data 26 giugno 2017.

Il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2018 del Gruppo Vittoria, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali risulta essere composto dalla Capogruppo e dalle società figlie consolidate integralmente al 31 dicembre 2018. Per i dati ambientali si segnala che il perimetro di rendicontazione include la sede Vittoria Assicurazioni S.p.A. e, ove possibile, delle altre sedi ad uso strumentale. Eventuali eccezioni al perimetro di rendicontazione sono opportunamente indicate all'interno del presente documento.

Le informazioni presenti nella presente DNF sono fornite, ove possibile, con un raffronto in relazione agli esercizi 2016-2017 e la periodicità di questa pubblicazione è impostata secondo una frequenza annuale, ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. 254/16. Inoltre al fine di garantire una corretta rappresentazione delle performance e l'attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

Il Gruppo Vittoria ha previsto un percorso di miglioramento continuo su alcuni degli aspetti di sostenibilità, al fine di aderire sempre più a quanto previsto dalle best practice di settore. Nel corso del 2018, il Gruppo ha affinato il processo volto a regolamentare i principi guida, l'architettura organizzativa e i flussi alla base del processo di produzione della DNF e del processo di analisi delle esigenze dei vari stakeholder: attraverso la conduzione di iniziative di stakeholder engagement. In particolare, nel corso dell'anno è stata condotta una survey interna, che ha coinvolto la totalità dei dipendenti, i cui risultati verranno utilizzati per l'aggiornamento dell'analisi di materialità 2019.

Il Gruppo ha proseguito la promozione e la diffusione di documenti "paperless" ed ha effettuato una mappatura più generale dei rischi operativi includendo anche i rischi legati ad aspetti ambientali e sociali.

Nel corso del 2019, il Gruppo prevede di avviare un percorso strutturato per identificare esigenze ed aspettative dei propri clienti per rispondere in modo ottimale alle loro richieste nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi. La funzione di Risk Management, nell'ambito del sistema di gestione dei rischi operativi, ha avviato un percorso per la definizione e l'identifi-

cazione di indicatori e di valori obiettivo. Tali rischi, catalogati da Vittoria Assicurazioni adottando la classificazione EBA, ricomprendono anche i rischi sociali e ambientali.

Grazie all'analisi dei rischi emergenti, nel corso del 2019, Vittoria Assicurazioni rilascerà sul mercato un nuovo prodotto assicurativo "Vittoria Cyber Risk Protection" per rispondere alle nuove esigenze di tutela espresse da professionisti e piccole-medie imprese grazie anche all'offerta di un servizio di assistenza e pronto intervento da un'azienda leader mondiale nel campo informatico.

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni S.p.A. il 14 marzo 2019 e, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 254/2016, sottoposto a giudizio di conformità da parte della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A.. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della società di revisione", riportata in calce al documento.

La Dichiarazione è pubblicata nel sito istituzionale della Società nella sezione Investor Relations\Bilancio di Sostenibilità. Richieste di informazioni relative alla DNF possono essere inviate al seguente indirizzo: IR@vittoriaassicurazioni.it

# TEMI MATERIALI

In linea con il lavoro condotto lo scorso anno, Vittoria Assicurazioni ha aggiornato la propria analisi di materialità al fine di mappare e classificare le tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo e per i suoi Stakeholder.

Il processo individua gli aspetti che sono ritenuti materiali, ovvero che riflettono gli impatti significativi per l'organizzazione

da un punto di vista economico, ambientale e sociale e che influenzano in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli Stakeholder.

Il perimetro di rendicontazione è lo stesso del Bilancio Consolidato a cui si rimanda per approfondimenti.

In coerenza con il GRI – Global

Reporting Initiative, per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2018, i temi ritenuti materiali dal Gruppo e dagli Stakeholder sono stati rappresentati in una matrice di materialità che riflette il trend identificato l'anno precedente.

Il processo di definizione della matrice di materialità si è articolato in quattro fasi:



Vittoria Assicurazioni aderisce ad Ania (Associazione Nazionale fra le imprese assicuratrici) partecipando attivamente ai suoi lavori. L'amministratore delegato di Vittoria Assicurazioni, Cesare Caldarelli, è membro del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo di Ania.

Dal 2018 la nostra Compagnia partecipa all'iniziativa triennale "Progetto ANIA Dichiarazioni non Finanziarie DNF", che si propone di fornire al mercato un'ampia panoramica sull'informativa contenuta nelle Dichiarazioni non Finanziarie del settore assicurativo.

Il progetto è realizzato dall'ANIA, in collaborazione con Deloitte & Touche e Frontis governance, e analizzerà almeno inizialmente un perimetro di analisi di 11 bilanci complessivi, di cui 8 relativi ad imprese italiane e 3 straniere.

L'evidenza di questo studio si propone principalmente di:

- ▲ produrre un'analisi di benchmark delle Dichiarazioni di carattere non finanziario nel settore assicurativo, sia italiano che europeo;
- ▲ individuare modelli di good practice;
- ▲ consentire un confronto proattivo con Stakeholder interessati e Autorità di Vigilanza;
- ▲ avere un ruolo primario in ambito comunitario nella proposta di definizione di un "modello di riferimento" per la DNF del settore assicurativo.

Dal coinvolgimento di un campione di 61 risorse, composto da membri dell'Alta Direzione e dalle prime linee del Gruppo, sono state individuate 27 tematiche rilevanti, successivamente ordinate per rilevanza. Il questionario somministrato

richiedeva la valutazione della rilevanza delle tematiche proposte, sia dal punto di vista del Gruppo Vittoria, che da quello delle diverse categorie di Stakeholder.

L'analisi ha confermato, come l'anno precedente, l'importan-

za di 13 temi materiali ritenuti necessari per la comprensione dell'attività d'impresa nell'ambito della sostenibilità.

I risultati consolidati hanno portato allo sviluppo della matrice sottostante, condivisa e approvata dal Comitato Strategie.

#### Matrice di materialità



Legenda: tematiche richieste dal D. Lgs. 254/16

● Personale

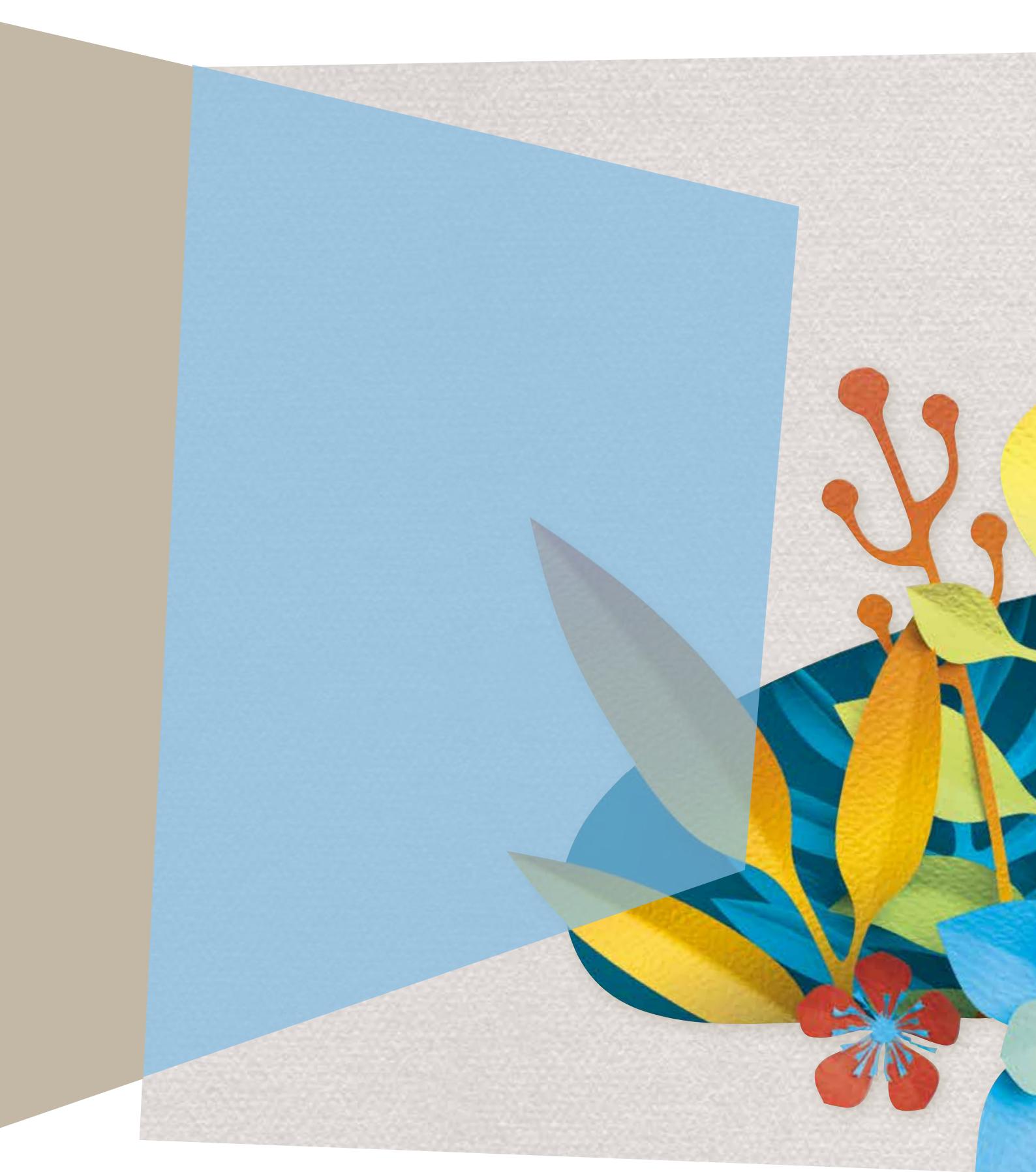
● Sociale

● Ambientale

● Trasversale

● Anticorruzione

● Salute e sicurezza





UNA STORIA  
DI VALORI

## LA NOSTRA STORIA

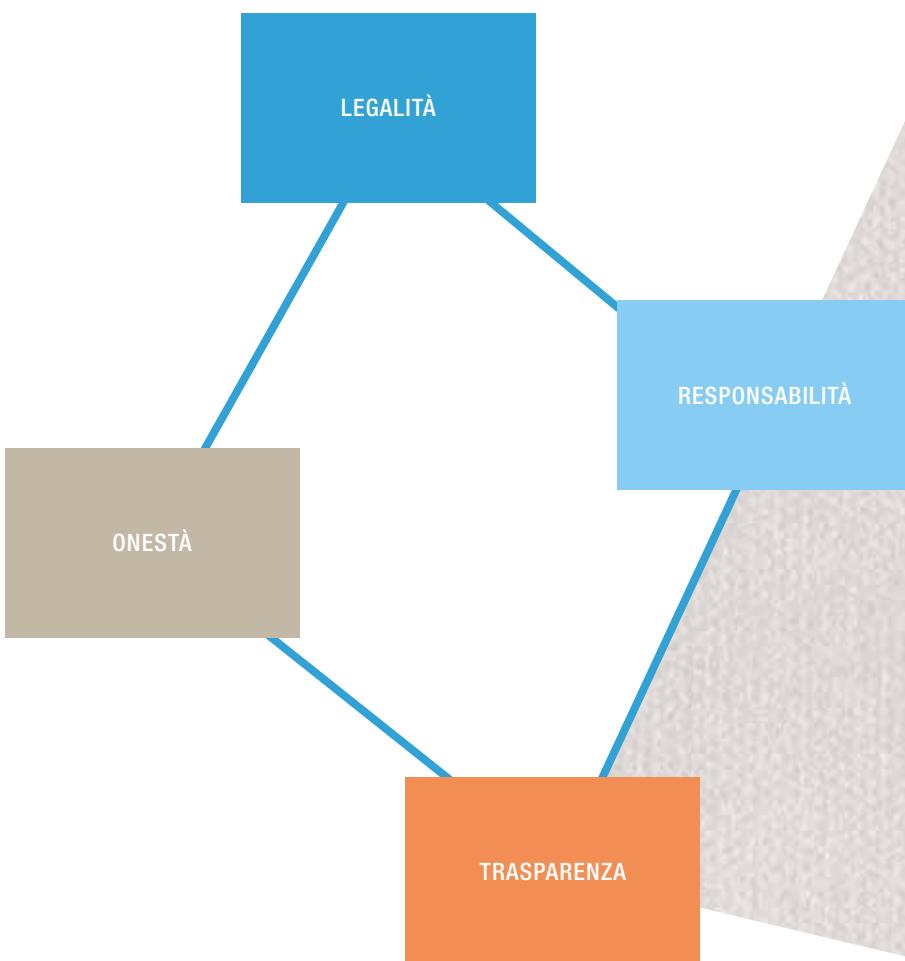
2018	A seguito del buon esito dell'offerta pubblica di acquisto e scambio volontaria sulla totalità delle azioni ordinarie di Vittoria Assicurazioni S.p.A. promossa da Vittoria Capital S.p.A., le azioni della Società vengono revocate dalla Borsa dal 28 settembre 2018.
2017	Redige il primo Bilancio di Sostenibilità
2015	Avvia un progetto sulla rete di vendita per la diffusione di modelli Agenziali più in linea con le esigenze del mercato e dei Clienti: l'"Agenzia Snella"
2013	Supera l'ambizioso obiettivo di 400 Agenzie su tutto il territorio italiano
2012	Supera i 1.000 milioni di Euro di premi e accresce ulteriormente il numero di Agenzie sul territorio, arrivando a 100 nuove Agenzie in 3 anni
2011	Si insedia nella nuova sede di proprietà in occasione del 90° anniversario dalla fondazione
2009	Introduce un importante programma poliennale di sviluppo della propria rete distributiva
2001	Avvia un progetto di riqualificazione urbanistico e architettonico dell'area Portello a Milano
1998	Supera il traguardo di 1000 miliardi di Lire di premi
1988	Viene quotata alla Borsa Valori di Milano
1968	Prende l'attuale ragione sociale "Vittoria Assicurazioni S.p.A."
1936	Cambia denominazione in "La Vittoria. Compagnia di Assicurazioni Generali"
1921	Nasce a Cremona la "Italian Excess Insurance Company"

# LA NOSTRA IDENTITÀ E I NOSTRI VALORI

Il rispetto dei principi etici, che riconosciamo come identitari, - legalità, responsabilità, trasparenza e onestà - è per noi un

impegno irrinunciabile, perché sono questi valori a costituire l'anima del Gruppo:

*Legalità,  
responsabilità,  
trasparenza e  
onestà: mettiamo  
i valori in cui  
crediamo alla base  
della nostra attività  
quotidiana*



Da sempre, il nostro operato è ispirato ai principi di etica e trasparenza. Questo si riflette anche nell'attenzione ai diritti umani, intesi come tutela della sicurezza sul lavoro, della salute, della persona e della dignità

dell'individuo e al rispetto delle norme nazionali per contrastare l'ingiusta discriminazione in ogni sua forma.

Fornire servizi eccellenti, puntare all'innovazione e al miglioramento, rispettando sempre i

nostri principi etici, è l'impegno quotidiano di tutte le persone che lavorano per il Gruppo Vittoria, supportati da un azionariato stabile, con una visione di lungo termine.

## *Il nostro Codice Etico: ancora più forza ai nostri valori*

Nel marzo 2018, il Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni ha recepito il nuovo Codice Etico: una sintesi dei valori etici e di responsabilità in cui ci riconosciamo.

Con il Codice Etico intendiamo esplicitare e riaffermare il complesso di principi e di regole comportamentali a tutti i soggetti con i quali intratteniamo quotidiani rapporti, siano essi amministratori, componenti degli organi sociali, dipendenti, Agenti, consulenti, azionisti, Clienti, fornitori, pubbliche amministrazioni, altri soggetti terzi o la società civile in genere. Tale documento è reso pubblico agli Stakeholder tramite la pubblicazione sul sito di Vittoria Assicurazioni.

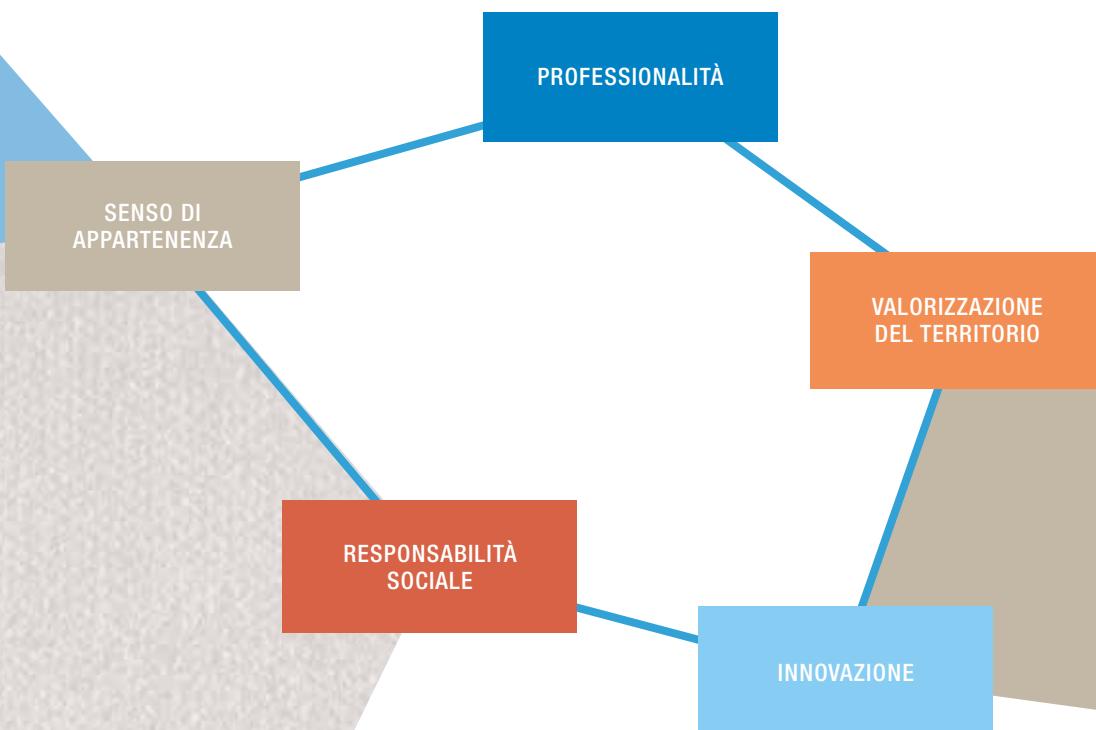
Il fulcro del nostro Gruppo è Vittoria Assicurazioni S.p.A., Compagnia assicurativa che si contraddistingue per la forte impronta italiana e per una marcata indipendenza. Con i suoi 97 anni di attività, vanta una lunga esperienza in tutti i settori del rischio per la tutela delle persone, della famiglia e delle imprese, dedicando particolare attenzione alla qualità dei servizi resi e all'individuazione di soluzioni innovative. L'ossatura della Compagnia è costituita dalla professionalità

dei dipendenti e della rete distributiva.

Il Gruppo Vittoria si caratterizza anche per una particolare vocazione nel settore immobiliare: attraverso le proprie società controllate, Vittoria Assicurazioni S.p.A. si è resa protagonista del ridisegno dell'ex-area industriale Alfa Romeo di Milano. In quella che oggi è nota come zona "Portello" sono presenti una serie di spazi e di percorsi pubblici, una grande piazza inclinata a ventaglio cir-

condato da tre edifici, tra cui la sede della stessa Vittoria Assicurazioni, un'avveniristica passerella pedonale e un grande parco urbano bordato da zone residenziali.

Ieri come oggi, la visione di responsabilità sociale e la professionalità di un team coeso e specializzato, ci ha consentito di crescere e di proiettarci verso il futuro, sempre senza venir meno ai nostri valori fondamentali.



# GLI HIGHLIGHTS DI GRUPPO

384,1 MLN

Valore economico  
distribuito

855,8 MLN

Risarcimenti pagati

455

Agenzie

597

Dipendenti

262,1%

Solvency II ratio\*

51,40%

Documenti sottoscritti  
digitalmente dai Clienti

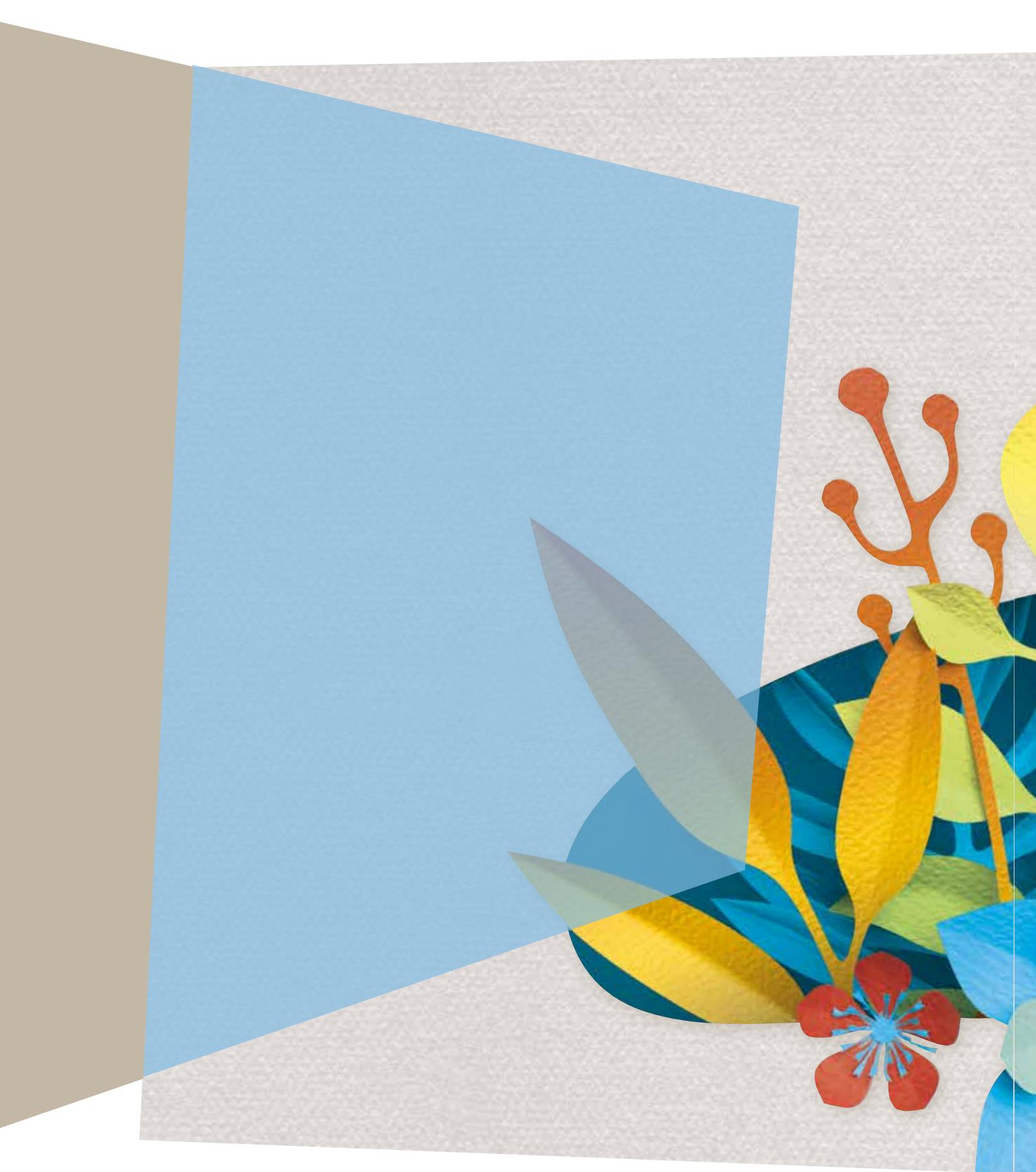
22.928

Risme di carta risparmiate  
in un anno

10.989

Ore di formazione erogate

\*Dato stimato al 31/12/2018





DAI PRINCÌPI  
AI FATTI:  
LA NOSTRA  
GOVERNANCE

## ***Una struttura stabile, garanzia di una gestione trasparente e responsabile***

# **LA GOVERNANCE RESPONSABILE**

Vittoria Assicurazioni ha adottato un modello tradizionale di governance, che prevede una netta separazione tra l'attività di amministrazione, affidata al Consiglio di Amministrazione, e l'attività di controllo, affidata al Collegio Sindacale, entrambi di nomina assembleare. Il controllo contabile del bilancio civilstico e consolidato di Vittoria Assicurazioni è affidato a una società di revisione esterna, attualmente Deloitte & Touche S.p.A., in carica fino al 2020.

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi e

illimitati poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società; ad esso sono conferite tutte le facoltà necessarie ed opportune per il raggiungimento degli scopi sociali che non siano espressamente riservate all'assemblea.

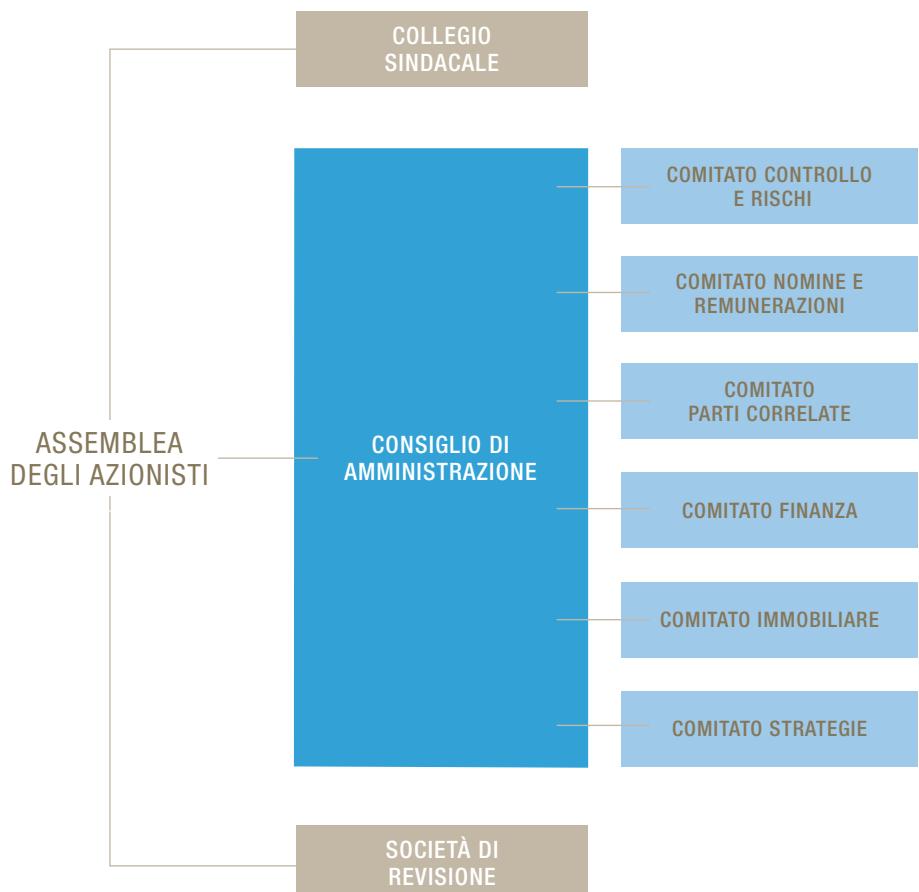
In particolare il Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni ha la responsabilità degli indirizzi strategici concernenti le strategie di business della Società e delle società da questa controllate.

Al Consiglio di Vittoria Assicurazioni compete la definizione del

processo per la rilevazione, la valutazione attuale e prospettica, il monitoraggio, la gestione e la segnalazione dei rischi, con la facoltà di emanare disposizioni nei confronti delle controllate della Società in materia di governo societario e di controllo e gestione dei rischi.

Alla data del 31 dicembre 2018, il Consiglio è composto da 12 Amministratori, di cui uno esecutivo e 6 indipendenti.

In conformità a quanto stabilito dallo Statuto sociale di Vittoria Assicurazioni, il Consiglio di Amministrazione ha costituito al



proprio interno i seguenti Comitati Consiliari, con funzioni consultive e propositive: controllo e rischi, nomine e remunerazioni, strategie, finanza, immobiliare e parti correlate.

Nella costituzione dei Comitati, oltre a tenere conto della regolamentazione di settore, è stata considerata l'operatività della

Società e del Gruppo. I Comitati, in particolare, supportano l'attività del Consiglio di Amministrazione, con funzioni consultive e propositive, nella definizione delle linee di indirizzo del sistema di governo societario, nella definizione delle strategie di sviluppo e di investimento e nella supervisione del sistema di controllo interno. Inoltre, al

Comitato Strategie sono stati attribuiti anche compiti in materia di sostenibilità, svolgendo funzioni di supporto e consultive nei confronti del CdA in tale materia.

Ciascun Comitato si riunisce con cadenza regolare ed è dotato di un proprio regolamento. Di seguito, le principali attività.

#### COMITATO CONTROLLO E RISCHI

Supporta, attraverso un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione in merito alla determinazione delle linee di indirizzo e alla verifica dell'adeguatezza del sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

#### COMITATO NOMINE E REMUNERAZIONE

Esercita funzioni consultive e istruttorie per:

- la nomina dei Consiglieri e il conferimento di cariche sociali;
- la valutazione dei requisiti di idoneità per la nomina dei vertici aziendali alle cariche sociali e nel processo di autovalutazione del Consiglio;
- la determinazione dei compensi degli Amministratori investiti di particolari cariche;
- le politiche di remunerazione e di fidelizzazione relative al personale rilevante (risk takers).

#### COMITATO STRATEGIE

Supporta:

- il Consiglio e la Direzione nella definizione degli obiettivi e delle strategie aziendali, individuando l'evoluzione del mercato e le opportunità di sviluppo della Società;
- il Consiglio di Amministrazione sulle tematiche legate alla sostenibilità.

#### COMITATO FINANZA

Supporta:

- il Consiglio di Amministrazione, mediante attività istruttoria e propositiva, nella definizione delle politiche e delle strategie di investimento, della propensione al rischio e di gestione del capitale, nonché nella definizione delle politiche di investimento e nella supervisione delle stesse.

#### COMITATO IMMOBILIARE

Supervisiona l'andamento degli investimenti immobiliari del Gruppo, definisce le strategie di sviluppo del comparto, valuta proposte di investimento immobiliare che vengono sottoposte dai responsabili operativi.

### COMITATO PARTI CORRELATE

Esamina preventivamente le operazioni con parti correlate che vengono sottoposte dalle competenti strutture aziendali e formulare pareri sul compimento delle stesse, verificandone la correttezza formale e sostanziale.

### ALTRÉ POSIZIONI SIGNIFICATIVE E RESPONSABILITÀ

Ai sensi dell'art. 18 dello Statuto Sociale la rappresentanza legale della Società, di fronte ai terzi e in giudizio, spetta al Presidente del Consiglio di Amministrazione, ai Vice Presidenti, agli Amministratori Delegati e ai Direttori Generali.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha un ruolo non esecutivo e non svolge alcuna funzione gestionale. La sua principale funzione è quella di disciplinare e coordinare l'attività collegiale dei membri del consiglio, di cui presiede le riunioni.

Il Consiglio di Amministrazione ha conferito all'Amministratore Delegato, Signor Cesare Caldarelli, i più ampi poteri gestionali ed esecutivi, definendo modalità e limiti quantitativi per il loro esercizio; ha altresì conferito all'Amministratore Delegato il ruolo di Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

L'Amministratore Delegato assicura il perseguitamento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, impartendo le conseguenti direttive di gestione; cura l'esecuzione delle deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e la gestione operativa degli affari sociali, avvalendosi dell'Alta Dirigenza della Società; assicura il governo, la supervisione e il coordinamento dell'intera attività delle società del Gruppo.

**COMPETENZE  
ETEROGENEE E  
DIVERSIFICATE AL FINE  
DI ASSICURARE UN  
DIBATTITO EQUILIBRATO  
COMPETENZE  
DELL'ORGANO  
AMMINISTRATIVO**

In accordo con la vigente regolamentazione, il Consiglio di Amministrazione ha approvato una politica per l'identificazione e la valutazione del possesso dei requisiti di idoneità alla carica degli amministratori e delle altre figure chiave della Società, in termini di onorabilità, professionalità e indipendenza. Obiettivo della Politica è conseguire una composizione del Consiglio di Amministrazione che consenta un'adeguata esecuzione dei compiti conferiti dalla legge e dallo Statuto nel miglior interesse della Società, al fine della creazione di valore per gli azionisti in un orizzonte di medio lungo periodo. Oltre ad assicurare il rispetto dei requisiti previsti dalla normativa regolamentare, che richiede che il Consiglio di Amministrazione sia nel suo complesso in possesso di adeguate competenze tecniche almeno in materia di mercati assicurativi e finanziari, sistemi di governance, analisi finanziaria ed attuariale, quadro regolamentare, strategie commerciali e modelli d'impresa, la Politica intende favorire la candidatura e la nomina di individui altamente qualificati, sulla base dei rispettivi talenti, esperienze e competenze, tenendo conto degli obiettivi della Società, nonché dell'evoluzione normativa e di mercato prevista. Il Consiglio di Amministrazione riconosce che l'eterogeneità nella composizione degli organi di amministrazione può favorire un dibattito equilibrato che, a sua volta, può rafforzare il processo decisionale grazie alle differenze di prospettiva dei suoi membri.

La composizione del Consiglio di Amministrazione prevede la compresenza da un lato di soggetti che hanno una conoscenza approfondita della Società, del Gruppo e del contesto in cui essa opera, nonché della tecnica assicurativa e della normativa di settore, dall'altro di soggetti di diversa formazione ed esperienza in altre aree e settori, così da permettere di ottenere il giusto equilibrio nel dibattito, nelle decisioni e nella definizione delle linee strategiche di sviluppo.

Viene altresì assicurato che vi sia un adeguato bilanciamento tra le diverse categorie di amministratori e che gli amministratori non esecutivi rappresentino un'ampia maggioranza rispetto agli esecutivi, come vi sia un adeguato numero di amministratori indipendenti, anche al fine di garantire la formazione dei Comitati consiliari raccomandata dalla regolamentazione di settore.

Sulla base dei suddetti criteri si vuole, pertanto, favorire la diversità di esperienza, conoscenza e competenza senza che possa essere esercitato alcun tipo di discriminazione basato su appartenenza ad un genere, età, razza, religione o qualsiasi altra caratteristica personale che non attenga al ruolo che i candidati sono chiamati a svolgere.

La tabella che segue indica la distribuzione degli Organi di Governo per categorie di diversità alla data di approvazione del documento.

**% individui presenti negli organi di governo per fascia d'età e genere**

Anno	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Genere						
< 30 anni	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
30-50 anni	0,0%	15,4%	0,0%	21,4%	0,0%	20,0%
>50 anni	69,2%	15,4%	64,3%	14,3%	66,7%	13,3%

Negli Organi di Governo non sono presenti altri indicatori di diversità, come gruppi minoritari o vulnerabili (es. categorie protette). I dati comprendono il Consigliere Gobbi che ricopre la carica dal gennaio 2019.

## *// Consiglio di Amministrazione: nomina e composizione*

Alla data di approvazione del presente documento, il Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea ordinaria il 27 aprile 2016, è composto da 13 membri. L'attuale Consiglio di Amministrazione rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio di esercizio 2018.

Il Consiglio di Amministrazione è titolare dei più ampi poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società, nei limiti normativamente e statutariamente previsti.

Al Consiglio di Amministrazione competono, in particolare, l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari, nonché operazioni di maggior rilievo economico della Compagnia.

	Indipendenza			Comitato				
	Esecutivo	Indipendente	Controllo e Rischi	Nomine remunerazioni	Parti Correlate	Finanza	Immobiliare	Strategie
Carlo ACUTIS	Presidente Emerito					X	X	X
Andrea ACUTIS	Presidente					P	P	P
Roberto GUARENA	Vice Presidente	X						
Cesare CALDARELLI	Amministratore Delegato					X	X	X
Adriana ACUTIS BISCARETTI di RUFFIA	Consigliere					X	X	
Marco BRIGNONE	Consigliere		X			X		
Lorenza GUERRA SERAGNOLI	Consigliere		X					
Luciano GOBBI	Consigliere		X**					
Giorgio MARSIAJ	Consigliere		X					
Maria Antonella MASSARI	Consigliere		X	X	P	P*		
Marzia MORENA	Consigliere		X	X*			X	
Luca PAVERI FONTANA	Consigliere				X*		X	X
Giuseppe SPADAFORA	Consigliere		X	P	X	X	X	X

P = Presidente del Comitato.

L'Amministratore Delegato è l'unico membro Esecutivo del Consiglio di Amministrazione.

Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione sono stati eletti sulla base della lista presentata dall'azionista di maggioranza, ad eccezione della signora Maria Antonella MASSARI.

I profili professionali degli Amministratori sono consultabili sul sito Vittoria Assicurazioni.

\* Carica ricoperta fino al 27/11/2018 dalla Sig.ra Roberta Urban.

\*\* Carica ricoperta dal gennaio 2019.

# IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Il sistema di governo societario adottato dalla Compagnia garantisce, in coerenza con i requisiti normativi e regolamentari di settore, la sana e prudente gestione coniugando la redditività dell'impresa con una consapevole assunzione dei rischi e con prassi e condotte operative improntate a correttezza e trasparenza. Gli elementi fondanti il sistema di governo societario sono costituiti dal sistema di gestione dei rischi e dal sistema di controllo interno.

Tali sistemi, oggetto di miglioramento continuo, garantiscono il rispetto degli impegni nei confronti degli assicurati e beneficiari, nonché delle controparti, e conseguono la salvaguardia del patrimonio perseguitando gli obiettivi strategici di lungo periodo.

Il sistema di governo societario disciplina il modo in cui la Compagnia è governata e controllata.

Il Consiglio di Amministrazione approva il piano strategico della società, determinando gli obiettivi sulla base del quadro macroeconomico e di mercato.

Inoltre, il Consiglio di Amministrazione:

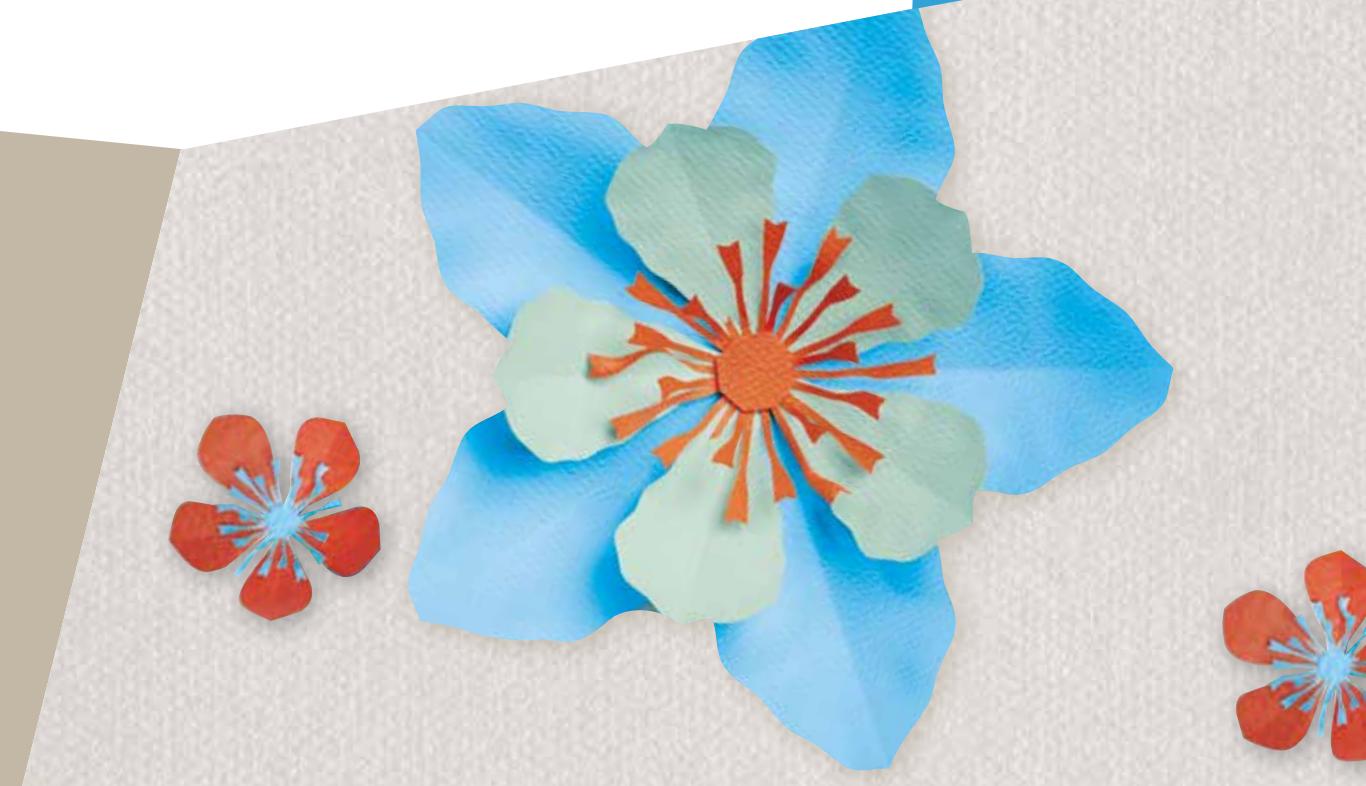
- ▲ approva specifiche politiche di indirizzo al fine di determinare le Linee Guida del complessivo sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, stabilendo, in particolare, la propensione al rischio della società e i livelli di tolleranza;

- ▲ emana Linee Guida e disposizioni, in materia di governo societario, nei confronti delle proprie società controllate;

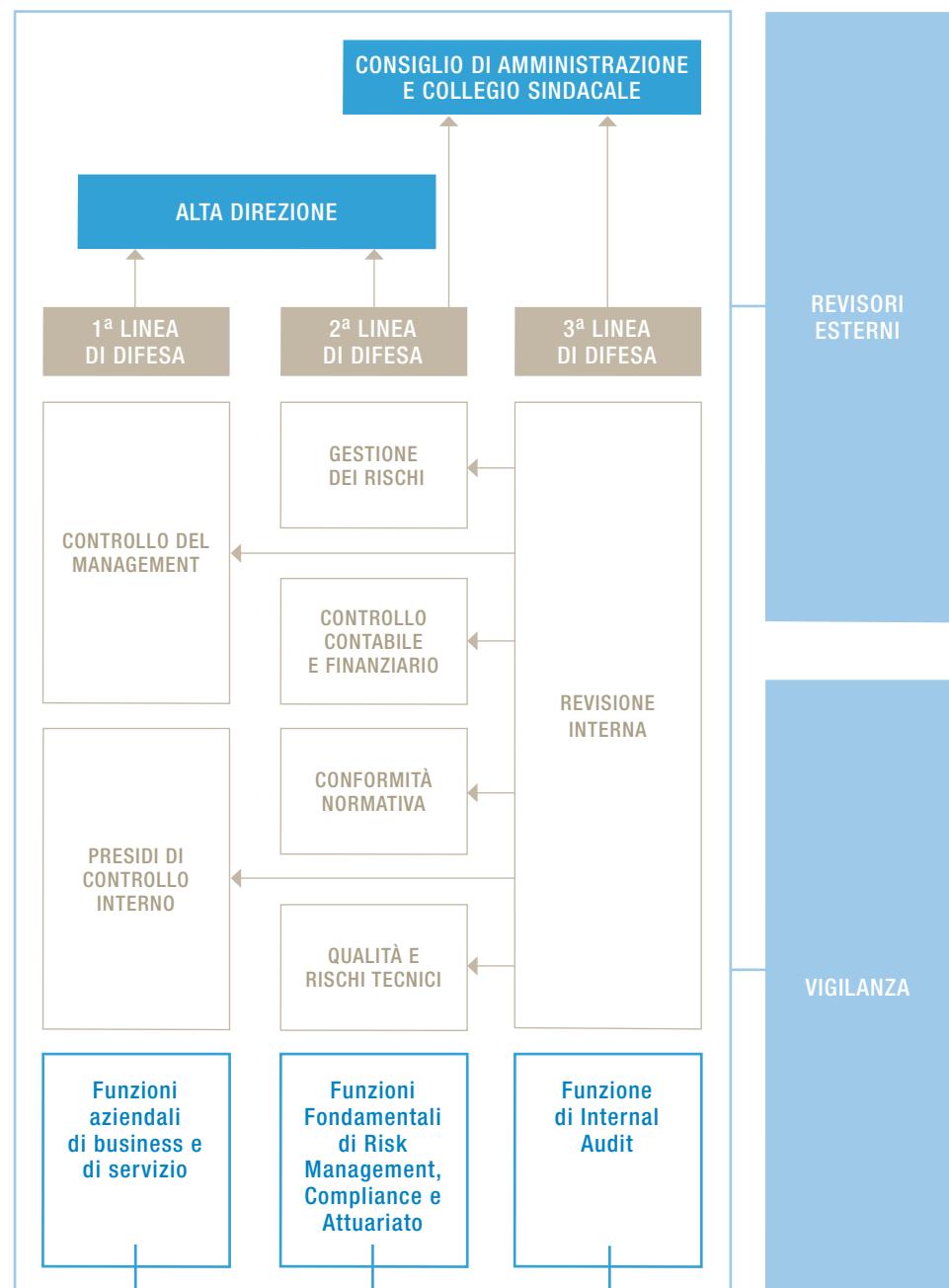
- ▲ verifica l'adeguatezza del sistema di gestione dei rischi e del sistema di controllo interno rispetto alle caratteristiche della società e al profilo di rischio attuale e prospettico, nonché la sua efficacia.

Il modello organizzativo sottostante il sistema di gestione dei rischi e il sistema di controllo interno si fonda su tre linee di difesa e sull'attività congiunta di diversi attori.

*Ci assicuriamo  
che i nostri  
clienti conoscano  
e coprano i propri  
rischi.  
Ci assicuriamo  
di gestire  
consapevolmente  
e  
responsabilmente  
i nostri rischi*



*Solo così siamo  
sicuri di esserci  
quando i nostri  
Clienti hanno  
bisogno di noi*



Gestione dei rischi e azioni di controllo nell'operatività quotidiana.  
Notifica alle Funzioni Risk Management, Compliance e Attuariato del verificarsi di eventi critici.

Supporto alle funzioni aziendali nell'ambito della gestione dei rischi.  
Monitoraggio dei rischi e comprensione della loro natura e significatività.  
Mantenimento di un adeguato sistema di controllo interno.

Verifica del livello di efficienza dei presidi e delle azioni di controllo attraverso interventi di audit.



Il Consiglio di Amministrazione garantisce che tutti i livelli aziendali abbiano consapevolezza e adottino rigorosamente le direttive riferite al sistema di gestione dei rischi e al sistema di controllo interno assicurando, da un lato, la capillare diffusione delle politiche di indirizzo dallo stesso emanate e, dall'altro, l'implementazione e il mantenimento di un idoneo sistema di disposizioni organizzative e operative.

Il sistema di gestione dei rischi e il sistema di controllo interno presidiano tutti i rischi derivanti dalle caratteristiche e specificità delle attività di business della Compagnia: Rischi Assicurativi, Rischi di Mercato, Rischio di Credito, Rischio di Liquidità, Rischio di Concentrazione, Rischio di Non Conformità alle Norme, Rischio Reputazionale, Rischi legati all'Appartenenza al Gruppo e Rischi Operativi.

Il processo di gestione dei rischi operativi include, inoltre, la prevenzione e il trattamento dei potenziali rischi di natura

ambientale e sociale, a cui la Compagnia è esposta; nonché i potenziali impatti ambientali, sociali e sui diritti umani derivanti dalle proprie attività.

**L'impegno finalizzato ad evitare di essere fonte di rischi di natura sociale e ambientale:**

- ▲ rischi di natura sociale sono riconducibili a tre macro categorie principali: i rischi per la salute, la sicurezza e l'integrità psicologica e morale degli individui. Le prassi e le pratiche adottate dalla Compagnia, che vanno oltre l'obbligo di legge, perseguono la tutela e il benessere dei propri dipendenti e collaboratori, la correttezza e trasparenza verso i consumatori e, più in generale, le corrette pratiche di business;
- ▲ rischi di natura ambientale sono originati da eventi naturali e da attività aziendali (i.e. origine antropica) che possono impattare negativamente le persone, gli animali e l'ecosistema. La

Compagnia persegue pratiche ambientali finalizzate alla conservazione delle risorse naturali riducendo l'impatto ambientale sia diretto sia indiretto.

**I presidi per evitare o contenere le potenziali conseguenze derivanti da rischi ambientali:**

- ▲ il catalogo prodotti della Compagnia offre ai Clienti coperture contro i rischi di natura ambientale quali, ad esempio, terremoti, incendi ed eventi atmosferici;
- ▲ la sede della Compagnia, di recente progettazione, è concepita in modo tale da sopportare il manifestarsi di eventi di origine ambientale;
- ▲ la Compagnia ha adottato adeguati piani, per la gestione delle emergenze e di specifici scenari avversi, finalizzati a garantire che non si verifichino interruzioni nell'erogazione dei servizi ai Clienti e nelle attività operative.

## ANTICORRUZIONE E ANTIRICICLAGGIO

### O ZERO

Sanzioni per violazioni  
del d.lgs.231/2001

### Modello di Organizzazione e Gestione D.Lgs 213/2001

Il presidio sulla prevenzione dei reati connessi alla **corruzione** e al **riciclaggio** è garantito dal Modello di Organizzazione e Gestione dei rischi (MOG), predisposto ai sensi del D.lgs 231/2001.

Il MOG analizza i processi aziendali potenzialmente sensibili ai reati di corruzione e descrive le procedure interne predisposte per contrastare e mitigare i rischi di commissione di reati corruttivi. Esso è parte integrante del sistema di governo societario e di gestione dei rischi e, oltre alla prevenzione dei reati sopra citati, pone particolare attenzione ai rischi attinenti alla salute, alla sicurezza e all'ambiente.

L'ultimo aggiornamento del MOG è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Vittoria Assicurazioni del 12 settembre 2018. In occasione di questa revisione è stato diviso in una parte Generale, disponibile per la consultazione sul sito di Vittoria Assicurazioni sezione Governance, e in una parte Speciale pubblicata solo sulla intranet aziendale ed è stato diffuso a tutti di dipendenti e a tutta la rete Agenziale.

Il Modello di Organizzazione e Gestione è strutturato prevedendo:

- ▲ la descrizione della normativa di riferimento;
- ▲ la descrizione dei reati

compresi nell'ambito del D.lgs.231/2001. In particolare il Modello di Organizzazione e Gestione, facendo riferimento all'attività svolta dalla società che lo applica, identifica le aree e i processi sensibili rispetto alle diverse tipologie di reati;

▲ l'identificazione dell'organismo di Vigilanza (composto da un presidente esterno, un sindaco effettivo e i responsabili delle funzioni di Internal Audit, Compliance, Risk Management, Legale e Antiriciclaggio) delle sue funzioni e poteri dell'attività di reporting nei confronti degli Organi societari e dei suoi obblighi di informazione e la verifica sull'adeguatezza del Modello;

▲ le modalità di informazione e diffusione del Modello Di Organizzazione e Gestione a tutti i soggetti con i quali le società del Gruppo Vittoria intrattengono rapporti ed in particolar modo verso dipendenti, Agenti, società controllate e collaboratori esterni;

▲ l'identificazione di un sistema sanzionatorio.

Le società intermediarie dei servizi assicurativi adottano il Modello di Organizzazione e Gestione di Vittoria Assicurazioni, mentre le Società Immobiliari controllate hanno un Modello di Organizzazione e Gestione autonomo, che tiene conto delle proprie peculiarità. Ogni società che si è dotata di un MOG ha istituito un apposito Organismo di Vigilanza che ha il compito di monitorarne l'osservanza, curarne il costante

aggiornamento e informare il Consiglio di Amministrazione della società.

Il gruppo Vittoria contrasta da sempre il **riciclaggio** di denaro e il finanziamento del terrorismo grazie all'istituzione di un'apposita Funzione Antiriciclaggio. Essa assolve gli obblighi previsti dalla normativa, quali l'adeguata verifica della Clientela e la segnalazione di operazioni "sospette", individuate in base ad indici di anomalia previsti dalle autorità di vigilanza finanziaria.

Sebbene nel Gruppo, solo Vittoria Assicurazioni sia soggetta alla disciplina antiriciclaggio, anche tutte le società immobiliari monitorano i rischi antiriciclaggio nell'ambito dei singoli MOG predisposti da ciascuna società.

La formazione in materia di responsabilità amministrativa degli enti, che comprende i reati di corruzione e in generale di prevenzione dei reati previsti dal MOG, nel corso del 2018 non è stata erogata, in attesa di aggiornamento della relativa piattaforma.

# RAPPORTI CON LE AUTORITÀ DI VIGILANZA

Confronto continuo e dialogo reale sono sempre stati alla base dei nostri rapporti con le Autorità di Vigilanza.

Rispetto delle normative, spirito di collaborazione, oltre che riscontri completi ed affidabili

relativamente a richieste inviate dalle Autorità, hanno portato ad un decremento, rispetto agli anni precedenti, delle sanzioni specifiche sui reclami.

I comportamenti orientati alla correttezza e trasparenza, uniti

alla professionalità della nostra rete Agenziale, ci hanno consentito di risultare una delle compagnie con il minor carico di sanzioni del mercato.

## Sanzioni

	2018	2017	2016
Numero sanzioni IVASS	6	10	16
Importo sanzioni IVASS (in migliaia di Euro) e numero sanzioni IVASS*	17,6	30,3	60,2
Numero di azioni legali legate a pratiche anticoncorrenziali e anti-trust	0	0	0
Sanzioni COVIP, Garante Privacy, AGCM e CONSOB	0	0	0

La tabella prende in considerazione la data di notifica indipendentemente dall'effettivo momento dell'esborso.

\*Con riferimento ai dati 2017 e 2016 i valori sono stati riesposti rispetto quanto pubblicato nella Dichiarazione non Finanziaria 2017 in base al criterio IVASS "per competenza", rispetto al criterio "per cassa" precedentemente utilizzato.

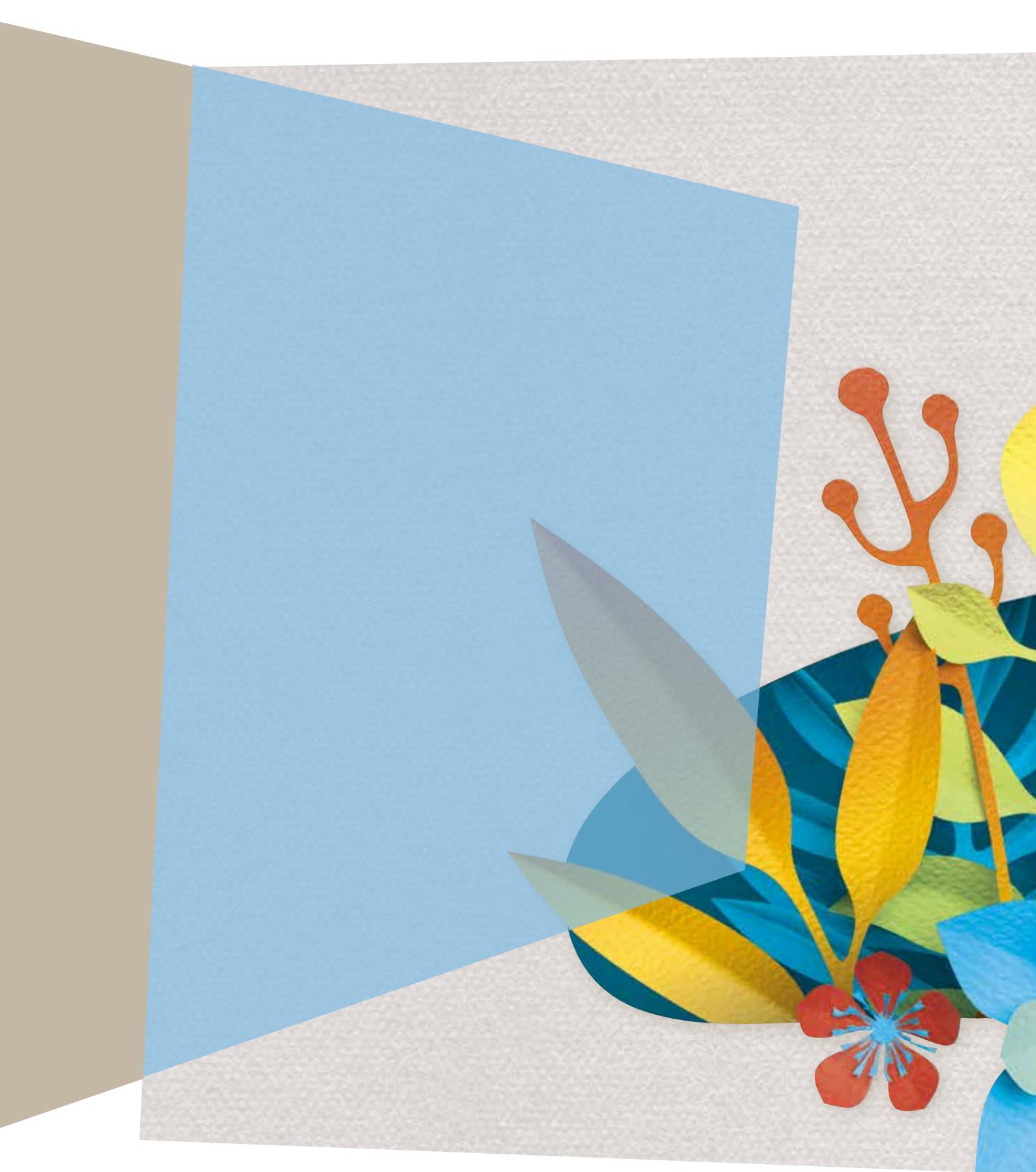


## Whistleblowing

Negli ultimi anni diverse normative hanno previsto al loro interno l'istituto del Whistleblowing per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro. Nel 2018 Vittoria Assicurazioni ha prontamente aggiornato il proprio Modello Organizzativo di Gestione ai sensi del D. Lgs. 231/2001 e, al fine di armonizzare gli impatti derivanti dalle diverse normative, per il 2019 ha pianificato le seguenti attività:

- una procedura organizzativa ad hoc per le segnalazioni;
- almeno un canale di segnalazione, informatico, che garantisca la riservatezza dell'identità del segnalante e del segnalato. Inoltre, consente ai soggetti in posizione apicale e a quelli a loro subordinati di presentare segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti;
- formazione finalizzata a garantire la migliore conoscenza del Whistleblowing, coinvolgendo tutti i livelli aziendali.

A presidio delle presenti implementazioni, verrà redatta una policy aziendale nella quale saranno racchiuse tutte le attività sul Whistleblowing richieste dalle varie normative.





SOLIDI, STABILI E  
RESPONSABILI

# SOLIDITÀ ECONOMICA E STABILITÀ FINANZIARIA

**100,4 MLN**

Utile netto

**92,5%**

Combined Ratio Conservato

**1.399,7 MLN**

Raccolta assicurativa

**485,5 MLN**

Valore economico generato

## Andamento del Gruppo Vittoria

L'esercizio 2018 si chiude con utile netto di Gruppo pari a 100,4 milioni di euro (+29,6% rispetto al risultato dell'esercizio 2017 pari a 77,5 milioni di euro); esso è stato caratterizzato da una serie di eventi straordinari, di seguito brevemente illustrati:

- ▲ vendita della partecipazione in Camfin S.p.A. (già Nuove Partecipazioni S.p.A.) che ha generato complessivamente proventi patrimoniali pari a 44,8 milioni di euro, al lordo dell'effetto fiscale;
- ▲ emissione da parte della Società di un prestito obbligazionario subordinato non convertibile a tasso fisso pari al 5,75% annuo, per un ammontare complessivo di 250 milioni di euro, di durata

decennale: gli oneri imputati al corrente esercizio connessi a tale operazione ammontano a 7 milioni di euro;

- ▲ erogazione da parte della Compagnia di un finanziamento fruttifero pari a 300 milioni di euro alla controllante diretta Vittoria Capital S.p.A. al tasso del 0,65%.

L'utile netto di Gruppo, escludendo i proventi patrimoniali complessivi generati dall'operazione Camfin S.p.A. (già Nuove Partecipazioni S.p.A.), sarebbe stato pari a 56 milioni di euro.

Grazie alle continue azioni volte al consolidamento e allo sviluppo del portafoglio esistente, la raccolta premi registra un incremento complessivo del 5,9%.

I premi complessivi contabilizzati al 31 dicembre 2018 ammontano a 1.399,8 milioni di

euro (1.321,4 milioni di euro al 31 dicembre 2017) con un incremento nei Rami Danni del 4,2% e un incremento nei Rami Vita del 17,7%, quest'ultimo dovuto alla produzione avvenuta a seguito di nuovi accordi distributivi.

Il settore immobiliare chiude l'esercizio 2018 con un risultato netto negativo di 6,1 milioni di euro, rispetto a un saldo netto negativo di 0,8 milioni di euro dell'esercizio precedente. Tale risultato tiene conto di prudenti valutazioni degli immobili, rese necessarie per riallinearsi al mercato.

Il risultato del settore servizi, evidenzia un utile, al lordo delle imposte e delle interessenze di terzi, pari a 0,2 milioni di euro, contro un utile di 0,7 milioni di euro al 31 dicembre 2017.

Importi in milioni di Euro

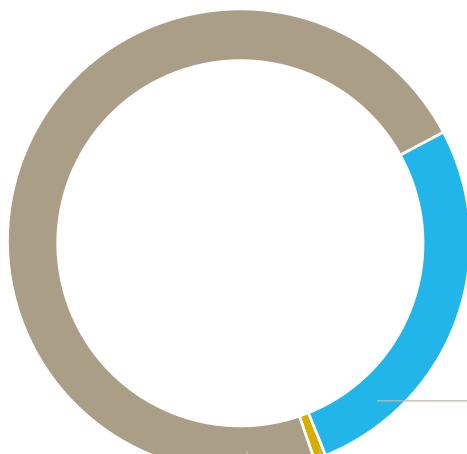
## Principali indicatori economici e patrimoniali

	2018	2017	2016
Raccolta Assicurativa Diretta Danni	1.195,8	1.148,1	1.081,1
Raccolta Assicurativa Diretta Vita	203,9	173,2	184,7
<b>Raccolta Assicurativa diretta</b>	<b>1.399,7</b>	<b>1.321,3</b>	<b>1.265,8</b>
Oneri relativi ai Sinistri Danni lavoro Diretto	805,0	754,5	698,3
Oneri relativi ai Sinistri Vita lavoro Diretto	214,5	187,5	195,4
<b>Oneri relativi ai Sinistri lavoro diretto</b>	<b>1.019,5</b>	<b>942,0</b>	<b>893,7</b>
Risultato derivante da strumenti finanziari e investimenti immobiliari	92,0	47,2	121,4
Spese di gestione	299,6	289,9	278,9
Risultato Consolidato	100,4	77,5	135,4
Investimenti e disponibilità	4.073,9	3.614,0	3.348,9
Riserve Tecniche	2.911,8	2.772,1	2.660,1
Patrimonio netto di pertinenza del Gruppo	850,5	828,6	745,6

Fonte: Bilancio Consolidato Gruppo Vittoria

**Utile netto  
di 100,4  
milioni di Euro**

### Premi Danni



I premi Danni al 31 dicembre 2018 ammontano a 1.195,8 milioni di euro.

Il combined ratio ed il rapporto sinistri a premi conservati dei Rami Danni si attestano rispettivamente al 89,8 % e al 65,0% (principi contabili italiani). I corrispondenti ratio, al 31 dicembre 2017, erano pari rispettivamente al 90,0% e al 65,1%.

€ 0,30

Proposta di dividendo

12,7%

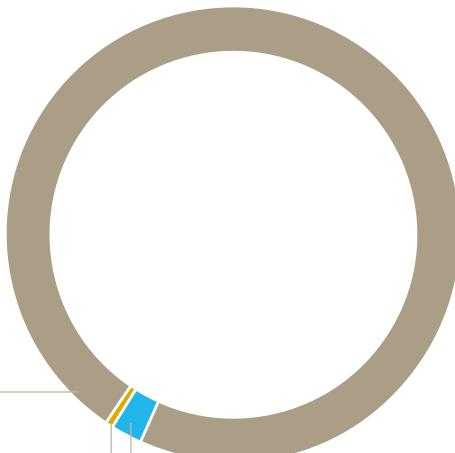
ROE

850,5 MLN

Patrimonio netto di Gruppo

Fonte: Bilancio Consolidato  
Gruppo Vittoria

### Premi Vita



I premi Vita al 31 dicembre 2018 ammontano a 203,9 milioni di euro, di cui premi ricorrenziali 61,3 milioni e premi unici 142,5 milioni di euro.

L'ammontare dei sinistri, di capitali e rendite maturette nonché dei riscatti di competenza, al netto dei costi di liquidazione, è pari a 94,5 milioni di euro.

Assicurazioni sulla durata della vita umana 198,8 MLN

IV Assicurazioni malattia 0,8 MLN

4,3 MLN V Assicurazioni di capitalizzazione

*Cresciamo  
e facciamo  
crescere:  
il segreto  
dello sviluppo  
sostenibile*

## Il valore economico diretto generato e distribuito

Nel 2018 abbiamo distribuito 375,3 milioni di euro all'esterno del Gruppo.

La ricchezza prodotta dal nostro Gruppo contribuisce alla crescita economica del contesto sociale: una equa distribu-

zione del Valore Generato nei confronti dei nostri Stakeholder, che direttamente o indirettamente hanno partecipato alla creazione di valore, costituisce uno dei fondamenti della sostenibilità nel tempo della performance economica.

Importi in milioni di Euro

### Prospetto del valore aggiunto

VOCI DI BILANCIO	2018	2017	2016
Premi netti	1.346,3	1.270,0	1.233,1
Prestazioni assicurative di competenza	-979,9	-890,7	-866,1
Proventi e Oneri derivanti da strumenti finanziari e investimenti immobiliari	94,0	41,9	124,9
Altri ricavi e oneri	25,1	22,5	20,1
<b>VALORE ECONOMICO GENERATO</b>	<b>485,5</b>	<b>443,7</b>	<b>512,0</b>
<b>VALORE DISTRIBUITO</b>	<b>375,3</b>	<b>365,4</b>	<b>368,4</b>
Remunerazione del personale	56,2	55,9	57,1
Agenti e Altri intermediari	208,2	204,7	190,2
Fornitori	56,9	51,0	49,8
Remunerazione del capitale di credito	7,3	0,3	2,2
Remunerazione del capitale di rischio	19,4	18,9	14,1
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	27,1	34,4	54,7
Liberalità esterne	0,2	0,2	0,3
<b>VALORE TRATTENUTO DALL'AZIENDA</b>	<b>110,1</b>	<b>78,2</b>	<b>143,6</b>

Fonte: Bilancio Consolidato Gruppo Vittoria

**Nel 2018  
abbiamo  
distribuito  
375,3 milioni  
di euro**

Il valore economico generato dal Gruppo Vittoria è pari a 485,5 milioni di euro e esprime il valore della ricchezza prodotta nell'esercizio 2018.

I ricavi di vendita sono stati identificati con i premi netti, che ammontano a 1.346,3 milioni di euro. Dopo aver coperto i costi legati al business, principalmente identificati nei costi legati al pagamento di sinistri

pari a 979,9 milioni di euro, la ricchezza generata è stata distribuita tra i soggetti che hanno contribuito a generarla.

In parte, dunque, viene esternalizzata (valore distribuito), mentre la restante parte viene trattenuta dal Gruppo Vittoria, sotto forma di incrementi del patrimonio netto, accantonamenti, ammortamenti di beni materiali e immateriali.

Grazie ai nostri risultati abbiamo versato all'erario negli ultimi due anni più di 61,5 milioni euro, contribuendo a sostenere la nostra economia e il nostro sistema nazionale, in termini di salute, sicurezza, cultura, infrastrutture e servizi a vantaggio del nostro Paese.

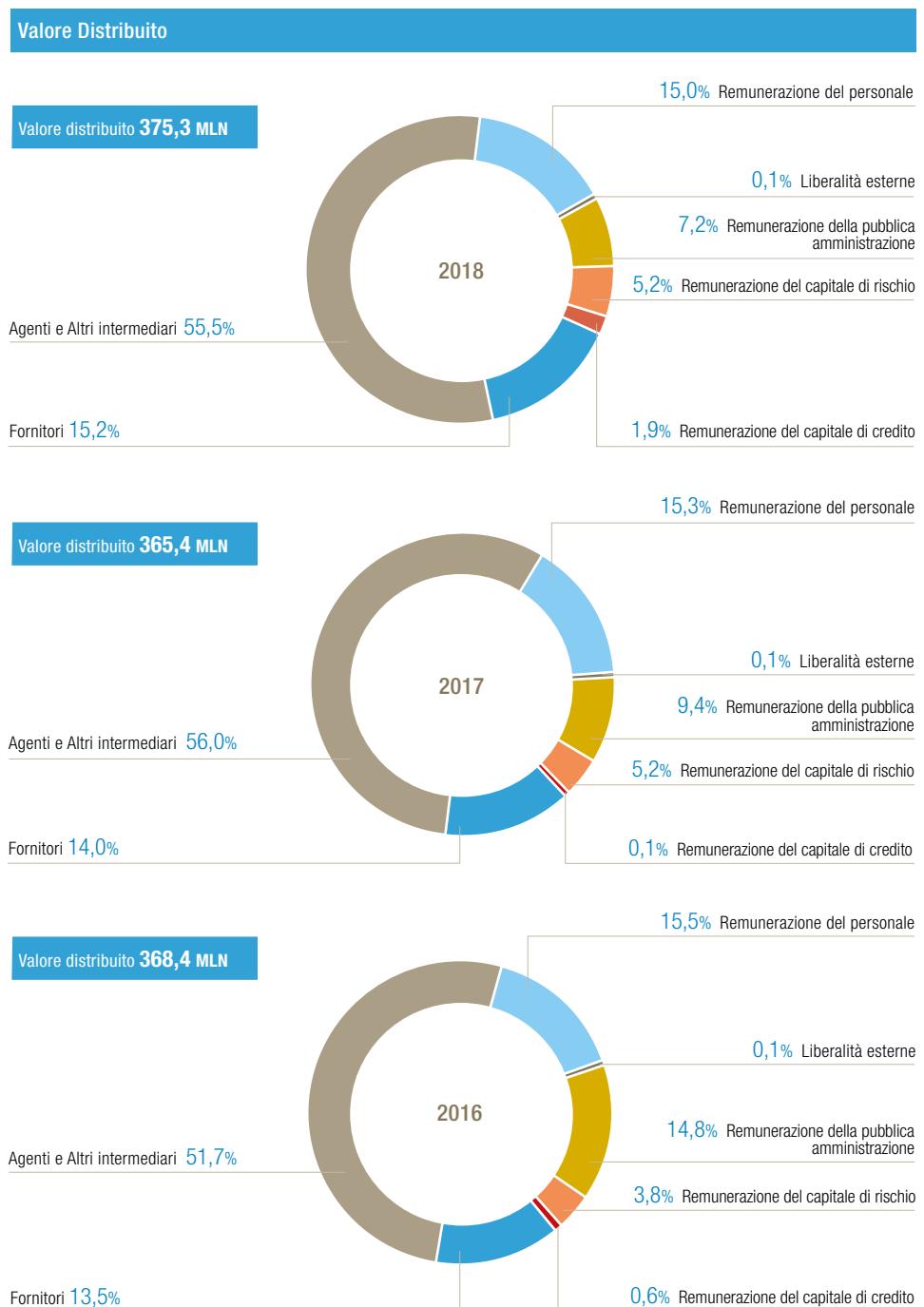
Importi in milioni di Euro

Valore Distribuito		Importi in milioni di Euro			
		2018	%	2017	%
Remunerazione del personale		56,2	15,0%	55,9	15,3%
Agenti e Altri intermediari		208,2	55,5%	204,7	55,9%
Fornitori		56,9	15,2%	51,0	14,0%
Remunerazione del capitale di credito		7,3	1,9%	0,3	0,1%
Remunerazione del capitale di rischio		19,4	5,2%	18,9	5,2%
Remunerazione della pubblica amministrazione		27,1	7,2%	34,4	9,4%
Liberalità esterne		0,2	0,1%	0,2	0,1%
<b>TOTALE</b>		<b>375,3</b>	<b>100%</b>	<b>365,4</b>	<b>100%</b>

Fonte: Bilancio Consolidato Gruppo Vittoria

**Nel 2018  
siamo stati  
vicini ai nostri  
assicurati  
erogando  
risarcimenti  
per 855,8  
milioni  
di Euro**

Il Valore Distribuito esternamente al Gruppo Vittoria nel 2018 è pari a 375,3 milioni di euro così suddiviso:



# LE POLITICHE DI INVESTIMENTO

Il principale obiettivo della nostra strategia di gestione degli investimenti è di conseguire obiettivi di rendimento, in funzione della propria propensione e tolleranza al rischio al fine di far fronte agli impegni contrattuali con gli assicurati e mantenendo, nel contempo, un adeguato margine di utile. A tal scopo, la gestione degli attivi mira innanzitutto a garantire la solidità patrimoniale della Compagnia mediante una politica di contenimento del rischio

di liquidità e dei rischi di mercato. In particolare, la solidità patrimoniale viene perseguita attraverso:

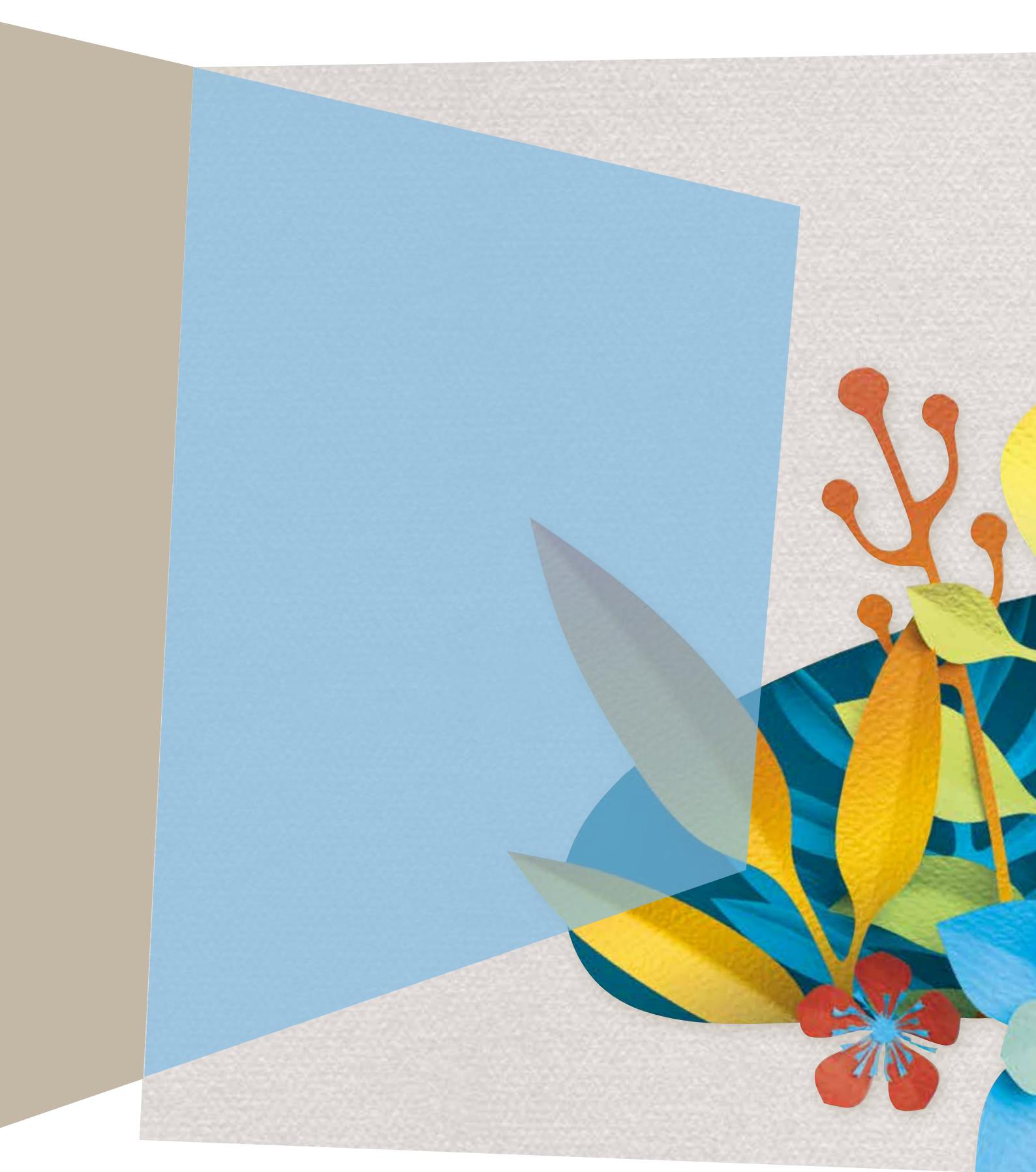
- ▲ il contenimento del rischio di perdita potenziale a seguito di una variazione avversa della curva dei tassi di interesse, dei corsi azionari, immobiliari e degli spread creditizi;
- ▲ il rendimento finanziario viene ottimizzato nel rispetto dei limiti di rischio adottati,

privilegiando la stabilità dei rendimenti nel tempo rispetto ad elevati rendimenti in periodi circoscritti.

Rientriamo nella tipologia di investitori di medio/lungo periodo e tale orizzonte temporale viene tenuto in considerazione per la determinazione dell'allocazione strategica degli attivi.

*La solidità patrimoniale come principale obiettivo della gestione degli investimenti, una garanzia per gli Assicurati*







LA PERSONA  
AL CENTRO

**Responsabili  
perché  
al centro  
di relazioni  
consapevoli**

## I NOSTRI STAKEHOLDER

Siamo consapevoli della responsabilità che abbiamo nei confronti di chiunque sia coinvolto - a vario titolo - nelle nostre attività, a partire dai Clienti. L'attenta analisi dell'universo

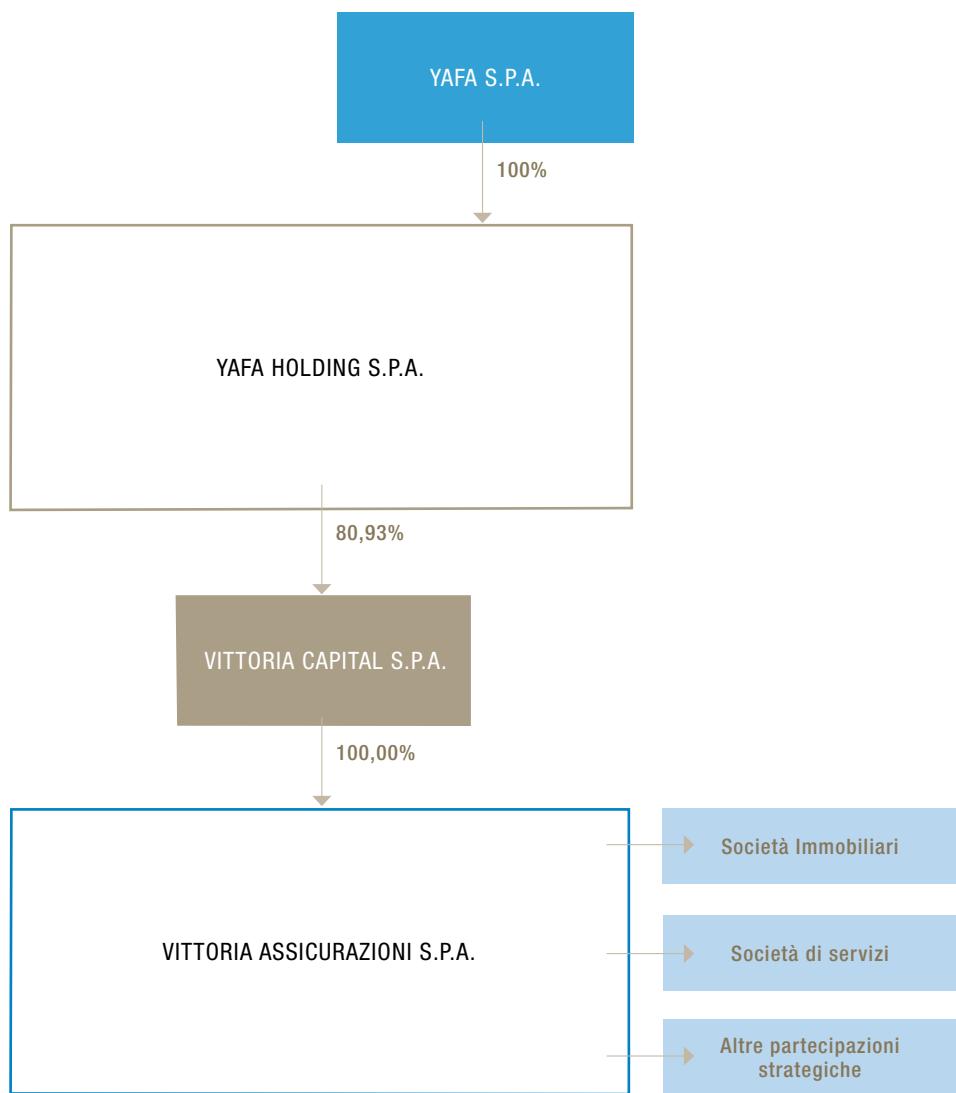
delle relazioni che intratteniamo ci ha permesso di mappare gli Stakeholder e raggrupparli in categorie secondo il coinvolgimento all'interno dell'organizzazione e del business.

Si è ottenuto così un quadro chiaro dell'influenza che ciascun portatore di interesse ha sulle nostre attività aziendali e delle sue specifiche esigenze nel relazionarsi con noi.



# AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA

## La struttura dell'Azionariato



## Attività di Investor Relations

A seguito del “delisting” della Compagnia la funzione di Investor Relations, cui era affidata la diffusione di un’informativa qualificata su attività, risultati e Stra-

tegie del Gruppo, pur essendo ancora attiva si è focalizzata sulla gestione dei rapporti con gli attuali azionisti e per quanto riguarda i titoli obbligazionari

emessi nel luglio del 2018, fornisce con cadenza semestrale (sui mercati di quotazione) l’informativa relativa ai bilanci ufficiali della Compagnia.

## RISORSE UMANE

### Le nostre persone

**597**

Dipendenti del Gruppo Vittoria

**99,7%**

Dipendenti del Gruppo Vittoria con contratto a tempo indeterminato

Il valore delle persone che lavorano nel nostro Gruppo costituisce un fondamentale fattore di successo: le persone sono al centro dell'organizzazione del lavoro. La valorizzazione delle loro capacità e la loro costante crescita rappresenta un obiettivo fondamentale per l'ottenimento dei migliori risultati per il Gruppo.

La correttezza, la professionalità e il merito sono la concreta rappresentazione di una cultura del lavoro basata sulla centrali-

tà delle persone.

I nostri dipendenti sono 597, il 99,7% dei quali è assunto con contratto a tempo indeterminato.

Grazie al processo di miglioramento intrapreso nel corso del 2018, alcuni dati 2017 sono stati riesposti per offrire maggiore chiarezza relativa all'area geografica in cui operano i dipendenti del Gruppo.

Inoltre, si precisa che:

▲ Nord vengono ricomprese: Liguria, Val D'Aosta, Piemonte, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Veneto, Emilia Romagna;

▲ Centro vengono ricomprese: Toscana, Marche, Umbria, Lazio;

▲ Sud e Isole vengono ricomprese: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campagna, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia.

**Numero dipendenti per genere e tipologia di contratto (determinato - indeterminato) al 31 Dicembre**

Anno	2018			2017			2016			
	Tipologia Contratto	Indeterminato	Determinato	TOTALE	Indeterminato	Determinato	TOTALE	Indeterminato	Determinato	TOTALE
Uomini	426	1	427		425	5	430	431	3	435
Donne	169	1	170		166	3	169	169	6	174
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>592</b>	<b>2</b>	<b>597</b>		<b>591</b>	<b>8</b>	<b>599</b>	<b>600</b>	<b>9</b>	<b>609</b>

**Numero dipendenti per tipologia di contratto (determinato - indeterminato) e aree geografiche al 31 Dicembre**

Anno	2018			2017			2016			
	Tipologia Contratto	Indeterminato	Determinato	TOTALE	Indeterminato	Determinato	TOTALE	Indeterminato	Determinato	TOTALE
Nord	511	2	513		503	8	511	512	8	520
Centro	62	0	62		67	0	67	67	1	68
Sud	22	0	22		21	0	21	21	0	21
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>	<b>595</b>	<b>2</b>	<b>597</b>		<b>591</b>	<b>8</b>	<b>599</b>	<b>600</b>	<b>9</b>	<b>609</b>



**Le persone  
al centro:  
la loro  
crescita è il  
nostro valore**

**Numero dipendenti per genere e tipologia di contratto (full-time e par-time) al 31 Dicembre**

Anno	2018			2017			2016			
	Tipologia Contratto	Orario full-time	Orario part-time	TOTALE	Orario full-time	Orario part-time	TOTALE	Orario full-time	Orario part-time	TOTALE
Uomini		427	0	427		430	0	430	0	435
Donne		147	23	170		140	29	169	17	174
<b>TOTALE DIPENDENTI</b>		<b>574</b>	23	<b>597</b>		570	29	599	17	609

**Numero dipendenti entranti e tasso per Genere - Fascia d'età - Aree geografiche**

**ANNO 2018**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover entranti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	4	4	9	0	2	0	19	3,7%
Centro	0	0	1	1	0	0	2	3,2%
Sud Italia e Isole	1	0	0	0	0	0	1	4,5%
<b>TASSO</b>	<b>38%</b>	<b>57%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>0%</b>	<b>22</b>	<b>3,7%</b>

**ANNO 2017**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover entranti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	2	1	9	1	1	1	15	2,9%
Centro	1	1	0	0	1	0	3	4,5%
Sud Italia e Isole	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TASSO</b>	<b>21%</b>	<b>50%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>18</b>	<b>3,0%</b>

**ANNO 2016**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover entranti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	6	1	9	4	1	2	23	4,4%
Centro	0	0	2	0	0	0	2	3,0%
Sud Italia e Isole	0	0	1	0	0	0	1	4,8%
<b>TASSO</b>	<b>38%</b>	<b>25%</b>	<b>4%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>5%</b>	<b>26</b>	<b>4,3%</b>

**Numero dipendenti uscenti e tasso per Genere - Fascia d'età - Aree geografiche**

**ANNO 2018**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover uscenti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	2	1	10	3	5	2	23	4,5%
Centro	0	0	1	0	0	0	1	1,6%
Sud Italia e Isole	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TASSO	15%	14%	5%	3%	3%	5%	24	4,0%

**ANNO 2017**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover uscenti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	0	0	5	4	7	2	18	3,5%
Centro	0	0	1	1	1	0	3	4,5%
Sud Italia e Isole	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TASSO	0%	0%	2%	4%	20%	5%	21	3,5%

**ANNO 2016**

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Total dipendenti	Turnover uscenti
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Total	Total
Nord	2	0	2	4	3	0	11	2,1%
Centro	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Sud Italia e Isole	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TASSO	13%	0%	1%	3%	8%	0%	11	1,8%

## *Sistema Informativo del Personale: verso la digitalizzazione e l'eliminazione della carta*

Per incentivare il più possibile la trasparenza nella comunicazione e la condivisione delle informazioni, è stato completato il "sistema informativo del personale" attraverso il rilascio del modulo Training, che permette al dipendente di accedere a tutte le informazioni legate al sistema formativo del Gruppo.

Nel corso del 2018 anche le società immobiliari hanno potuto accedere a tale sistema, già applicato a Vittoria Assicurazioni.



**Tuteliamo,  
attraverso  
relazioni  
sindacali  
collaborative  
e costruttive,  
l'interesse dei  
Lavoratori e  
del Gruppo**

100%

Dipendenti coperti da  
Contratti Collettivi di  
Categoria

## Le relazioni sindacali

Instauriamo con i nostri dipendenti rapporti basati sulla reciproca fiducia. Con spirito di professionalità, correttezza e trasparenza, ci impegniamo a offrire condizioni economiche e di lavoro che favoriscono il benessere personale e lo sviluppo professionale di tutti i nostri collaboratori, anche attraverso percorsi di crescita collettivi e individuali. Tale approccio è condiviso da tutte le società del Gruppo Vittoria.

Inoltre, in data 31 maggio 2018, è stato siglato un accordo con

le rappresentanze sindacali aziendali per l'accesso alle prestazioni straordinarie del fondo intersetoriale di solidarietà ANIA/AISA, al fine di permettere ad alcuni lavoratori il pensionamento anticipato. L'adesione al fondo, su base volontaria, ha dato la possibilità ai dipendenti con i requisiti pensionistici (anticipati o di vecchiaia) di andare in prepensionamento in anticipo, anche di 5 anni, sulla decorrenza naturale della

pensione. Sempre nel corso del 2018 sono state avviate le negoziazioni per il rinnovo del contratto integrativo aziendale, in scadenza nel 2018. Contrariamente a quanto avvenuto in passato sono iniziate le trattative per il rinnovo del contratto integrativo aziendale ancora prima della sua scadenza.

## Fondo di solidarietà Vittoria Assicurazioni

Con l'attivazione del Fondo di Solidarietà la Compagnia si è posta l'obiettivo di anticipare l'entrata in pensione di un gruppo di collaboratori che ha passato la maggior parte della propria vita lavorativa in Vittoria. Ben 18 lavoratori hanno potuto accedere alla pensione dai 3 ai 5 anni prima rispetto alle norme di legge.

Le persone che sono uscite dalla vita attiva hanno permesso di inserire in Compagnia giovani collaboratori e di accelerare il processo di crescita di colleghi con le potenzialità, le competenze e l'energia per assumere ruoli di maggiore responsabilità.

**La formazione continua, una scelta strategica per crescere tutti**

## La formazione del personale

In un mercato in continua evoluzione e in un contesto aziendale pervaso dall'innovazione digitale, che impattano su processi e modelli di business, è fondamentale permettere ai dipendenti di lavorare in modo sempre più agile ed efficiente: questo è stato per noi il punto cardine sul quale abbiamo costruito il piano formativo 2018.

Nel nostro piano annuale, non sono mancati corsi in materia normativa, tecnica, informatica, linguistica e molti altri relativi alle competenze trasversali; ma il 2018 è stato, per noi, un anno mosso dalla promozione della cultura "Agile" in azienda al fine di aumentare il coinvolgimento delle risorse e accompagnarle verso un cambiamento organizzativo e culturale. La pro-

gressiva diffusione delle logiche dell'Agile Project Management ha permesso di rispondere in modo efficace al cambiamento e di sviluppare la collaborazione e l'interazione tra le persone.

Il programma di formazione ha inoltre previsto:

- ▲ percorsi formativi rivolti a specifici "target di popolazione" e fortemente legati ai bisogni del Cliente interno;
- ▲ interventi mirati, per responsabili e collaboratori;
- ▲ formazione tradizionale affiancata da nuove modalità formative: la "gamification" utilizzata sia sul portale della formazione che in aula attraverso le "escape room", dove un'attività di gioco di

squadra è messa a servizio della performance aziendale;

- ▲ la possibilità a tutti i dipendenti di iscriversi autonomamente ai corsi di formazione proposti dall'azienda o di richiedere corsi per esigenze formative non presenti nel nostro piano, accedendo al sistema gestionale #InVittoria.

Nel 2018 il piano di formazione è stato predisposto per tutti i dipendenti del Gruppo Vittoria.

Proseguendo con un approccio sistematico di diffusione e gestione dell'innovazione digitale, anche nel 2018 abbiamo aderito all'iniziativa "Osservatori Digital Innovation", in collaborazione con la School of Management del Politecnico di Milano.

OBIETTIVO
Promuovere i temi dell'innovazione digitale in azienda
Incrementare le competenze per incentivare la generazione di nuove idee

OSSERVATORI DIGITAL INNOVATION
Adesione all'iniziativa della School of Management del Politecnico di Milano

**40** Risorse

**224** Ore di formazione tra webinar, workshop, convegni, pubblicazioni, rassegna stampa

**35**

Corsi esterni offerti

**67**

Corsi interni offerti

**89%**

Dipendenti coinvolti nella formazione

**10.989**

Ore di formazione dipendenti

**18**

Ore medie di formazione per dipendente



Ore medie di formazione per inquadramento e genere

Anno	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Media totale	Uomini	Donne	Media totale	Uomini	Donne	Media totale
Genere									
Impiegati	15	15	15	21	17	20	n.a.	n.a.	n.a.
Funzionari-quadri	23	33	25	24	33	25	n.a.	n.a.	n.a.
Dirigenti	20	36	22	12	19	13	n.a.	n.a.	n.a.
MEDIA ORE FORMAZIONE	18	19	18	22	21	21	20	22	21

Ore medie di formazione = Numero ore di formazione fornite / Numero dipendenti.

I dati 2017 sono stati riesposti per essere allineati alla nuova metodologia di calcolo. Ulteriori dettagli sulle ore di formazione medie del Gruppo 2017 sono reperibili nella DNF 2017.

Per il 2016 non è stato possibile fornire la suddivisione per qualifica delle ore medie.

# I percorsi di sviluppo professionale

Offriamo ai nostri dipendenti percorsi di crescita sia di gruppo sia individuali: riteniamo infatti che lo sviluppo professionale sia fondamentale per costruire e potenziare un team di specialisti e manager che sia in grado di gestire ogni aspetto della vita aziendale, sia legato alla messa in campo di com-

petenze manageriali sia legato alla messa in campo di competenze tecniche.

Nel corso dell'anno sono stati coinvolti nei percorsi di sviluppo professionale anche i dipendenti delle altre società del Gruppo Vittoria.

Nel 2018 sono stati progettati

ed erogati i seguenti percorsi:

- ▲ percorsi Area Counseling;
- ▲ percorsi di sviluppo dedicati a specifiche "popolazioni";
- ▲ percorso Project Management;
- ▲ percorsi Area Tecnica;
- ▲ percorso di Comunicazione.

## Percorsi Area Counseling

OBIETTIVO	PERCORSO TUTORING	Risorse
Acquisire competenze organizzative	Fare esperienze di carattere manageriale	7 Risorse
Divulgare strumenti e metodi di lavoro		1 Formatore esterno
Guidare un gruppo di lavoro nello svolgimento di un progetto		24 Ore di formazione in aula a persona

OBIETTIVO	PERCORSO COACHING	Risorse
Sviluppare le potenzialità	Migliorare le competenze manageriali	1 Coach esterno
Attivare azioni efficaci nel contesto aziendale		14 Coachee
Migliorare le performance e massimizzare il potenziale individuale		7,5 Ore di formazione in aula a persona

*Diamo valore alle persone puntando sulla loro professionalità*

Percorsi di Sviluppo dedicati a specifiche “popolazioni”

<b>OBIETTIVO</b>	<b>CAMPUS VITTORIA</b> Percorso biennale di sviluppo professionale per le risorse giovani	<b>23</b> Partecipanti alla seconda edizione 2016-2018
Condivisione di una cultura comune		<b>22</b> Risorse senior-sponsor e tutor
Rafforzamento dell'identità aziendale		<b>38</b> Docenti interni
Svolgimento di progetti aziendali concreti		<b>11</b> Progetti aziendali
Accrescimento di conoscenze specifiche e di capacità		<b>334</b> Ore di formazione in aula a persona
		<b>10</b> Docenti esterni
		<b>4</b> Tutor-ex partecipanti della prima edizione del Campus Vittoria

<b>OBIETTIVO</b>	<b>PERCORSO RESPONSABILI</b> Accrescere le competenze manageriali	<b>44</b> Responsabili
Sviluppare maggiore consapevolezza del proprio ruolo		<b>24</b> Ore di formazione a persona
Diffondere una cultura per obiettivi		<b>2</b> Docenti esterni
Sviluppare le competenze dei dipendenti e motivare le proprie risorse		<b>4</b> Ore di team coaching
Migliorare la gestione di team		

## Percorsi di Project Management

<b>OBIETTIVO</b> <hr/> <p>Adozione di strumenti di gestione di progetti</p> <hr/> <p>Migliorare la capacità di comunicazione e negoziazione</p> <hr/> <p>Creare relazioni produttive tra le persone coinvolte</p>	<b>PERCORSO AGILE PROJECT MANAGEMENT</b> Migliorare le competenze manageriali	<b>31</b> Partecipanti alla prima edizione 2018  <b>17</b> Partecipanti alla seconda edizione 2017-18  <b>40</b> Ore di formazione a persona
<b>OBIETTIVO</b> <hr/> <p>Strutturare un sistema di Welfare aziendale, individuando e sistematizzando i contenuti sostanziali di quanto già presente e di quanto l'azienda prevede di erogare</p> <hr/> <p>Effettuare un benchmark di mercato e rilevare le esigenze interne all'azienda, suggerendo sia idee di miglioramento dell'esistente sia nuovi progetti</p> <hr/> <p>Predisporre un piano di comunicazione per illustrare a tutti i dipendenti gli elementi di Welfare presenti in azienda e le previsioni di sviluppo del "piano Welfare" che Vittoria intende perseguire in Vittoria</p>	<b>PERCORSO AGILE PROJECT MANAGEMENT</b> Progetto Welfare	<b>7</b> Partecipanti  <b>1</b> Tutor  <b>1</b> PM



**Percorso Area Tecnica****OBIETTIVO**

Dare consapevolezza alla rete liquidativa della propria influenza sulla customer experience

Allineare le conoscenze tecniche all'obiettivo di sviluppo del portafoglio

Offrire alla rete uno strumento che favorisca lo sviluppo di un know how aziendale condiviso e uniforme

**PERCORSO DIGITALE  
AREA LIQUIDATIVA**

Sviluppare le competenze specialistiche della Rete Liquidativa

**106** Liquidatori

**2** Test

**1,5** Ore di formazione a persona (modalità web training, newspaper, telegiornali)



*Sempre in  
contatto con  
giovani e  
studenti:  
costruiamo  
opportunità*

## Employer branding

Anche nel 2018 Vittoria Assicurazioni ha proseguito la collaborazione con il "Comitato Università Mondo del Lavoro" dell'Università Cattolica di Milano. Sono stati infatti attuati alcuni interventi di consulenza tra i quali "Training Point", "CV Advice" e "Simulazione di Colloquio" per promuovere un approccio integrato d'informazione, orientamento e supporto a favore di studenti/laureati, agevolando, così, anche l'incontro tra le attese di coloro che entreranno nel mercato del lavoro e le diverse esigenze del sistema produttivo.

Un centinaio di studenti della Facoltà di Economia dell'U-

niversità Cattolica del Sacro Cuore del Corso "Lavoro e impresa nella società della conoscenza" hanno avuto modo di ascoltare le testimonianze dei Manager Vittoria e di conoscere da vicino la realtà della Compagnia, il ciclo produttivo, i ruoli, le persone e gli uffici partecipando all'incontro "Competenze e Talenti" presso la Direzione Generale.

Inoltre, con la collaborazione della Facoltà di Psicologia dei Processi Sociali, Decisionale e Comportamenti Economici dell'Università degli Studi di Milano - Bicocca è stato realizzato un progetto di Performance Management e Sviluppo dei

Talenti finalizzato a condividere con gli studenti i contenuti e le modalità di lavoro della Direzione del Personale.

Quest'anno Vittoria Assicurazioni ha favorito l'accesso dei giovani al mondo del lavoro attraverso l'avvio di progetti formativi (stage) e quattro di loro sono stati assunti a tempo indeterminato.

Per incontrare e attrarre le migliori figure professionali presenti sul mercato, Vittoria Assicurazioni è entrata nel network delle società sponsor del Master in Compliance in Financial Institutions dell'Università Cattolica di Milano.

**Stagisti, laureandi, neolaureati**

Anno	2018	2017	2016
Uomini	8	6	5
Donne	8	6	4
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

## Programmi di performance management

L'attenzione che il Gruppo pone alla centralità delle persone si concretizza anche attraverso l'attivazione del processo annuale di Valutazione delle Prestazioni.

Le attività dei dipendenti sono valutate sulla base di:

- ▲ obiettivi assegnati l'anno precedente;
- ▲ attività di competenza;
- ▲ conoscenze correlate al ruolo ricoperto dalla risorsa;
- ▲ capacità.

Tale processo coinvolge quasi tutta la popolazione aziendale: per ciascuna risorsa, vengono

mappate, grazie al supporto dei responsabili di funzione, le Attività, Conoscenze e Capacità che caratterizzano ciascun ruolo. Il processo viene interamente gestito grazie al Sistema Gestionale #InVittoria.

L'utilizzo del Sistema Informatico del Personale ha permesso una maggiore trasparenza, puntualità, efficacia ed efficienza nella gestione del processo.

Punto chiave del programma di Performance Management è il colloquio tra responsabile e collaboratori, un importante momento di confronto, durante il quale vengono analizzate le attività svolte nell'anno pas-

sato e le sfide da affrontare nel nuovo anno; in questo modo è possibile agire nella stessa direzione per seguire gli obiettivi aziendali.

Al fine di permettere che l'organizzazione sia informata e motivata rispetto ai traguardi che l'azienda si propone di raggiungere nell'anno, tutta la popolazione aziendale viene coinvolta nel processo di assegnazione e consuntivazione degli obiettivi del Sistema Incentivante. Per questi motivi continuiamo a promuovere la cultura dell'alta performance, assegnando obiettivi chiari e trasparenti, nonché sfidanti.

**La tabella che segue rappresenta la percentuale di dipendenti che ha ricevuto una valutazione regolare dello sviluppo della carriera e delle prestazioni, la quale contribuisce anche alla gestione delle competenze e allo sviluppo del capitale umano all'interno della nostra organizzazione.**

**% dipendenti valutati regolarmente per inquadramento e genere al 31 Dicembre**

Anno	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Genere						
Impiegati	90%	83%	86%	74%	81%	71%
Funzionari-quadri	91%	94%	90%	89%	73%	100%
Dirigenti	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>TOTALE</b>	<b>91%</b>	<b>85%</b>	<b>88%</b>	<b>78%</b>	<b>79%</b>	<b>78%</b>

I dati relativi al 2018 sono riferiti all'intero perimetro del Gruppo Vittoria, quelli degli anni precedenti solo a Vittoria Assicurazioni SpA.

## La diversità e le pari opportunità

Tutti i processi di gestione del personale, dalla selezione all'assunzione e per tutta la durata del rapporto di lavoro, si fondano sul rispetto dei principi di non discriminazione e sulle pari opportunità, seguendo come linea guida quella di affidare ruoli di responsabilità alle risorse in base alle loro competenze specifiche.

Riguardo all'assunzione di personale appartenente alle categorie protette, il Gruppo Vittoria ha ottemperato agli obblighi normativi vigenti.

Nel corso del 2018 Vittoria Assicurazioni ha concluso un progetto formativo di leadership rivolto a promuovere iniziative per sostenere la capacità lavorativa e la crescita manageriale.

Nell'ottica di dare strumenti utili alla conciliazione vita lavorativa/vita privata e promuovere un momento di riflessione alcuni nostre dipendenti sono state coinvolte nel corso "Essere Mamma al Lavoro: valorizzare le competenze legate alla maternità in ottica lavorativa".

**Sono le competenze a fare i ruoli: ci impegniamo contro ogni discriminazione**

La tabella che segue indica la distribuzione dei dipendenti per categorie di diversità.

### % organico di gruppo per categorie di inquadramento, fascia d'età e genere al 31 Dicembre

#### ANNO 2018

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale dipendenti	
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,2%	1,2%	29,6%	15,9%	10,7%	5,0%	<b>42,5%</b>	<b>22,1%</b>
Quadri-funzionari	0,0%	0,0%	10,2%	3,9%	14,7%	2,0%	<b>25,0%</b>	<b>5,9%</b>
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,7%	0,2%	3,4%	0,3%	<b>4,0%</b>	<b>0,5%</b>
<b>TOTALE</b>							<b>71,5%</b>	<b>28,5%</b>

#### ANNO 2017

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale dipendenti	
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,3%	0,7%	31,4%	16,7%	9,3%	4,3%	<b>43,1%</b>	<b>21,7%</b>
Quadri-funzionari	0,0%	0,0%	11,4%	4,0%	13,7%	2,2%	<b>25,0%</b>	<b>6,2%</b>
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%	3,2%	0,3%	<b>3,7%</b>	<b>0,3%</b>
<b>TOTALE</b>							<b>71,8%</b>	<b>28,2%</b>

#### ANNO 2016

Fascia di età	<30 anni		30-50 anni		>50 anni		Totale dipendenti	
Genere	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,8%	0,7%	32,0%	17,6%	8,0%	3,9%	<b>42,9%</b>	<b>22,2%</b>
Quadri-funzionari	0,0%	0,0%	12,5%	4,3%	12,0%	2,0%	<b>24,5%</b>	<b>6,2%</b>
Dirigenti	0,0%	0,0%	1,0%	0,2%	3,0%	0,2%	<b>3,9%</b>	<b>0,3%</b>
<b>TOTALE</b>							<b>71,3%</b>	<b>28,7%</b>

Tasso organico di gruppo = nr dipendenti suddiviso per inquadramento, fascia di età e genere/totale dipendenti del periodo di riferimento. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al bilancio 2017 pubblicato nella sezione Investor Relations del sito [www.vittoriaassicurazioni.com](http://www.vittoriaassicurazioni.com)

La tabella che segue indica la distribuzione dei dipendenti per categorie di diversità, intese come come gruppi minoritari o vulnerabili (es. categorie protette).

#### % organico di gruppo per diversità, inquadramento e genere al 31 Dicembre

Anno	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	2,7%	2,2%	2,7%	2,3%	2,5%	2,1%
Funzionari-quadri	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%
Dirigenti	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,4%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,3%</b>

Tasso organico di gruppo per diversità = nr dipendenti appartenenti alle categorie protette suddiviso per inquadramento e genere/ totale dipendenti del periodo di riferimento.

La tabella che segue indica il salario medio per genere all'interno di ciascuna categoria di inquadramento del personale dipendente. Per salario base si intende quello fisso, quindi non sono comprese le retribuzioni per lavoro straordinario o bonus e ulteriori compensazioni.

#### Salario medio organico per inquadramento e genere al 31 Dicembre

Anno	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	41.560	36.089	40.271	34.836	39.720	34.038
Funzionari-quadri	68.733	67.812	67.255	67.800	65.983	66.665
Dirigenti	183.596	135.715	182.548	153.572	192.544	150.000

Salario medio = totale salario fisso annuo/ totale dipendenti del periodo di riferimento.

La tabella indica la remunerazione medio per genere all'interno di ciascuna categoria di inquadramento del personale dipendente. Per remunerazione si intende la somma di:

- stipendio base
- importi addizionali corrisposti a un lavoratore
- bonus inclusi capitale, quali azioni e quote di capitale
- indennità
- straordinari
- eventuali indennità supplementari, come le indennità di trasporto, soggiorno e assistenza all'infanzia.

#### Remunerazione media organico per inquadramento e genere al 31 Dicembre

Anno	2018		2017		2016	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Impiegati	46.161	39.335	43.827	36.562	43.765	36.298
Funzionari-quadri	76.050	74.249	73.727	73.356	73.127	72.633
Dirigenti	226.894	150.677	207.911	168.072	246.613	160.738

*Il tempo e  
la qualità della  
vita dei nostri  
dipendenti  
hanno per noi  
un grande  
valore*

#### Rapporto salario medio donna rispetto uomo

Anno	2018	2017	2016
Impiegati	86,8%	86,5%	85,7%
Funzionari-quadri	98,7%	100,8%	101,0%
Dirigenti	73,9%	84,1%	77,9%

#### Rapporto retribuzione media donna rispetto uomo

Anno	2018	2017	2016
Impiegati	85,2%	83,4%	82,9%
Funzionari-quadri	97,6%	99,5%	99,3%
Dirigenti	66,4%	80,8%	65,2%

## Welfare ed equilibrio vita-lavoro

Promuoviamo e favoriamo politiche di conciliazione della vita lavorativa con quella personale.

Riconosciamo il valore del tempo e della qualità della vita attraverso forme di flessibilità oraria in entrata e in uscita. Inoltre, nella sede aziendale di Vittoria Assicurazioni, i nostri dipendenti hanno a disposizione una serie di servizi e spazi volti a migliorare l'ambiente di lavoro: un'attrezzata palestra interna con assistenza di trainer specializzati, una moderna sala break con distributori di prodotti biologici e un'ampia ed elegante zona esterna.

Per garantire tale qualità della vita, anche nel periodo del pensionamento, la Compagnia si

fa carico del versamento di un contributo aziendale alla previdenza complementare.

Il benessere e la salute dei dipendenti sono tutelati attraverso una serie di contributi a forme di assistenza sanitaria integrativa, anche di prevenzione, e attraverso la concessione di permessi retribuiti per effettuare visite mediche.

A supporto della famiglia favorevamo il lavoro a tempo parziale, in particolare ai dipendenti che hanno la necessità di assistere i figli in età scolare e a coloro che hanno esigenze di assistenza a stretti familiari gravemente malati o portatori di handicap. Sono previsti permessi retribuiti per la nascita dei figli e borse di

studio per i figli dei dipendenti.

Annualmente, per i dipendenti della Compagnia è previsto un premio di produttività variabile, il cui importo può essere destinato, a scelta del dipendente, totalmente o parzialmente, alla previdenza complementare. Sono inoltre previsti prestiti agevolati per l'acquisto della prima casa e dell'auto.

## WELFARE SURVEY 2018

100% Dipendenti coinvolti

Il Gruppo considera molto importante ascoltare l'opinione dei collaboratori, riflettere sulla percezione degli strumenti di Welfare già presenti in Vittoria e sui desiderata rispetto all' inserimento di nuove azioni. A tal proposito è stata effettuata una Survey rivolta a tutti i dipendenti per far emergere quali fossero gli elementi di Welfare di loro maggiore interesse.

Gli ambiti di valutazione sono stati:

- ▲ conciliazione vita lavorativa e vita privata;
- ▲ scuola/istruzione;
- ▲ salute;
- ▲ sociale, benessere e cultura;
- ▲ mutui, finanziamenti e risparmio.

Ben l'87% dei dipendenti ha risposto al questionario anonimo.

Tale Survey è stata completata da alcuni Focus Group per avere informazioni più approfondite; i gruppi sono stati identificati in base a :

- ▲ sede di lavoro (dipendenti di Sede e dipendenti che operano sul territorio);
- ▲ fascia di età (under 35; 35 – 55; over 55).

La possibilità di conciliare di più, e meglio, la propria vita privata con quella lavorativa e l'attenzione alla salute sono risultate priorità trasversali per tutta la popolazione aziendale.

Nel corso del 2019 sono previsti degli incontri informativi rivolti a tutta la popolazione

aziendale per condividere i temi emersi.

Nell'ottica di dare sempre più servizi che possano promuovere il benessere del dipendente e in seguito alla Survey e ai Focus Group sono state implementate diverse iniziative di Welfare:

- ▲ uno "Spazio Biblioteca" inaugurato a novembre, che viene alimentato grazie alle donazioni di libri dei dipendenti che sono stati chiamati a fornire uno o più testi da condividere con il resto dell'azienda.
- ▲ quotidiani nazionali e i relativi allegati sono stati resi disponibili nell'Area Break con l'obiettivo di incentivare momenti di informazione e condivisione di notizie rispetto ai temi d'attualità.

## *Attività del Circolo Vittoria Club '99*

Il Circolo Vittoria Club '99 è un'associazione senza scopo di lucro costituita dai dipendenti della Vittoria, nata per favorire la socializzazione dei dipendenti e del personale in quiescenza. La Compagnia supporta in modo significativo le numerose iniziative promosse dal Cral di tipo culturale, sportive e ludico-ricreative.

Nel 2018 il Circolo Vittoria Club '99 annovera 320 soci, tra dipendenti in attività e in quiescenza (254 dipendenti e 66 pensionati). Nel 2017 erano 305 soci complessivi.

Nel 2018 per promuovere i valori sportivi e lo spirito di aggregazione sono state organizzate alcune manifestazioni sportive:

- ▲ la 2° edizione della Vittoria Run, gara podistica il cui ricavato è stato interamente devoluto in beneficenza all'AIRC - Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro;
- ▲ il 50° Trofeo Assicuratori di sci, gara sciistica per i dipendenti e gli Agenti;
- ▲ il Torneo di Beach Volley e quello di Tennis.

Molte sono state anche le visite guidate alle mostre allestite dai principali musei milanesi.

Per supportare i propri soci con figli in età scolare, il Cral di Vittoria ha avviato con successo presso i locali di Casa Milan, il progetto "Campus for Kids" per far fronte alle giornate di chiusura scolastica e per le vacanze estive.

Nel corso del 2018 il Circolo Vittoria Club '99 ha sostenuto associazioni Onlus che operano nel campo della ricerca scientifica, quali:

- ▲ AIRC - Associazione Italiana per la Ricerca sul Cancro;
- ▲ ABIO - Associazione Italiana Bambini in Ospedale, Associazione Italiana per la Lotta al Neuroblastoma;
- ▲ Associazione CasAmica Onlus;
- ▲ Associazione Bianca Garavaglia Onlus.

*Curiamo  
i dettagli per  
garantire i più  
elevati livelli  
di sicurezza  
ai nostri  
dipendenti*

## Salute e sicurezza sul posto di lavoro

La Compagnia promuove azioni di prevenzione di tutti i rischi valutati all'interno del documento della valutazione dei rischi, includendo la sede di Vittoria Assicurazioni S.P.A., gli Ispettorati e Gestimmobili. I dati del 2016 e 2017 sono relativi a Vittoria Assicurazioni S.P.A. e Ispettorati, mentre quelli del 2018 coprono l'intero perimetro del Gruppo. Le azioni che abbiamo intrapreso per offrire condizioni lavorative migliori hanno portato una riduzione sulla tariffa dei premi INAIL, a riconoscimento della serie di interventi migliorativi delle condizioni di sicurezza e di igiene nei luoghi di lavoro previsti dalla normativa in materia.

Nell'anno 2018 è stato effettuato l'aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro correlato, mediante l'utilizzo di Focus Group, ovvero coinvolgendo piccoli gruppi di dipendenti selezionati all'interno dell'area impiegati, impiegati che viaggiano spesso per lavoro e dirigenti.

Con la collaborazione dei rap-

presentanti delle componenti della sicurezza aziendale, i gruppi sono stati condotti da un esperto esterno (psicologo del lavoro); la valutazione finale, emersa dallo studio del contenuto delle interviste e dall'analisi di alcuni precisi indicatori aziendali, mostra un'entità di rischio basso.

I principali interventi sono:

- ▲ utilizzo di mouse, tastiere e postazioni ergonomiche;
  - ▲ impianti di illuminazione e climatizzazione automatizzati in modo da garantire un ambiente di lavoro confortevole;
  - ▲ tecniche di sanificazione degli impianti di climatizzazione con periodicità di controllo annuale, al fine di prevenire la formazione di batteri negli impianti;
  - ▲ installazione di due defibrillatori automatici nella sede di Vittoria Assicurazioni;
  - ▲ sensibilizzazione dei dipendenti ad una cultura di benessere mettendo a disposizione una palestra aperta a tutti i lavoratori;
  - ▲ particolare attenzione alla formazione di tutti i lavoratori, in particolare al corretto utilizzo di strumenti aziendali, alle procedure di emergenza e alla gestione dello stress in ambito lavorativo.
- Mediane attente politiche di gestione del personale e dell'organizzazione del lavoro si ottengono degli impatti positivi sul benessere psicologico e motivazionale dei lavoratori.
- Periodicamente, vengono effettuate esercitazioni antincendio, con monitoraggio dei tempi di evacuazione dello stabile.
- Abbiamo, inoltre, adottato una procedura per la selezione dei fornitori di servizi presso le sedi della Compagnia, secondo criteri che riguardano anche la salute e sicurezza sul lavoro. La procedura prevede, per tutti i fornitori, appaltatori e subappaltatori, la verifica:
- ▲ della documentazione riguardante la valutazione dei rischi e la sua validità;
  - ▲ della dichiarazione di regolarità contributiva, assicurativa e di conformità alle leggi di igiene e sicurezza sul lavoro;





▲ della formazione dei dipendenti che effettuano la manutenzione presso le sedi.

La nostra Policy Viaggi incentiva l'utilizzo di treni e aerei anziché l'uso dell'auto anche per una maggiore sicurezza dei propri dipendenti. Inoltre, la Compagnia stipula convenzioni con centri medici tenendo conto oltre che dell'efficienza anche della logistica, in modo da promuovere l'uso di mezzi

pubblici di trasporto per recarsi ad effettuare le visite mediche, valutando anche la possibilità di effettuare le stesse presso la sede.

Per quanto riguarda il tema Salute e Sicurezza nei cantieri delle società immobiliari, il Gruppo Vittoria, quale investitore, si avvale di appaltatori con i quali, dopo un processo di selezione, vengono stipulati appalti "chiavi in mano". L'intera gestione del

cantiere delle società immobiliari è in capo all'appaltatore, ivi compreso il rispetto della normativa sulla sicurezza ed i rapporti con eventuali subappaltatori; le attività svolte in cantiere vengono supervisionate attraverso i servizi prestati dalla controllata Gestimmobili, alla quale è demandato il compito di seguire tutto il ciclo di realizzazione dell'investimento immobiliare.

0

Nel 2018, 2017 e 2016 non si registrano casi di malattie professionali.

0

Nel 2018, 2017 e 2016 il numero di decessi correlati al lavoro sono pari a zero.

**Numero di infortuni per genere, aree geografiche e tipologia**

Anno	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Genere									
Nord	6	3	9	2	1	3	2	1	3
- di cui itinere	5	2	7	1	1	2	2	1	3
- di cui sul luogo di lavoro	1	1	2	1	0	1	0	0	0
Centro	1	0	1	1	1	2	1	0	1
- di cui itinere	1	0	1	1	0	1	1	0	0
- di cui sul luogo di lavoro	0	0	0	0	1	1	0	0	1
Sud e isole	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- di cui itinere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- di cui sul luogo di lavoro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTALE INFORTUNI</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>

Il tasso di infortuni (IR) prende in considerazione gli infortuni in itinere o durante il lavoro dei dipendenti e sono relativi a tutti gli eventi che hanno comportato almeno una giornata di assenza dal lavoro oltre al giorno di accadimento. Le circostanze che li hanno causati sono relative ad inciampo fortuito.

#### Tasso di infortuni (IR) per genere e aree geografiche

Anno	2018			2017			2016			
	Genere	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Nord		2,1	2,9	2,3	0,8	-	0,6	0,8	1,0	0,8
Centro		3,6	-	3,0	3,8	21,2	6,5	-	-	-
Sud e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>		<b>2,1</b>	<b>2,7</b>	<b>2,2</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,6</b>	<b>1,0</b>	<b>0,7</b>

Tasso di infortuni (IR) = numero totale di infortuni/ totale delle ore lavorate nello stesso periodo x coefficiente 200.000.

Il tasso di Giorni Persi (LDR) si basa sui giorni in cui il dipendente è stato impossibilitato a svolgere il lavoro abituale a causa di incidente sul lavoro o di una malattia professionale.

#### Tasso giorni persi (LDR) o indice di gravità per genere e aree geografiche

Anno	2018			2017			2016			
	Genere	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Nord		229,9	238,6	232,4	116,1	149,5	125,8	416,3	20,0	301,6
Centro		754,1	-	625,0	-	136,2	23,3	55,5	-	46,0
Sud e isole		-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>		<b>258,9</b>	<b>224,4</b>	<b>249,6</b>	<b>99,9</b>	<b>147,0</b>	<b>111,9</b>	<b>359,2</b>	<b>18,8</b>	<b>267,4</b>

Tasso di infortuni (LDR) = numero totale di infortuni/ totale delle ore lavorate nello stesso periodo x coefficiente 200.000.

Il tasso di assenteismo (AR) si basa sui giorni in cui il lavoratore non si è presentato al lavoro, non solamente come conseguenza di infortunio o malattia. Sono esclusi dalle assenze i giorni di permesso concordati come ad esempio vacanze, permessi di studio, maternità o paternità.

#### Tasso di assenteismo (AR) per genere e aree geografiche

Anno	2018			2017			2016			
	Genere	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE	Uomini	Donne	TOTALE
Nord		2,1	4,1	2,6	2,4	4,8	3,1	2,1	4,1	2,7
Centro		2,1	0,3	1,8	2,5	0,3	2,1	2,2	0,3	1,8
Sud e isole		0,9	0,2	0,9	1,1	0,3	1,0	0,9	2,7	1,1
<b>TOTALE</b>		<b>2,0</b>	<b>3,9</b>	<b>2,5</b>	<b>2,3</b>	<b>4,5</b>	<b>2,9</b>	<b>2,0</b>	<b>3,9</b>	<b>2,5</b>

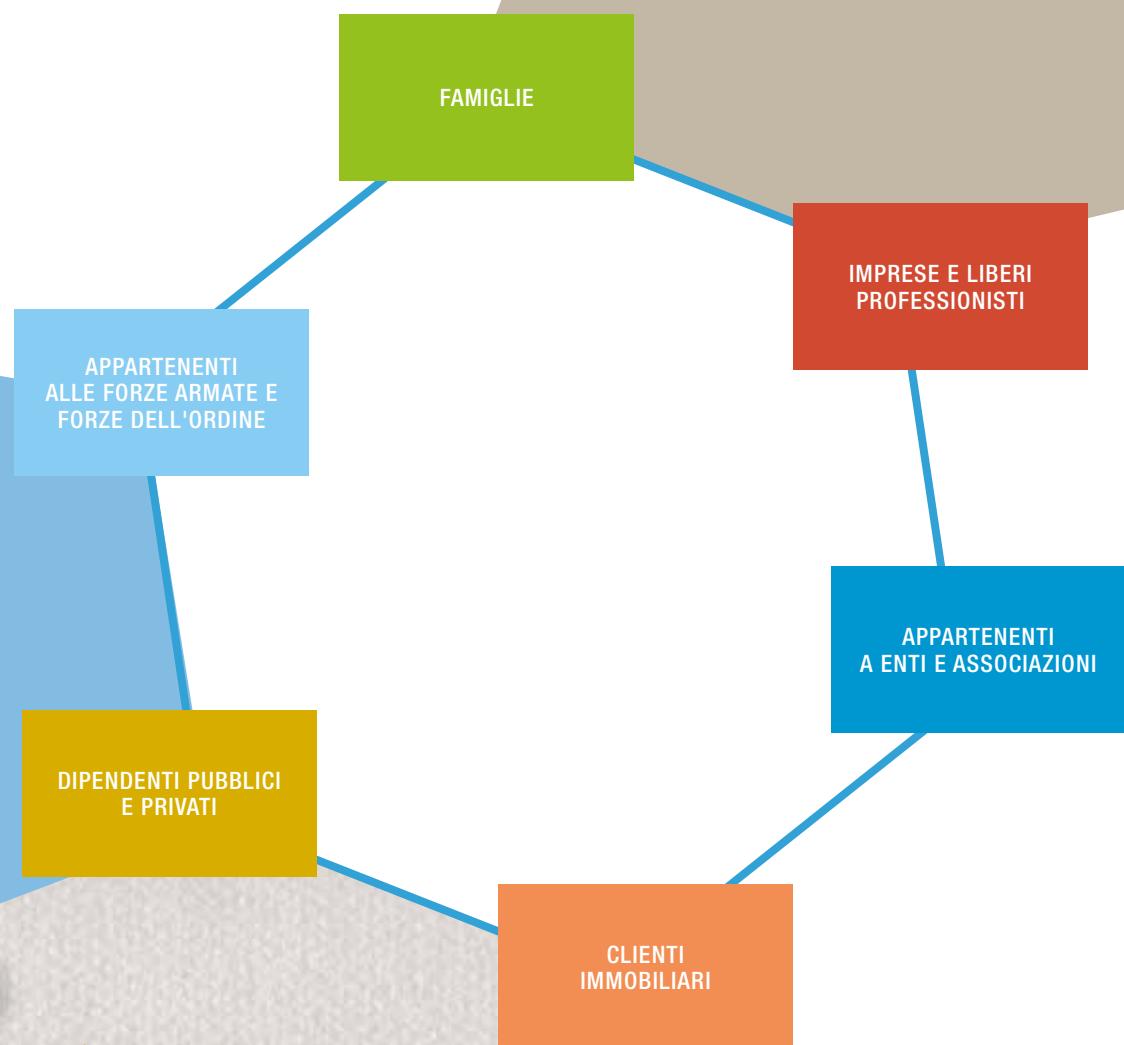
Tasso di assenteismo (AR) = totale dei giorni di assenza/ totale dei giorni lavorabili x coefficiente 100.

I dati relativi a stagisti, apprendisti, lavoratori autonomi sono state omessi in quanto ad oggi non sono reperibili.

Tasso organico di gruppo = nr dipendenti suddiviso per inquadramento, fascia di età e genere/totale dipendenti del periodo di riferimento.  
Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al bilancio 2017 pubblicato nella sezione Investor Relations del sito [www.vittoriaassicurazioni.com](http://www.vittoriaassicurazioni.com)

# CLIENTI

## Tipologia Clientela



*Garantire ai Clienti un servizio di qualità è prendersi cura di loro, ascoltare le loro esigenze*

479.207

Clienti iscritti all'Area Riservata

299.858

Download dell'App MyVittoria dal 2014

83.637

Chiamate ai Numeri Verdi

## La vicinanza ai Clienti Vittoria

Attribuiamo grande importanza alla pratica dell'ascolto, volto a esplorare e ampliare la conoscenza delle esigenze dei nostri Clienti, attraverso i molteplici canali con cui possono entrare in contatto con la nostra organizzazione.

Con questo obiettivo abbiamo investito, insieme a un partner specializzato, nella costruzione di una piattaforma personalizzata di Assistenza Clienti telefonica, che ci consente di fornire risposte chiare e tempestive da un lato, e analizzare le riche-

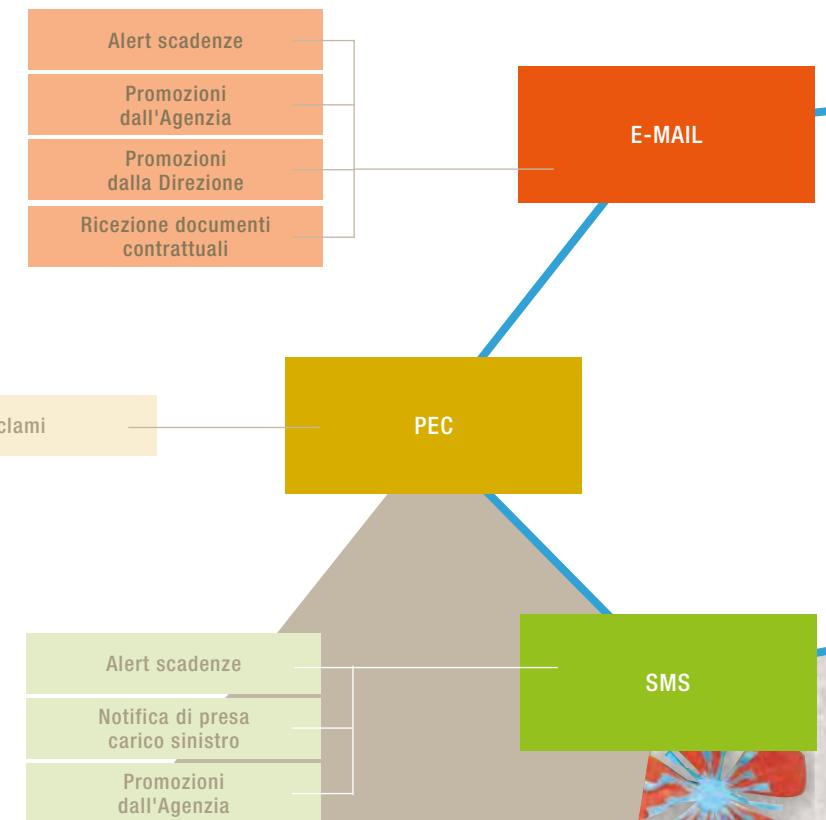
ste al fine di migliorare i livelli di servizio, dall'altro. Il servizio è completamente gratuito per i Clienti ed è garantito da tre numeri verdi specializzati a seconda della tipologia degli stessi.

Nel 2018 sono state gestite 83.637 chiamate di cui il 96,40% risolte in primo livello, dando cioè riscontro immediato.

I Clienti possono raggiungerci e chiederci informazioni anche attraverso i canali digitali della Compagnia come il sito web o MyVittoria, l'applicazione per

smartphone e tablet: sul sito è possibile fare delle richieste aperte o guidate, oppure esprimere semplicemente delle considerazioni, mentre su MyVittoria è possibile rilasciare dei feedback che vengono tempestivamente recepiti.

MyVittoria è stata premiata dall'autorevole Osservatorio Finanziario di Milano ([www.osservatoriofinanziario.com](http://www.osservatoriofinanziario.com)) come migliore App Assicurazioni Auto. L'app consente infatti di controllare e gestire in totale autonomia la propria po-



lizza RC Auto, fornendo un servizio di assistenza a 360 gradi, attivo 24 ore su 24, e mettendo inoltre a disposizione del cliente servizi aggiuntivi all'avanguardia.

La voce dei consumatori viene ascoltata anche e soprattutto attraverso la nostra rete distributiva con la quale esiste da sempre un rapporto molto stretto in termini di interscambio di informazioni riguardanti i nostri comuni Clienti.

Dialoghiamo con i nostri Clienti utilizzando, sia i canali tradizionali sia le più moderne tecnologie di comunicazione e programmi di fidelizzazione.

L'utilizzo di questi strumenti, oltre a garantire al Cliente un servizio informativo completo e trasparente, ha ricadute positive e responsabili sull'ambiente, grazie ai conseguenti minori consumi di carta e alla riduzione degli spostamenti.

Utilizziamo in particolare i seguenti strumenti:

#### Denuncia di sinistro

Consente di denunciare un sinistro Auto (RCA e ARD - Auto Rischi Diversi) con pochi click, oppure avere informazioni su come denunciare un sinistro relativo alla Casa o alla Persona

#### Consultazione portafoglio polizze

#### Pagamento online dei rinnovi

#### Download documenti di polizza

#### Assistenza stradale

L'utente che ha acquistato la garanzia Assistenza Stradale può richiedere l'intervento di un carrozzeri, attraverso l'inserimento di alcuni semplici dati. Geolocalizzando la sua posizione, la centrale operativa provvederà a ricontattarlo per fornirgli assistenza

#### Variazione dati personali

#### Gestione scadenze

#### Gestione consensi

#### Geolocalizzazione Centri Convenzionati

#### Geolocalizzazione punti di interesse

#### Geolocalizzazione Agenzie Vittoria

#### Geolocalizzazione Ispettorati Sinistri

#### Geolocalizzazione parcheggio

#### Stato sinistri e guasti

#### Servizi per i camper

#### Saldo punti Vittoria Doppio Vantaggio

#### Verifica targa assicurato

#### Numeri Utili

La funzione permette la ricerca dettagliata dei centri convenzionati (carrozzerie, centri riparazione cristalli auto, strutture sanitarie) tramite geolocalizzazione oppure liberamente su tutta la rete fiduciaria di Vittoria Assicurazioni

Permette di geolocalizzare e memorizzare la posizione dell'auto non appena si parcheggia. Per raggiungere il punto memorizzato basterà cliccare sul pulsante "Portami alla posizione" che guiderà l'utente dandogli le indicazioni necessarie

Digitando la targa di un qualsiasi veicolo è possibile verificare se risulti o meno assicurato. Il servizio è particolarmente utile in caso di incidente

## APP MYVITTORIA

## AREA RISERVATA

#### Consultazione portafoglio polizze

#### Pagamento online dei rinnovi

#### Download documenti di polizza

#### Variazione dati personali

#### Gestione scadenze

#### Gestione consensi

#### Stato sinistri e guasti

## Nuovi Servizi Digitali

Nell'ottica di migliorare la comunicazione con i Clienti e i servizi a loro dedicati, ci siamo proposti di raggiungere i seguenti obiettivi per il futuro:

- ▲ Velocizzare e semplificare la denuncia di un sinistro e la relativa richiesta di risarcimento.
- ▲ A fronte del numero sempre più crescente di clienti che accedono alla propria Area Riservata, sia tramite il sito istituzionale che tramite l'App MyVittoria (premiata dall'Osservatorio Finanziario come migliore App Assicurazioni Auto), la stessa verrà completamente rinnovata rendendola fruibile anche dai dispositivi mobile. Sarà graficamente più accattivante, intuitiva, più semplice nell'utilizzo e nella ricerca dei documenti e fornirà una serie di nuovi servizi quali, ad esempio: l'apertura dei sinistri Auto e ARD anche da web (oggi possibile solamente dall'App), il riscatto delle polizze, la sospensione, la riattivazione delle stesse e la storicitizzazione delle comunicazioni ai clienti.
- ▲ Effettuare operazioni dispositivo come, ad esempio, la sospensione temporanea delle polizze Auto e Moto, lo switch dei fondi per le polizze di natura finanziaria, oppure il versamento di premi aggiuntivi sulle polizze Vita.

## Un nuovo sistema di misurazione della soddisfazione dei nostri Clienti, Net Promoter Score (NPS)

Offrire al Cliente la migliore Customer Experience rappresenta un obiettivo di primaria importanza per la Compagnia.

Per questo motivo, accanto alle usuali misurazioni della Customer Satisfaction, nel corso del 2019 affiancheremo al sistema di misurazione della soddisfazione dei nostri Clienti, basato su Net Promoter Score "NPS", anche la gestione dei Clienti "detrattori".

Tale processo prevede che ogni funzione responsabile di un disservizio prenda contatto con il Cliente insoddisfatto, allo scopo di comprenderne le cause, identificare soluzioni strutturali e attivare processi di risoluzione del problema per evitare il medesimo disservizio in futuro.



## *Fidelizzare i Clienti: il Programma Vittoria doppio Vantaggio*

Oltre a facilitare l'accesso dei Clienti a molteplici servizi, al fine di creare valore per gli stessi, abbiamo avviato numerosi concorsi a premi e iniziative di fidelizzazione.

**VITTORIA DOPPIO VANTAGGIO:** programma con raccolta punti in funzione di comportamenti virtuosi. Vittoria Assicurazioni promuove l'operazione a premi "Vittoria Doppio Vantaggio" rivolta ai propri Clienti che permette di accumulare punti che potranno essere utilizzati:

- ▲ per ridurre il Premio di Polizza delle nuove sottoscrizioni di polizze o rinnovi;
- ▲ per scegliere uno o più premi da catalogo.

Risultano iscritti più di 220.000 assicurati che beneficiano delle agevolazioni riservate:

- ▲ sono stati elargiti sconti su polizze per un importo complessivo pari a Euro 660.853,40;
- ▲ sono stati ritirati dal catalogo premi per un valore di Euro 34.450,00.

**LE VITTORIADI:** Concorso lanciato nel novembre 2018 per agevolare gli assicurati nella scoperta dei

benefici del programma Vittoria Doppio Vantaggio.

Rispondendo esattamente a quesiti si partecipa all'estrazione finale che premierà i vincitori con fantastiche occasioni esperenziali, oltre che con punteggi da utilizzare in abbuoni su polizze o premi a catalogo.

L'impegno di Vittoria Assicurazioni è da sempre quello di comprendere la complessità del mercato e trasformarla in opportunità.

Riuscire a proporre ai nostri Clienti prodotti e servizi coerenti con le specifiche necessità, rappresenta per noi una priorità.

Per fare questo la conoscenza del Cliente è fondamentale, abbiamo quindi avviato un articolato processo di raccolta e analisi statistiche del patrimonio informativo dei nostri Clienti, con lo scopo di comprenderne i bisogni.

La condivisione delle informazioni e dei risultati di tali analisi con le nostre Agenzie è necessario, per questo motivo abbia-

mo investito nello sviluppo di strumenti quali il CRM (Customer Relationship Management) e la realizzazione di apposite App finalizzate ad agevolare il contatto con il Cliente.

Nel corso del 2019 verrà messa a disposizione della nostra rete uno strumento dedicato alla consulenza globale che, attraverso la raccolta di informazioni socio demografiche e patrimoniali, guiderà i nostri consulenti su tutto il territorio nazionale nell'individuazione delle migliori soluzioni assicurative per il Cliente.

Nel corso del 2019 i Clienti Vittoria verranno inoltre coinvolti in specifiche campagne di vendita con offerte ed agevolazioni a loro dedicate.

**La  
consapevolezza  
del nostro  
ruolo:  
la rilevanza  
sociale delle  
assicurazioni**

**PAGAMENTO  
MENSILIZZATO**

21.309 polizze auto con  
frazionamento mensile

**VITTORIA  
CON TE**

Oltre 31.000 cartelle  
incassate

1.210

Mezzi assicurati con  
alimentazione solo  
elettrica in portafoglio

## Il portafoglio prodotti Vittoria

L'attività assicurativa ha una duplice funzione sociale: trasferire i rischi dall'assicurato a un ente che può farne fronte e integrare il sistema di Welfare pubblico, non sempre proporzionato ai bisogni, a contribuire ai costi derivanti dalla non autosufficienza.

In questa direzione vanno una serie di interventi realizzati:

- ▲ la polizza Vita Long Term Care (o LTC), dedicata a quella fascia di popolazione che ha necessità di tutelare il proprio patrimonio o il proprio tenore di vita in casi di non autosufficienza;
- ▲ il pagamento mensile del premio, che facilita l'accesso alle coperture assicurative;
- ▲ gli incentivi per i veicoli a minor impatto ambientale, con tariffe ridotte fino al 50% per veicoli elettrici, rispetto a quelle applicate per le auto a benzina;
- ▲ l'implementazione di un nuovo sistema di vendita flessibile, denominato "Vittoria Con Te", con il quale l'assicurato può scegliere le garanzie da inserire nel proprio pacchetto assicurativo. L'obiettivo primario è quello di personalizzare le coperture assicurative, ma, nello stesso tempo, quello di cambiarne la filosofia di vendita: non sarà più l'assicurato ad adattarsi al prodotto, ma sarà lo stesso cliente a comporlo, scegliendo le singole garanzie in grado di soddisfare le sue reali esigenze;
- ▲ l'offerta di prodotti mirati e vantaggiosi rivolti a particolari categorie socialmente rilevanti, come ad esempio le Forze Armate e Forze dell'Ordine e la Confcommercio, che possono beneficiare di specifiche coperture assicurative nello svolgimento dei loro peculiari compiti;
- ▲ le convenzioni con i soci del Touring Club Italiano, ente che storicamente tutela il patrimonio culturale e ambientale italiano.



# Vittoria per le persone e le famiglie

Dedichiamo particolare attenzione a questo segmento 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 non autosufficienti, i

diversamente abili e i minori.

Tra queste tipologie di polizza emergono:

## VITTORIA FIANCO A FIANCO

Prodotto LTC la cui prestazione consiste nell'erogazione di una "rendita vitalizia", ad integrazione del reddito familiare, nel caso in cui siano accertate le condizioni di non autosufficienza del Cliente-assicurato. La garanzia è quindi finalizzata a fronteggiare le spese relative all'assistenza (retta della casa di cura, personale infermieristico e medico specializzato, attrezzature di supporto) e a sostenere economicamente i famigliari, in caso di gravi invalidità, permettendo di mantenere la propria indipendenza economica.

## VITTORIA TUTELA FUTURO DOPPIA PROTEZIONE

Nel più tradizionale prodotto Vita per il caso di morte, pensando alle reali esigenze dei propri Clienti, è stata inserita una tariffa che presenta una novità importante in termini di erogazione della prestazione. La prestazione viene erogata in caso di decesso dell'assicurato o in caso di invalidità permanente e il beneficiario può scegliere alternativamente, al momento dell'erogazione della prestazione, se:

- ▲ ottenere il capitale assicurato in un'unica soluzione,
- ▲ percepire una rendita temporanea ottenuta superavvalutando il capitale del 5%. Il fine di questa seconda modalità è di integrare il reddito dei beneficiari in caso di decesso o sostenere le spese ricorrenti conseguenti un'invalidità.

## INFORTUNI

Sono previste garanzie che forniscono un aiuto aggiuntivo nel caso di gravi invalidità come, ad esempio, il rimborso delle spese di adeguamento della casa e dell'autovettura. Inoltre, novità sul mercato, è prevista all'interno di un unico contratto, la possibilità di assicurarsi una "rendita vitalizia" in caso di infortuni che comportino la perdita dell'autosufficienza o invalidità grave. Nel prodotto "Infortuni Globale" la copertura viene estesa anche alle attività di "volontariato" svolte dall'assicurato. Si aggiungono specifiche garanzie a tutela dei minori: in caso di decesso di entrambe i genitori il capitale previsto viene corrisposto con una maggiorazione del 100%. Inoltre, è previsto un "bonus" per il recupero della perdita dell'anno scolastico a seguito di infortunio.

## CASA E PROTEZIONE DELLE FAMIGLIE

Oltre alle coperture classiche di incendio e furto sull'abitazione, si possono aggiungere quelle relative alle "calamità naturali", quali il terremoto, le inondazioni e i danni causati da forti piogge e venti.

### VITTORIA FORMULA RENDITA PLUS

Prodotto utile sia per il passaggio generazionale, che per avere un'integrazione del reddito senza rinunciare al capitale residuo. È finalizzato all'erogazione di una rendita immediata a favore dell'assicurato, con una copertura in caso di suo decesso a favore dei beneficiari designati.

### RIMBORSO SPESE SANITARIE ELITE

Prodotto di élite che, oltre alla più completa copertura per il rimborso delle spese sanitarie, garantisce un servizio di medicina preventiva per la diagnosi di potenziali patologie nocive e offre alcune prestazioni assistenziali aggiuntive come l'invio di un medico a domicilio, il recapito di medicinali urgenti all'estero, un rientro sanitario dall'estero, un interprete a disposizione, consigli medici telefonici generici e specialistici e una seconda opinione medica.

### LINEA STRADA LIFESTYLE E LIFESTYLE PLUS

Garanzia innovativa per il mercato delle garanzie RC Auto, che, in caso di perdita involontaria dell'impiego o cessazione dell'attività per infortunio, rimborsa il premio della polizza auto e della tassa automobilistica per l'anno successivo a quello dell'evento.

## Vittoria per le imprese

### DANNI INDIRETTI

Garanzia che si pone come obiettivo quello di riportare l'azienda in difficoltà economiche alla situazione finanziaria che la stessa avrebbe avuto se il sinistro non si fosse mai verificato. Lo specifico indennizzo permette, quindi, la ripresa economica dell'azienda colpita dal danno, nonché la salvaguardia dei posti di lavoro dei dipendenti.

### ALL RISKS ENERGIA SOLARE

Prodotto dedicato al mondo delle energie rinnovabili, destinato a coprire i danni agli impianti fotovoltaici (che producono energia elettrica) e solari (utilizzabili solo per il riscaldamento dell'acqua delle utenze private). La garanzia copre i danni causati da incendio, furto, terremoto, alluvione e altri eventi atmosferici di particolare violenza. Per gli impianti fotovoltaici la copertura è estendibile anche al mancato introito del proprietario dell'impianto, derivante dal fermo di produzione di energia elettrica conseguente ad un sinistro coperto dalla polizza.

Il World Economic Forum ha recentemente pubblicato la XIV edizione del Global Risk Report, basato sul sondaggio condotto tra esperti e decision-maker dei vari settori dell'economia globale sulla percezione dei rischi a livello internazionale.

Il Report ha evidenziato che i maggiori rischi, per i prossimi 10 anni, sono le minacce alla cyber sicurezza la quale ha scalato la classifica rispetto la posizione occupata nell'anno precedente.

Per affrontare questi rischi Vittoria Assicurazioni ha, nel corso del 2018, studiato delle soluzioni per garantire un'efficace copertura assicurativa che risponde alle esigenze di tutela contro gli attacchi cyber, sia per danni diretti ed indiretti quali assalti informatici subiti tramite malware/virus che bloccano i sistemi aziendali, sia per

danni subiti da terzi per i quali l'imprenditore assicurato si trova a rispondere a titolo di Responsabilità Civile.

Obiettivo della società è commercializzare nei primi mesi del 2019 un prodotto disegnato ad hoc per questa tipologia di rischio.



**Quello della liquidazione del sinistro è il momento in cui il Cliente avverte maggior bisogno di assistenza,**

146

Liquidatori e ispettori

1.614

Carrozzerie convenzionate

364

Medici legali e avvocati

4

Partner per la gestione dei sinistri ai cristalli e da grandine

314

Periti esterni

## La liquidazione dei sinistri

I fattori sui quali ci siamo concentrati per garantire la migliore

soddisfazione dei nostri assicurati sono:

VELOCITÀ  
nei tempi  
di liquidazione

QUALITÀ  
dell'assistenza  
e dei servizi offerti  
in caso di sinistro

La cura di questi due aspetti ci ha consentito di rafforzare

e consolidare il rapporto con i nostri assicurati.

## Velocità

La Velocità nei tempi di liquidazione è garantita da una rete capillare di ispettori e liquidatori di Direzione, affiancati da una serie di periti e professionisti esterni presenti su tutto il territorio nazionale.

Un'ulteriore riduzione dei tempi di gestione è stata conseguita grazie alla dematerializzazione e digitalizzazione dell'intero processo della gestione sinistri.

Per garantire la massima qualità dei servizi erogati e per concentrare l'attenzione sulle diverse esigenze della Clientela, puntiamo sulla multicanalità e sulla tecnologia.

L'innovazione a servizio del Cliente include anche la modalità di denuncia di un sinistro, inviabile sia tramite la propria Agenzia di riferimento o un numero verde dedicato, sia attra-

verso l'apposita funzione "SOS apertura sinistri" dell'applicazione per smartphone "MyVittoria".

Tra nuovi servizi è stato attivato il sistema automatico di messaggistica SMS che informa il Cliente dell'avvenuta apertura del sinistro.

Tutti i processi relativi al sinistro, dalla denuncia alla gestione dello stesso, fino alla sua liquidazione, sono stati integrati online attraverso il nostro sistema gestionale "New Age", che garantisce il presidio e il controllo di tutte le attività svolte dagli attori del processo sinistri.

Inoltre, la dematerializzazione dei documenti accelera il processo di gestione del sinistro, evitando ricerche dispersive e concentrando tutto il materiale in un unico sistema gestionale.

L'integrazione dei sistemi dedicati ai collaboratori evita la duplicazione e la distribuzione di materiale regolamentato dalla privacy a persone non autorizzate.

In caso di danni da bagnamento e fenomeni elettrici, i fornitori che selezioniamo raggiungono il Cliente e attraverso metodologie innovative, possono riparare tubazioni danneggiate in un solo giorno. Il Cliente può anche essere raggiunto telematicamente ed effettuare online con un operatore tecnico specializzato una video perizia ai propri beni danneggiati, evitando il sopralluogo diretto di un tecnico e riducendo in modo significativo i tempi di liquidazione del sinistro.



**per questo  
prestiamo da  
sempre grande  
attenzione a  
modalità e  
tempi di  
questa fase**

## Qualità

La Qualità dell'assistenza fornita è curata attraverso un'attenta selezione di fornitori e partner, ai quali è richiesto di rispettare i nostri standard per tempistiche di lavoro, servizio al Cliente e modalità per rapportarsi con i Clienti/danneggiati. Periodicamente vengono svolte attività di audit e controllo qualità su tutti i collaboratori con segnalazione delle aree di miglioramento.

L'iscrizione all'albo, per ognuno dei fornitori, avviene dopo una serie di verifiche formali sui dati degli stessi e visite presso le strutture o gli studi professionali. Per le carrozzerie viene acquisita documentazione fotografica di tutta la struttura e viene richiesta la compilazione di questionari per censire tutti i dati tecnici, periti, medici, legali ed accertatori sono adeguatamente formati all'utilizzo degli

applicativi Vittoria.

Queste sono tutte le attività che ci permettono di offrire, rispetto al mercato, un servizio migliore e tempestivo nella gestione del sinistro.

Tra i servizi d'eccellenza offerti, rientrano i prodotti che prevedono prestazioni di "assistenza diretta" che permettono di risolvere le necessità pratiche dell'assicurato al momento stesso in cui ne ha bisogno. Si pensi, ad esempio, in relazione alla persona, all'intervento dei mezzi di soccorso o all'assistenza di personale medico, oppure, in relazione alla casa, all'intervento di artigiani specializzati e tecnici per sinistri sui fabbricati o all'invio di guardie giurate in caso di furto.

Nelle Polizze Globale Fabbri-  
cati, viene messa a disposizio-

ne del contraente una società specializzata, che individua la rottura dell'impianto idrico sotto traccia, consentendo in molti casi la riparazione senza nessuna necessità di interventi di demolizione in casa, con positivi impatti anche sull'ambiente, in quanto si evita la produzione di materiali inerti da smaltire.

Nel 2018 sono stati emanati 3 manuali ad uso della rete liquidaiva contenenti i principi e le linee guida per il corretto utilizzo degli strumenti di gestione e monitoraggio dei sinistri, con il fine di uniformare e migliore ulteriormente il servizio.

**340.276**

Sinistri gestiti

**266.729**

Sinistri pagati

**18 GIORNI**

Tempo medio della gestione  
di un sinistro danni/vita

**1.589**

Clienti che hanno usato  
l'app per denunciare un  
sinistro RCA o richiedere  
assistenza stradale

## CONTRASTO AI FENOMENI FRAUDOLENTI

La Compagnia ha consolidato il proprio impegno nel contrastare i fenomeni fraudolenti e criminali con attività a tutela del Cliente e della comunità per evitare speculazioni che di riflesso potrebbero gravare sulle tariffe

**Tempestività,  
correttezza e  
trasparenza:  
ogni reclamo  
da gestire è  
un'occasione  
per soddisfare  
il Cliente**

## La gestione dei reclami

La gestione dei reclami è attuata dall'Ufficio Reclami sotto la responsabilità della Compliance.

Il Servizio Reclami segue una specifica politica di gestione improntata alla tempestività, correttezza e trasparenza, avendo sempre come obiettivo

la soddisfazione del Cliente.

A dicembre 2018 Vittoria ha completamente revisionato la politica di gestione dei reclami, descrivendo in modo analitico tutto il sistema di nuova catalogazione del reclamo e introducendo nuovi controlli per garantire performance adeguate.

Questa nuova modalità di gestione consentirà all'impresa di adottare interventi orientati al miglioramento dei servizi e dei prodotti offerti; a decorrere dal 2019, inoltre, verrà attuato il coordinamento con la nuova Funzione Customer Care.

## Reclami

Sia i reclami utente che le richieste istruttorie notificate dagli Istituti di Vigilanza (IVASS – COVIP – CONSOB – GARANTE PRIVACY) vengono gestite in coordinamento con le funzioni tecniche competenti e, al fine di ridurre il reiterarsi delle istan-

ze, si attuano tempestivamente azioni correttive.

Considerando la prevalenza del Ramo R.C. Auto nel mix di portafoglio assicurativo, gran parte dei reclami riguarda l'Area Liquidativa Sinistri.

I tempi di evasione sono ben al di sotto dei 45 giorni previsti dalla normativa IVASS di riferimento.

Numero reclami

Reclami	2018	2017	2016	% Variazione
Reclami utente	2.939	3.247	n.a.	(9,5)
Reclami IVASS	653	645	n.a.	1,2
Reclami Totali	3.592	3.892	n.a.	(7,7)

## Privacy

A presidio della protezione dei dati personali dei Clienti, viene svolta un'adeguata formazio-

ne ad Agenti e Dipendenti. Nel corso dell'anno, come per il 2017 e 2016, non si sono re-

gistrati casi di violazione della privacy e perdita di dati.

### Esito reclami utente

Esito	2018		2017		2016	
	Numero	% su totale	Numero	% su totale	Numero	% su totale
Accolti/Transati	636	21,6	839	25,8	n.a.	n.a.
Resinti	2.205	75,1	2.319	71,5	n.a.	n.a.
In corso di istruttoria	98	3,3	89	2,8	n.a.	n.a.
Totali	2.939	100	3.247	100	n.a.	n.a.

### Giorni medi evasione reclami

Reclami	2018		2017		% variazione
	2018	2017	2016	n.a.	
Reclami Utente	12,48	12,70	n.a.	n.a.	(1,7)
Reclami IVASS	10,05	10,04	n.a.	n.a.	0,1

**Accompagniamo  
il Cliente  
in tutte le fasi  
dell'acquisto di  
una delle nostre  
residenze**

## La vicinanza ai Clienti Immobiliari

La nostra filosofia operativa è basata su etica e qualità del servizio verso il Cliente in un'ottica di partnership.

La struttura gestisce circa 2.800 unità immobiliari e segue lo sviluppo urbanistico di diverse aree geografiche presenti a Milano, Parma, Torino e Roma.

Dal 2017 parte degli incarichi di vendita è stata affidata a qualificate società terze del settore.

Le nostre persone seguono con grande professionalità coloro che vogliono acquista-

re una delle nostre soluzioni abitative, offrendo una vera e propria consulenza personalizzata e una costante assistenza fino al rogito notarile. Il Cliente è accompagnato nella scelta dell'unità abitativa che più si adatta alle sue esigenze, nello studio di eventuali ipotesi di arredo e in tutto ciò che concerne la fase legata alle pratiche notarili per l'acquisto, comprese eventuali indicazioni sui migliori prodotti di mutuo presenti sul mercato.

Il Cliente può così contare su

un'assistenza completa e costante, via telefono, e-mail e presso gli uffici dove è presente personale qualificato.

Inoltre, è a disposizione della Clientela un ufficio di consulenza legale, dedicato alla stesura di mandati, compromessi, atti notarili e quant'altro necessario alle operazioni di compravendita. La proprietà e l'acquirente, fin dai primi contatti, vengono messi dettagliatamente al corrente delle normative che regolano i passaggi di proprietà.

## Le iniziative di vendita

Nell'arco del 2018 abbiamo registrato un numero complessivo di 2.000 prime visite.

Per agevolare il rapporto diretto con il Cliente, abbiamo effettuato diverse attività promozionali studiate ad hoc per ogni singola operazione immobiliare: open day, convegni, sponsorizzazioni.

Durante un convegno, organizzato in collaborazione con un importante Istituto di Ricerca del settore, è stato presentato un "Rapporto sul mercato immobiliare di Milano e dell'Area Metropolitana". L'evento versava su "I nuovi modelli della città", inteso come nuovi luoghi del vivere secondo uno svilup-

po sostenibile ambientale del costruito.

Le strategie di marketing Agenziali sono sempre più indirizzate verso campagne pubblicitarie web oriented, questo per conciliare l'interesse dell'azienda verso le nuove tecnologie e la sostenibilità ambientale, grazie alla riduzione del materiale cartaceo utilizzato.

# AGENTI E INTERMEDIARI

## La presenza sul territorio

La nostra rete si contraddistingue per la sua professionalità, punto cardine del processo di acquisizione dei rischi assicurativi, così come per l'attenzione e la centralità che essa riserva al Cliente.

L'attività di consulenza è mirata in particolare alla gestione, con strumenti sempre innova-

tivi, e all'identificazione delle esigenze assicurative dei nostri Clienti.

Alla data del 31 dicembre 2018 erano presenti sul territorio nazionale 455 Agenzie Generali e 1088 subAgenzie che intermediano prodotti Vittoria Assicurazioni.

La Compagnia collabora inoltre

con:

- ▲ 10 Banche per la distribuzione dei prodotti assicurativi della Compagnia;
- ▲ 1 Banca per la Gestione dei contratti assicurativi;
- ▲ 1 Sim per la distribuzione dei prodotti assicurativi.



**Professionalità  
e attenzione:  
sono queste  
le qualità che  
fanno della  
rete di Agenzie  
il canale  
privilegiato di  
rapporto con  
i Clienti**

## La formazione Agenziale

**51.488**

Ore di formazione  
in aula

**5.944**

Ore di formazione  
sul territorio

**135**

Corsi disponibili

**39.259**

Partecipanti di cui  
in aula 8.065

**550.000 EURO**

Investimento complessivo  
in formazione

### Piano annuale di formazione

Il piano formativo del 2018 è stato disegnato ad hoc per accrescere le competenze della rete vendita.

Per fornire un servizio al passo con i cambiamenti della realtà assicurativa e sempre in grado di catturare l'attenzione degli intermediari, abbiamo selezionato e coinvolto:

- ▲ un team di formatori interni che raccoglie in modo capillare i feedback e le esigenze formative della rete e offre corsi su strumenti, procedure e prodotti che possono essere efficacemente messi in pratica nella quotidianità della realtà di Agenzia;
- ▲ personale di Direzione specializzato che mette a disposizione la propria conoscenza specialistica e il proprio know how sulle più recenti norme assicurative;
- ▲ formatori esterni di comprovata esperienza che proget-

tano i corsi in sinergia con la Direzione e si concentrano su temi assicurativi e manageriali.

Il piano formativo di quest'anno verte sull'area tecnica dei prodotti, declinati in 42 corsi d'aula, di cui due di particolare successo sulla garanzia della casa e della protezione della persona: hanno partecipato 1.713 intermediari della rete secondaria per 85 aule su tutto il territorio.

A completamento della formazione tecnica degli Agenti sono stati aperti due percorsi di perfezionamento (Master I e III livello) che hanno visto la partecipazione di 100 Agenti per 22 aule.

Il progetto formativo, partendo dalla formazione tecnica mirata alla conoscenza delle dinamiche sottostanti l'assunzione dei "rischi aziende", ha l'obiettivo di incrementare le capacità di approfondimento della selezione

dei Clienti "aziende". Il percorso si conclude con un III livello di specializzazione, durante il quale partendo dall'analisi di sinistri esemplificativi, si evidenzia cosa si sarebbe potuto fare meglio o diversamente per ridurre l'entità del sinistro stesso o addirittura azzerare il rischio.

In considerazione degli importanti cambiamenti nel panorama legislativo, sono stati sviluppati specifici piani formativi per la divulgazione capillare su tutta la rete a diversi livelli (Agenti, SubAgenti, Impiegati) di: Antiriciclaggio, Privacy e GDPR e IDD.

Gli specifici piani formativi sono stati realizzati in modalità blended, combinando formazione on line con l'esperienza d'aula.





***Alimentiamo la crescita della rete di vendita e delle sue competenze anche attraverso corsi online***

## Formiamo i professionisti di domani

La continua ricerca di accrescere la professionalità della nostra Rete di Vendita, per mettere a disposizione le migliori risorse e per favorire una Customer Experience efficace, si è tradotta nel 2018 in un progetto "Il tuo futuro in Vittoria" dedicato allo sviluppo di una rete secondaria capace di esprimere elevati livelli di competenza.

L'obiettivo è avere intermediari preparati tecnicamente, capaci di utilizzare strumenti digitali innovativi e, al contempo, che si identifichino nel ruolo di consulente assicurativo, realmente vicino al Cliente e alle sue esigenze assicurative.

Il progetto vede la partecipazione di 50 giovani che abbiamo ricercato presso gli Atenei e inserito in altrettante Agenzie, in cui hanno la possibilità crescere a affiancare gli Agenti in tutto

il ciclo di consulenza al Cliente.

Il percorso formativo, oltre a concentrarsi sull'acquisizione di elevata competenza tecnica, fondamentale per saper governare la relazione con il Cliente, ha favorito la comprensione dei processi e ha stimolato comportamenti efficaci e consapevoli. Non ultimo, questa metodologia ha sviluppato senso di appartenenza verso la Compagnia e il team building.

Per aiutarli a sviluppare e a prendere coscienza della loro professionalità sono stati dotati di strumenti innovativi per incoraggiare l'interazione con il Cliente e con la Direzione.

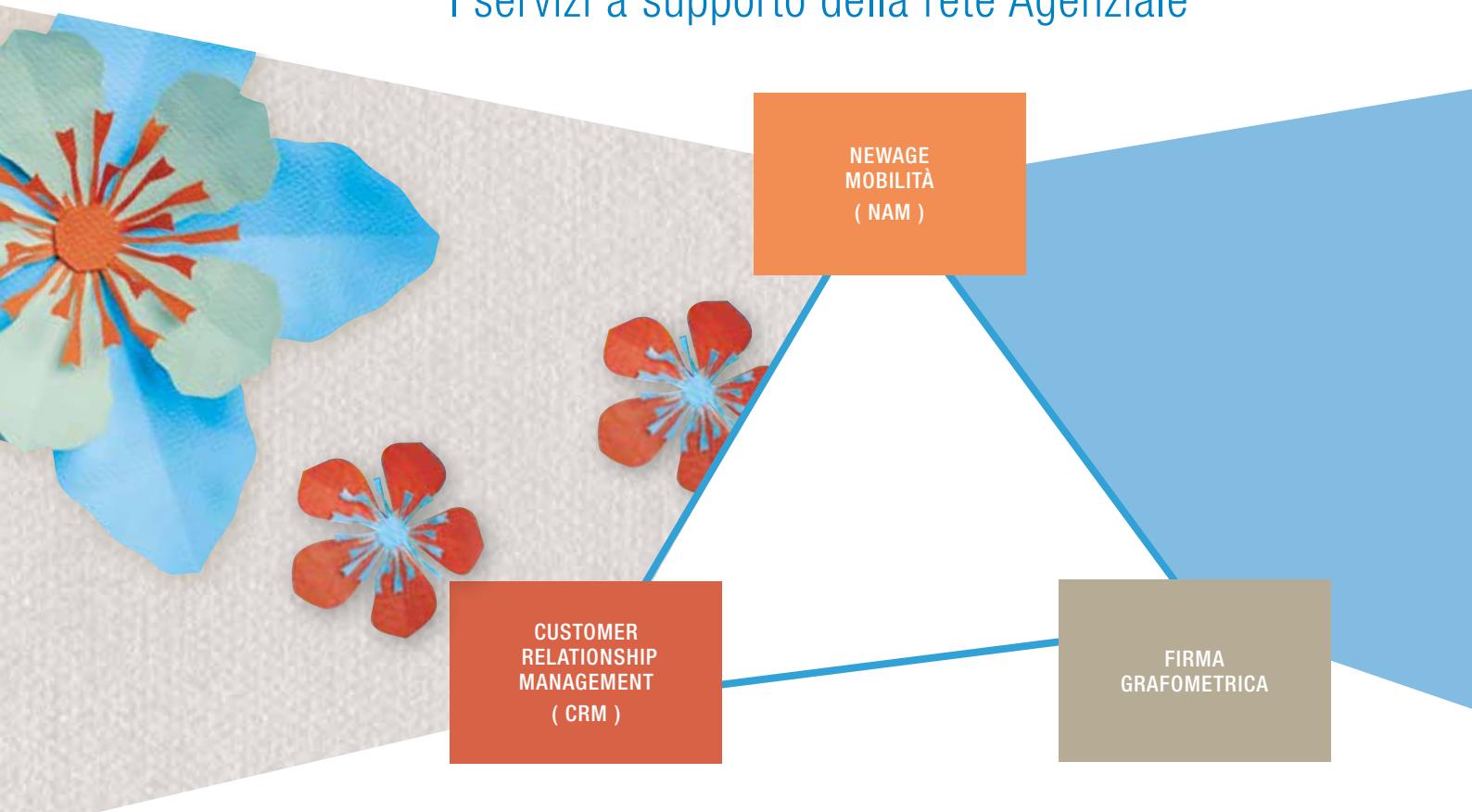
Il percorso di formazione dura 18 mesi, durante i quali le attività di aula più tradizionali si alternano con incontri di tutoraggio, coaching e vere e proprie

riunioni commerciali.

Accompagniamo nel percorso i giovani SubAgenti, i formatori della Direzione, Formatori Esterni e anche gli Agenti, che sono stati a loro volta preparati per affrontare con successo l'inserimento delle nuove professionalità nell'Agenzia. E' stato previsto un costante monitoraggio dei comportamenti e delle conoscenze acquisite con l'obiettivo di renderli indipendenti entro 18 mesi, sia dal punto di vista professionale che economico.

I risultati del progetto si vedranno a lungo termine, ma già oggi siamo fieri di lavorare per la realizzazione di questi giovani professionisti.

## I servizi a supporto della rete Agenziale



Il sistema core per la nostra Compagnia denominato New-Age nasce nei primi anni 2000 per la gestione del portafoglio polizze. È stato progettato e creato internamente per ottenere un reale sistema online che collegasse in tempo reale la Direzione con le Agenzie, gli ispettorati, i partner commerciali e finalizzato alla gestione multiramo dei nostri prodotti e dei rispettivi processi di vendita, del post vendita e di tutte le attività legate alla gestione dei sinistri.

Per migliorare gli strumenti a disposizione delle nostre reti distributive, tenendo conto dell'evoluzione delle esigenze dei Clienti e delle nuove modalità di interazione digitali, nel

corso degli ultimi anni, abbiamo introdotto nuovi sistemi informatici.

Un accordo siglato con il Gruppo Agenti Vittoria ha permesso di dotare tutta la rete distributiva di modernissimi tablet pc, ideali per concludere i processi di vendita attraverso la raccolta della firma grafometrica, anche al di fuori dei locali di Agenzia, e sfruttando al meglio i nuovi sistemi di emissione in mobilità.

Il "newage Mobilità" permette, in pochi semplici passaggi, la proposta di pacchetti di garanzie predefinite attraverso uno strumento interattivo che garantisce al contraente una maggiore consapevolezza e chiarezza. Inoltre, è stato diffuso il nuovo "Customer Relationship

Management", strumento che permette agli Agenti di gestire le comunicazioni relativamente agli avvisi di scadenza delle polizze e di proporre iniziative di marketing alla Clientela.

Un'ulteriore soluzione innovativa, che ha interessato la rete, riguarda la firma grafometrica, dapprima utilizzata per la sottoscrizione dei contratti e, successivamente, introdotta anche per alleggerire alcuni processi amministrativi tra la Direzione e le Agenzie.

## Il progetto "Agenzia Snella"

Il Progetto, nato nel 2014 a beneficio di tutte le Agenzie, si è concluso nel 2018 con la partecipazione di 369 Agenzie.

Il Modello Agenzia Snella, ideato per le Agenzie e costruito con le Agenzie, è stato realizzato con l'obiettivo di migliorare la redditività della Rete e garantire la sostenibilità sul mercato nel medio – lungo periodo.

L'ambizioso obiettivo è stato raggiunto grazie all'impegno delle Agenzie ed al lavoro di Specialisti di organizzazione e Coordinatori commerciali che hanno:

▲ affiancato l'Agente verso

l'adozione di un'Organizzazione "efficiente", attraverso la razionalizzazione dei processi d'Agenzia e l'esternalizzazione delle attività imprenditive.

▲ supportato l'Agente verso l'adozione di un Modello di Vendita "evoluto", che ha consentito all'intera struttura di focalizzarsi sui processi commerciali.

Il valore del Modello per la Rete si è concretizzato nella "riqualificazione" delle Risorse di Agenzia, pronte ora a gestire il Cliente in maniera proattiva, e nel costante supporto operati-

vo agli Agenti per l'organizzazione e l'attivazione dei processi di vendita.

Per facilitare la riqualificazione delle Risorse di Agenzia, i Coordinatori commerciali hanno condiviso con le Agenzie "piani commerciali", declinati per obiettivi temporali, ed azioni di monitoraggio costanti dedicati all'utilizzo degli strumenti resi disponibili dai vari progetti della Compagnia. E' stato inoltre previsto un intenso programma di formazione che ha garantito ai partecipanti di beneficiare di circa di 75.000 ore di crediti formativi.

369

Agenzie coinvolte di cui:  
60 tra il 2013 e il 2015  
97 nel 2016  
138 nel 2017  
74 nel 2018

20

Personne nel team di lavoro



## La comunicazione con gli Agenti

L'attenzione verso la nostra rete si manifesta attraverso un'attenta comunicazione e un continuo aggiornamento.

Ogni lunedì le Agenzie ricevono, sulla propria mail, un resoconto di tutte le Circolari, Comunicazioni e Comunicati

IVASS al fine di consentire alle stesse di avere una gestione amministrativa ed organizzativa efficiente.

Tali documenti sono comunque consultabili su Mondo Vittoria nell'Area "Comunicazioni Rete Vendita".

Sempre all'interno di Mondo Vittoria è presente una sezione denominata "Comunicazioni Pregresse", nella quale è archiviato lo storico di tutte le Note Informative, le Comunicazioni Sistemi Informativi emanate fin dal marzo 2014.

# PARTNER COMMERCIALI E PROFESSIONALI

## I partner commerciali

La possibilità di offrire prodotti personalizzati e di individuare soluzioni mirate si concretizza anche nella capacità dell'azienda di individuare partner con i quali stringere significativi rapporti di collaborazione, a beneficio del servizio e della qualità dei prodotti offerti alla nostra Clientela e alla collettività.

Abbiamo in corso numerose convenzioni e partnership, sia

di carattere nazionale sia locale, legate ad associazioni di categoria o altri enti, ai quali offriamo condizioni economiche e servizi privilegiati; tra queste segnaliamo le Associazioni Cristiane Lavoratori Italiani (ACLI), l'Associazione Nazionale Coordinamento Camperisti, Confcommercio Imprese per

l'Italia, le Forze Armate e Forze dell'ordine, il Touring Club Italiano.

Un elenco puntuale delle convenzioni nazionali è disponibile sul nostro sito istituzionale; di seguito descriviamo quelle più consolidate per la Compagnia.

**5.732**

Imprese associate a Confcommercio

VITTORIA E  
CONFCOMMERCIO  
IMPRESE  
PER L'ITALIA

L'accordo con Confcommercio nasce nel 2007 con l'intento di diventare l'assicuratore di riferimento per la confederazione e per le imprese italiane associate, attraverso la realizzazione di un pacchetto d'offerta esclusivo costruito per soddisfare le loro più differenti esigenze di copertura. A livello operativo la strategia prevede di generare relazioni fra il sistema di rappresentanza territoriale Confcommercio e la rete commerciale Vittoria e condividere idonee iniziative per arrivare alle imprese associate.

Ad oggi la convenzione conta 5.732 Clienti tra dipendenti Confcommercio, imprese associate e loro titolari, professionisti e lavoratori autonomi associati che ogni giorno affidano a noi la tutela della loro attività lavorativa, delle loro imprese e famiglie.

**90.658\***

Equipaggi camper

\*Il delta rispetto all'anno precedente è dovuto ad un affinamento della metodologia di estrazione dei dati.

VITTORIA E  
ASSOCIAZIONE  
NAZIONALE  
COORDINAMENTO  
CAMPERISTI

Vittoria assicurazioni ha una pluriennale e proficua collaborazione con l'associazione Nazionale Coordinamento Camperisti che si fonda sul criterio di perseguire la massima soddisfazione delle famiglie in autocaravan attraverso l'offerta di una gamma sempre più vasta di soluzioni per ogni necessità.

Da questa collaborazione nasce Linea Strada inCamper, la polizza per autocaravan, frutto dell'unione fra l'esperienza di camperisti "veri" e la professionalità dei tecnici Vittoria Assicurazioni, in grado di venire incontro alle aspettative dei camperisti più esigenti, poiché costruita pensando alle loro reali necessità.

A fine 2018 erano 90.658 gli equipaggi che hanno affidato la copertura delle loro autocaravan e delle loro famiglie a Vittoria Assicurazioni.

*Certi dei  
nostri valori,  
scegliamo  
partner con cui  
collaborare a  
beneficio della  
collettività*

VITTORIA E  
TOURING  
CLUB ITALIANO

L'impegno e la partecipazione civile e sociale, l'attenzione al paesaggio e all'ambiente, l'amore per il nostro paese, sono i valori riconosciuti e condivisi alla base della nostra lunga e solida partnership con il Touring Club Italiano, associazione no profit, fondata dal 1894, da allora impegnata a far conoscere e tutelare i territori d'Italia diffondendo una cultura consapevole e responsabile del viaggio.

Il primo rapporto istituzionale con il Touring Club Italiano risale al 1934 e riprende con l'importante convenzione siglata nel 1995 ed è attiva tutt'ora. Negli anni la collaborazione si è sempre più consolidata e ha dato origine a diversi accordi con l'obiettivo di offrire alla comunità il frutto del lavoro di entrambe le entità.

A fine 2018 erano 47,892 i soci e i dipendenti TCI che affidavano a Vittoria Assicurazioni la sicurezza delle loro famiglie, dei loro patrimoni, della loro previdenza o attività professionale.

VITTORIA E  
FORZE ARMATE E  
FORZE DELL'ORDINE

Il rapporto con il mondo della Difesa è la conferma dell'affidabilità e della considerazione ai più alti livelli istituzionali che la Compagnia si è guadagnata nel corso degli anni. Infatti, quando nell'agosto del 1990 scoppia la prima guerra del Golfo, Vittoria Assicurazioni si è impegnata ad assicurare i soldati dell'esercito Italiano per conto del ministero della Difesa, e così è stato in seguito per le altre importanti operazioni militari, come le missioni in Somalia, in Croazia e Bosnia, in Kosovo, in Afghanistan.

La convezione oggi in essere con le Forze armate e Forze dell'ordine interessa 263,631 Clienti appartenenti allo stato maggiore Difesa (esercito, Carabinieri, marina e aeronautica), alla Guardia di Finanza, alla polizia di stato e ai Vigili del Fuoco, che ci scelgono grazie alla qualità del servizio e alle offerte esclusive per la tutela di tutti gli aspetti della loro vita lavorativa e privata.

47.892

Soci e dipendenti  
Touring Club Italiano

263.631

Appartenenti alle Forze  
Armate e Forze dell'Ordine



## I partner professionali e le politiche responsabili di acquisto

Vittoria promuove una gestione "sostenibile" della propria catena di fornitura, basata su principi di equità, affidabilità, trasparenza e correttezza; inoltre, riconosce l'importanza di garantire l'osservanza delle normative e dei codici di condotta, nella convinzione che il rispetto delle regole sia fondamentale nel perseguitamento degli obiettivi comuni, fondati sulla fiducia e oltre che sulla competenza professionale.

Per meglio regolamentare la propria catena di fornitura e contestualmente promuovere i principi contenuti nel Codice Etico, Vittoria ha predisposto una politica di esternalizzazione. Tale politica prevede criteri oggettivi di selezione e valutazione dei fornitori nonché procedure di controllo e monitoraggio specifiche, azioni messe in atto sia dalle Funzioni aziendali coinvolte nel processo di acquisto che dalle strutture di controllo di cui la Compagnia si è dotata. Inoltre, in coerenza con i valori enunciati nel Codice Etico, Vittoria si impegna a scegliere quei Fornitori che gestiscono in modo responsabile gli impatti sociali, tutelano i diritti dei propri lavoratori e promuovono tali istanze anche presso la propria rete di subfornitori,

dipendenti e collaboratori.

Tutti i fornitori sono infatti chiamati ad aderire al Codice Etico e al MOG ai sensi del D.Lgs 231/2001, nonché a sottoscrivere un'autocertificazione in cui attestano di non aver subito procedure di fallimento o di liquidazione coatta amministrativa, sentenze di condanna passate in giudicato, l'applicazione di misure di sicurezza o di prevenzione antimafia, sanzioni per la violazione di norme in materia di lavoro, di previdenza e di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro.

Nell'ambito del processo di selezione del fornitore vengono analizzati aspetti quali:

- ▲ Il possesso di specifici requisiti di professionalità, onorabilità e indipendenza;
- ▲ la stabilità economica;
- ▲ l'adozione di mezzi idonei a garantire che nessun conflitto di interesse esplicito o potenziale metta a repentaglio il soddisfacimento delle esigenze della Compagnia;
- ▲ l'adeguatezza dei piani ad affrontare situazioni di emergenza o interruzioni dell'operatività;
- ▲ il rispetto dei principi etici e

le regole operative sancite nel Codice Etico di Gruppo.

La scelta di uno specifico fornitore deve essere sempre ragionevolmente e adeguatamente motivata documentata e frutto dell'applicazione.

Nel 2018 abbiamo coinvolto nell'approvvigionamento di beni, servizi e lavori in appalto 2.480 fornitori, il 97% dei quali con sede in Italia, per un valore di 56,9 milioni di euro, di cui 6,4 milioni riferiti a fornitori di attività esternalizzate essenziali o importanti (di cui 9,4 milioni di euro nel 2017).

Tra i partner professionali si annoverano anche i fiduciari di Vittoria Assicurazioni quali avvocati, periti, accertatori e Medici Legali che costituiscono oltre il 50% dei contratti di fornitura.

Per una maggiore interazione con la Compagnia e al fine di soddisfare al meglio le esigenze del Cliente, abbiamo sviluppato il "SUF", ovvero il "Sito Unico Fiduciari", che permette al fiduciario di gestire al meglio e in autonomia le proprie attività, con impatti positivi ambientali e umani.

# TERRITORIO E COLLETTIVITÀ

## Il nostro ruolo nel ridisegno del paesaggio urbano

La salvaguardia del patrimonio nazionale, la valorizzazione dell'ambiente e la responsabilità sociale favoriscono uno scambio reale con la collettività,

tà, nonché un'opportunità per il benessere comune.

Il contributo al recupero del patrimonio storico, artistico e architettonico si manifesta con piani di riqualificazione di aree urbane, di popolamento

di zone in fase di sviluppo e di investimenti in ambiziosi progetti innovativi con significativi risvolti anche dal punto di vista socioculturale.

Ne sono un esempio gli interventi realizzati nelle città di Milano, Firenze, Torino, Roma e Genova.

*L'attenzione  
al recupero  
del patrimonio  
artistico, storico  
e culturale è  
espressione  
dell'identità  
italiana del  
nostro Gruppo*

*Diamo  
ascolto  
ai nostri  
Stakeholder*

Crediamo che il nostro agire non abbia solo una valenza economica. Diamo valore all'ascolto di tutti i nostri Stakeholder, con i quali condividiamo il risultato del nostro fare impresa, in modo che sia sostenibile nel futuro e che porti beneficio alla collettività alla quale sentiamo di appartenere.



## *Impegno sociale*

Dal 2007 sosteniamo la Consulta per la Valorizzazione dei Beni Artistici e Culturali di Torino. Una perfetta armonia di valori, che ci ha permesso di contribuire ad interventi finalizzati alla valorizzazione e al miglioramento della fruibilità del patrimonio storico-artistico.

### MILANO

**Parco Vittoria:** il Gruppo Vittoria ha investito nella città di Milano con un grande intervento urbanistico e architettonico, volto a realizzare un elegante complesso residenziale e una moderna zona godibile da tutta la collettività.

Il progetto, firmato dall'architetto Gino Valle, è stato realizzato anche per restituire un'identità a una zona in cui, più di cento anni fa, nasceva la storia industriale dell'Alfa Romeo e per dare un'omogeneità con l'ambiente circostante: i tre grandi edifici tagliati in diagonale, a diverse altezze, riprendono armoniosamente il timpano dell'ex-fiera.

Il centro direzionale si apre sulla piazza più grande della città e un gioco di linee prospettiche a ragnatela sulla pavimentazione in pietra invita chi passeggiava a dirigersi verso un avveniristico ponte ciclopipedonale, rosso come l'emblematica livrea dell'Alfa Romeo.

L'opera d'arte, a cielo aperto, "Grande cancellatura per Giovanni Testori", ammirabile da chiunque attraversi la piazza, richiama un altro elemento caratterizzante della zona, infatti, il bassorilievo è tratto dal romanzo "il Ponte della Ghisolfa".

Nell'ambito del progetto di riqualificazione urbana dell'area del Portello, alle spalle del centro direzionale, sorge un complesso residenziale costituito da 6 torri e 2 edifici in linea, i cui nomi rendono omaggio al glorioso passato e tutti ricordano un'auto storica dell'Alfa Romeo.

Nulla è lasciato al caso, infatti esiste un filo conduttore "narrativo" in questo grande intervento urbanistico, che riqualifica e ridisegna la zona, ma nel contempo richiama alla memoria la storia della città, dando sempre una continuità con il passato.

### FIRENZE

**Residenze Viale Michelangiolo:** un nuovo complesso immobiliare, caratterizzato da linee architettoniche moderne, ma con richiami di un piccolo borgo antico, è stato edificato seguendo le attuali esigenze abitative di risparmio energetico e di ricerca tecnologica.

## TORINO

Rispettando attentamente il contesto di uno dei quartieri più antichi e ricchi di storia di Torino, sono stati ristrutturati alcuni immobili nel cuore del centro storico della città.

**Barbaroux 43:** i lavori di ristrutturazione dello stabile hanno riportato a nuova luce questo palazzo nobiliare di origine settecentesca.

**Corso Cairoli 30:** complesso risalente alla metà dell'Ottocento, fine progetto a firma di Gaetano Bertolotti, è stato restaurato riportando all'antico splendore elementi architettonici originari come i toni delle facciate e del tetto, le opere in ferro e l'uso della pietra. Una dimora d'epoca, adagiata sul Lungo Po e immersa nel verde della collina, il cui affaccio abbraccia alcuni dei simboli più significativi della città: il Monte dei Cappuccini, la chiesa della Gran Madre e la Basilica di Superga.

## ROMA

**Queen 43:** tutti gli ambienti sia interni che esterni sono stati oggetto di una radicale ristrutturazione. Il progetto è stato realizzato secondo i più alti standard tecnologici, con impianti all'avanguardia che utilizzano fonti di energia rinnovabili e garantiscono un'alta efficienza energetica.

**Via Lima 4:** nel cuore dei Parioli, l'edificio risale al 1933 ed è stato attribuito a Ugo Luccichenti, il famoso architetto romano, che in quegli anni progettò nell'ambito dell'edilizia residenziale privata. Lo stile "razionalista" è chiaramente distinguibile nell'articolazione dei piani distribuiti su livelli sfalsati e nelle particolarità architettoniche che lo rendono esempio di stile ed eleganza.

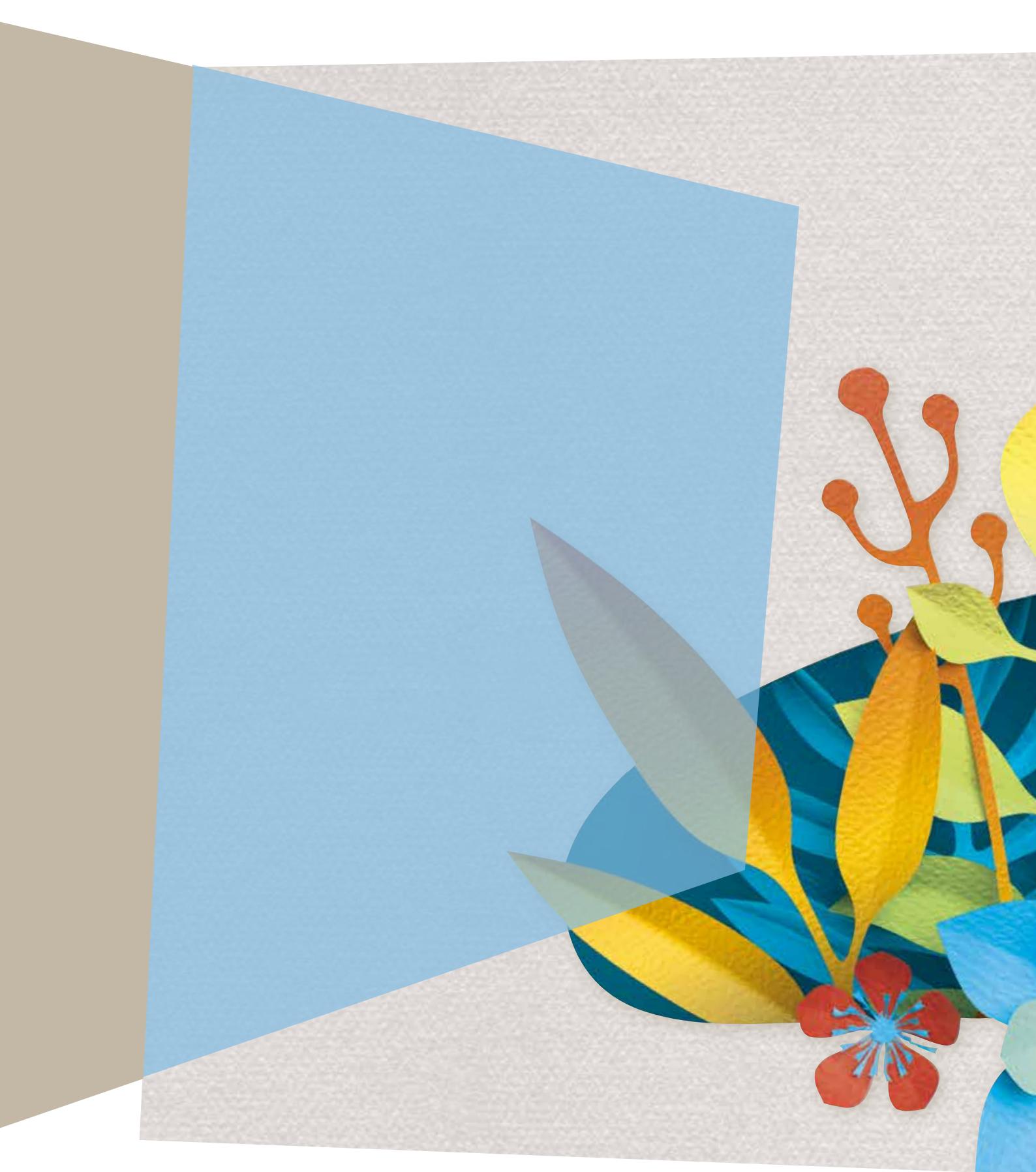
**Parco Fidenae:** un elegante complesso residenziale costituito da due palazzine che si affacciano su una collina verde. Tutte le unità abitative sono dotate di ogni comfort e innovativi standing qualitativi.

## GENOVA

In due zone della città, sulle quali si affacciano i più importanti edifici pubblici, storici e antichi palazzi, sono stati eseguiti interventi di recupero artistico, tenendo in considerazione le diverse identità di quartiere e del tessuto urbano che circonda i palazzi oggetto di ristrutturazione.

**Palazzo Doria De Fornari:** un palazzo nobiliare costruito alla fine del 500 dal Doge Ambrogio Doria durante il cosiddetto "Secolo dei Genovesi" e situato nella bellissima Piazza De Ferrari, è stato soggetto a completa ristrutturazione con l'utilizzo di materiali e dotazioni di elevata qualità, coniugando innovazione tecnologica e tradizione.

**Palazzo Lercari Spinola:** un immobile storico situato in prossimità del porto antico, è stato integralmente restaurato ponendo massima attenzione agli affreschi e agli stucchi di indiscutibile valore artistico, così come le sculture di pregio che ornano la scala voltata.





SOSTENIBILI  
PER SCELTA

## L'ATTENZIONE AGLI IMPATTI AMBIENTALI

*L'impegno per lo sviluppo sostenibile ha anche la nostra firma*

### L'impegno sul tema del cambiamento climatico

L'Italia ha ratificato, nel 2002, il Protocollo di Kyoto, un accordo internazionale che ha l'obiettivo di contrastare il riscaldamento climatico. Questo trattato internazionale si concentra sull'attuazione di politiche che agiscono sull'ambiente e, in particolare, sul surriscaldamento globale per ridurre le emissioni inquinanti di gas ad effetto serra nell'atmosfera.

Il dottor Carlo Acutis, in rappresentanza della Vittoria Assicurazioni, è membro e Amministratore della Geneva Association, la principale "Think tank" assicurativa mondiale.

L'Assemblea generale annuale della Geneva Association è

la riunione più prestigiosa dei principali CEO di assicurazioni di tutto il mondo. Durante la 35a Assemblea Generale, tenutasi a Hamilton, Bermuda, nel maggio 2008, a seguito di un mandato di più di 40 membri leaders mondiali dell'assicurazione, fra i quali dott. Carlo Acutis, la Geneva Association ha avviato un progetto di ricerca sui cambiamenti climatici e sul loro impatto economico nel settore assicurativo per contribuire all'attuazione di misure di mitigazione a rischi inerenti all'evoluzione del clima.

Questo progetto rappresenta una delle priorità a lungo termine della Geneva Association e i risultati del suo primo studio sono stati presentati a Londra, il 2 luglio 2009, in occasione di una conferenza stampa davanti ad un'importante platea.

Nello stesso anno, in occasione dell'Assemblea Generale della Geneva Association a Kyoto,

54 membri leaders mondiali dell'assicurazione hanno firmato una dichiarazione che fa propria e sostiene l'iniziativa del Protocollo di Kyoto. Fra i firmatari vi era anche il dott. Carlo Acutis, in rappresentanza della Vittoria Assicurazioni.

Il 20 maggio 2014, a seguito della 41a assemblea generale della Geneva Association, tenutasi a Toronto, 64 amministratori delegati dei maggiori gruppi assicurativi mondiali hanno confermato il loro impegno in merito alla Dichiarazione sul rischio climatico, che consiste in una serie di principi guida sul ruolo che l'assicurazione può svolgere negli obiettivi globali per affrontare i rischi legati al clima. La dichiarazione conferma la Dichiarazione di Kyoto firmata nel 2009, con ulteriori firme, e fornisce la direzione delle future iniziative legate al clima da parte della Geneva Association e dei suoi membri.

849.196

Documenti sottoscritti digitalmente dai Clienti (51,4% del totale documenti sottoscritti)

22.928

Risme di carta risparmiate nell'anno, corrispondenti a circa 50 alberi di media grandezza salvati (un albero = 153 risme)

### Innoviamo per l'ambiente

Una serie di importanti investimenti in soluzioni tecnologiche all'avanguardia ha consentito di ridurre di impatti negativi

A partire dal 2016 ci siamo dotati di un Portale Unico di Comunicazione, che consente di relazionarsi direttamente con

Da oltre 5 anni abbiamo avviato un programma di progressiva dematerializzazione dei documenti utilizzati per le attività di

sull'ambiente, grazie alla minore necessità di spostamenti e ai minori consumi cartacei.

la Clientela in modalità multicanale: PEC, posta elettronica, SMS.

vendita e di gestione sinistri, attraverso funzionalità realizzate nei sistemi a supporto dei processi industriali di Direzione,

### Portale Unico di Comunicazione

### Dematerializzazione e firme elettroniche

dei partner e della rete dei distributori.

Contestualmente siamo passati alla digitalizzazione dei documenti relativi alle polizze e ai sinistri, attraverso il nostro sistema New Age o sistemi esterni dei fornitori.

In questo ambito, riveste particolare importanza la diffusione a tutte le Agenzie della firma elettronica avanzata (FEA), sia nella modalità di firma grafometrica che nella modalità di firma mediante codice One Time

Password (OTP). Quest'ultima è stata diffusa dall'inizio del 2018 e consiste in una sorta di codice usa e getta che rende più agevole la sottoscrizione dei contratti, in quanto il Cliente ha la possibilità di procedere attraverso il suo smartphone e senza la necessità del "sign pad", come nel caso della firma grafometrica.

Tutte innovazioni che portano a mitigare gli impatti negativi sull'ambiente:

▲ si evita la stampa e successiva sottoscrizione in triplice copia dei documenti con-

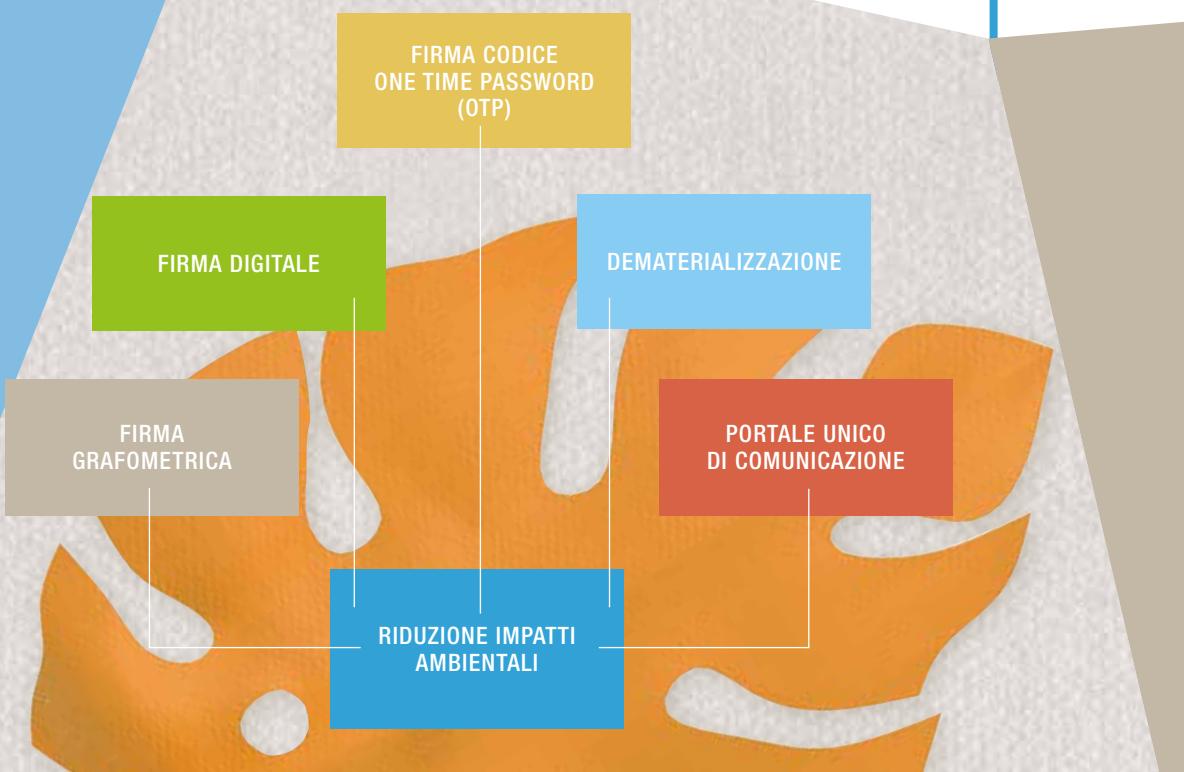
trattuali, offrendo, contestualmente, un più efficace servizio alla Clientela;

- ▲ si è ridotto il consumo di toner ed i corrispondenti consumi energetici per produrre i documenti;
- ▲ si è eliminata la necessità di trasportare e archiviare documenti cartacei, anche grazie al sempre maggior ricorso alla visualizzazione dei contratti conservati digitalmente nell'Area Riservata Vittoria da parte dei Clienti.

In quest'ottica vanno visti gli investimenti finalizzati al miglioramento dell'Area Riservata Vittoria.

+9,45%

Aumento dei documenti sottoscritti digitalmente rispetto all'anno precedente



In particolare, nel 2018 l'utilizzo della firma elettronica avanzata è stato accettato da 1.011.336 Clienti, che hanno sottoscritto elettronicamente 849.196 documenti, corrispondenti al 51,4% del totale dei documenti sottoscritti, con una riduzione del consumo totale di carta di 22.928 risme l'anno.

Nello specifico, la documentazione cartacea prevista a supporto delle garanzie Auto è stata eliminata e sostituita integralmente da comunicazioni elettroniche ai Clienti e agli archivi centrali istituzionali.

Infine, a partire dal 2017 è stata attivata una nuova modalità di distribuzione in forma elettrono-

nica della documentazione da esporre in incontri istituzionali e con la comunità finanziaria.

La gestione delle note spese e dei buoni pasto avviene, dal 2018, tramite applicazioni mobile, sia per facilitarne l'utilizzo sia per evitare l'utilizzo di carta.

## I consumi energetici diretti

Il contenimento degli impatti ambientali nella quotidiana attività di business è un tema caro al Gruppo Vittoria. Questo si rispecchia anche nell'attenzione ai nostri consumi, evitando sprechi, e nell'adesione a policy che ci consentano di puntare ad un continuo efficientamento, con l'obiettivo di ridurre

emissioni inquinanti di gas ad effetto serra.

A tal proposito, nel 2018 la Compagnia ha rivisto la Car Policy aziendale, eliminando le auto diesel.

La Travel Policy, introdotta nel 2017, invita tutti i dipendenti a prediligere, per i viaggi di lavoro di media e lunga distanza, l'utilizzo del treno che rispetto all'automobile, continua ad essere privilegiato e a portare

benefici in termini di emissioni. Infine, per incentivare il trasporto collettivo, il CRAL (Centro Ricreativo Aziendale dei Lavoratori) ha esteso le convenzioni sui trasporti anche ai treni regionali, oltre che ad ATM (Azienda Trasporti Milanesi) per il trasporto locale, con possibilità di addebitare mensilmente l'importo direttamente in busta paga.

### Consumi energetici all'interno dell'organizzazione

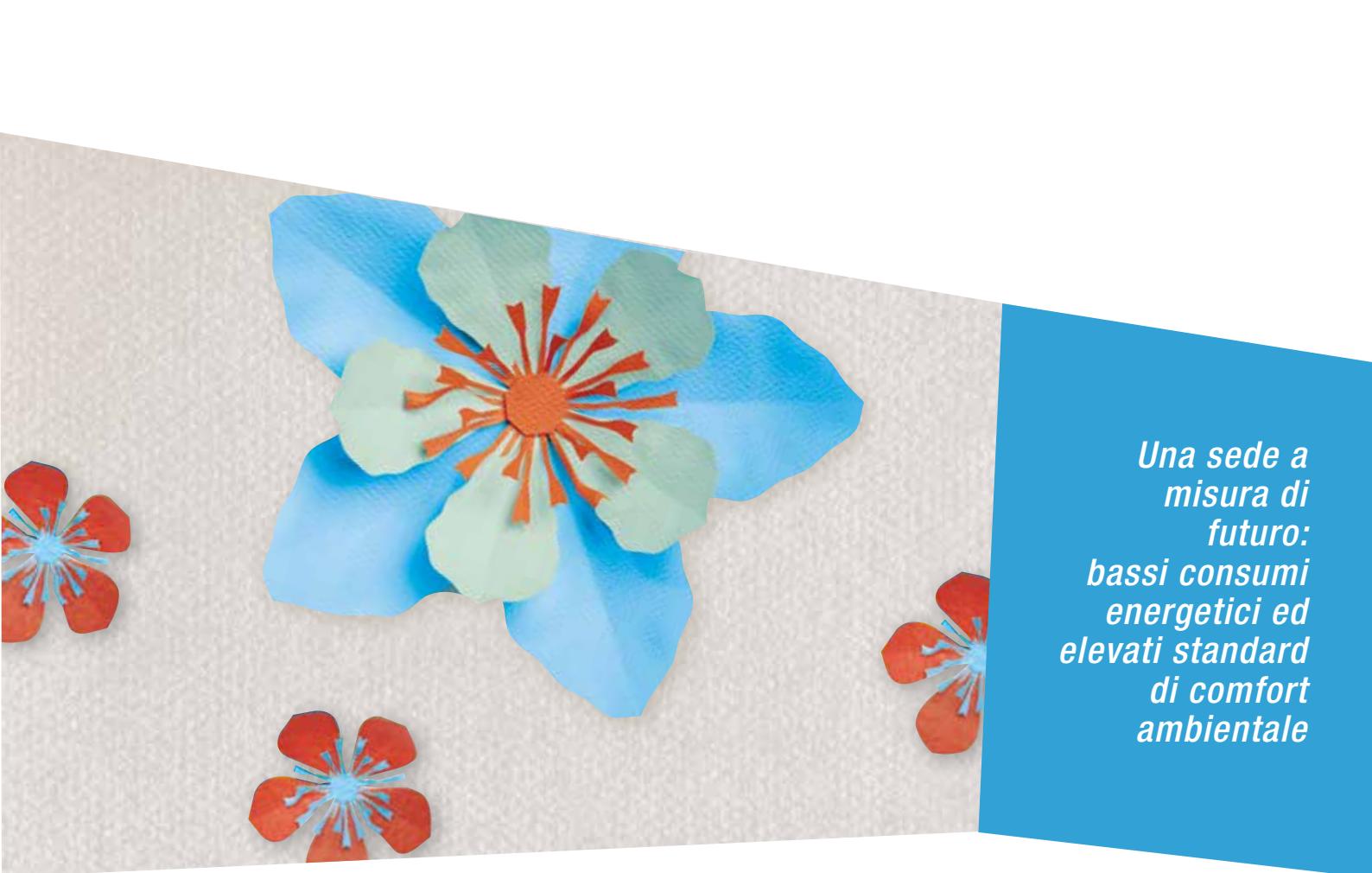
Anno	AUTOTRAZIONE			Unità di misura
	2018	2017	2016	
Gasolio - Diesel	2.234	n.a.	n.a.	GJ
Benzina	511	n.a.	n.a.	GJ

Per il 2017 e il 2016 non è stato possibile reperire il dato per il consumo di benzina e diesel.

### Consumi energetici all'interno dell'organizzazione

Anno	RISCALDAMENTO			Unità di misura
	2018	2017	2016	
Metano	861	453	311	GJ

Per il 2017 e il 2016 sono relativi solo a Vittoria Assicurazioni, per il 2018 il perimetro è stato esteso al Gruppo. A causa delle condizioni climatiche esterne si registra un aumento dei consumi per il riscaldamento della sede.



*Una sede a misura di futuro:  
bassi consumi energetici ed elevati standard di comfort ambientale*

## I consumi energetici indiretti

Uno degli obiettivi di Vittoria Assicurazioni è quello di garantire il massimo comfort alle persone che quotidianamente lavorano nelle sue sedi, avendo cura di minimizzare gli impatti ambientali, a partire da consumi ed emissioni. Per raggiungere tali obiettivi, nella progettazione della nostra sede principale sono stati adottati gli standard ingegneristici ed impiantistici più evoluti. L'impiego di sistemi di gestione domotica avanzata

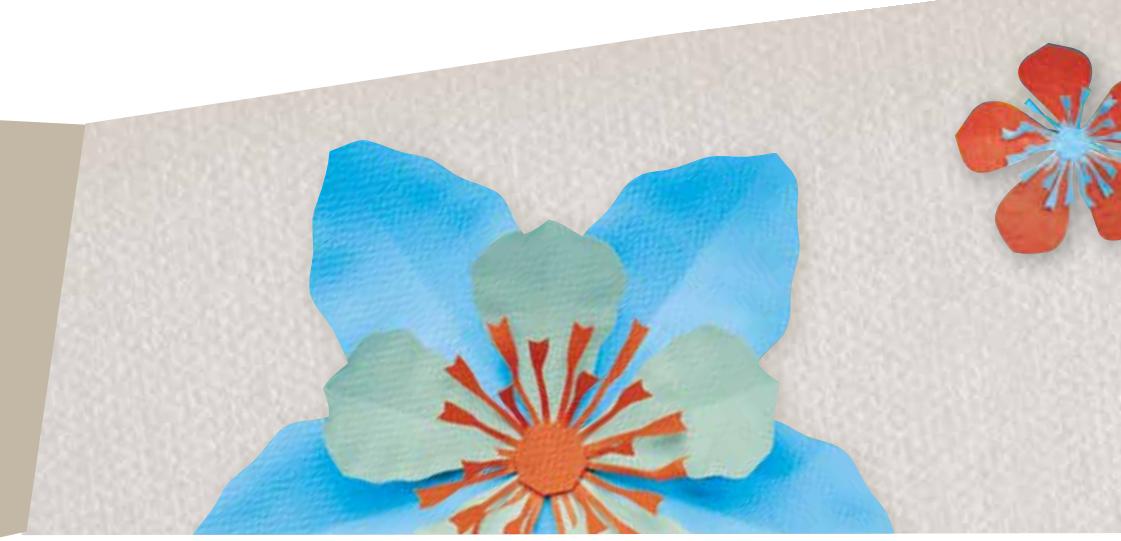
ha consentito di mettere al centro la persona ed il risparmio energetico: la climatizzazione degli ambienti è personalizzabile autonomamente dai singoli utenti per garantire elevati standard di comfort, mentre impianti di illuminazione dinamici adattano l'intensità luminosa alle condizioni di luce esterna e governano autonomamente l'accensione in base alla presenza di persone. La consapevolezza che il consumo di elettricità acquistato contribuisce alle emissioni di gas serra indirette, ha portato alla sostituzione di un numero significa-

tivo di corpi luminosi con tecnologia fluorescente con nuovi a led. Ciò ha permesso così di valorizzare maggiormente l'impianto fotovoltaico presente nella Sede e di compensare l'energia consumata con quella prodotta dallo stesso, donando nuova luce agli impegni presi da Vittoria. Infine, grande attenzione viene posta nella gestione delle attività manutentive, che permettono ogni giorno di garantire la piena fruizione degli spazi ed, al contempo, ridurre gli impatti ambientali.

### Consumi energetici all'interno dell'organizzazione

Fonti non rinnovabili	ELETTRICITÀ		
Anno	2018	2017	2016
Acquistata	12.488	11.282	10.866
Autoprodotta - pannelli fotovoltaici	353	386	354

Per il 2017 e il 2016 sono relativi solo a Vittoria Assicurazioni, per il 2018 il perimetro è stato esteso al Gruppo.



## Le emissioni in atmosfera

Al fine di determinare gli impatti ambientali del Gruppo Vittoria,

vengono esposti in tabella le emissioni dirette e indirette generate:

- ▲ le emissioni dirette (Scope 1), derivanti dall'utilizzo di combustibili per la climatiz-

zazione e per i veicoli aziendali;

- ▲ le emissioni indirette (Scope 2), come le emissioni derivanti da utilizzo di energia elettrica acquistata.

Emissioni dirette e indirette in atmosfera nel 2018

Emissioni	Ton CO2			Ton CH4			Ton N2O			Ton CO2 eq		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016
Scope 1	57	26	18	0,501	0,001	0,001	0,266	0,0005	0,0000	141	26	18
Scope 2 Location based	1.113	1.040	1.020	0,063	0,047	0,046	0,014	0,013	0,012	1.119	1.045	1.007
Scope 2 Market based	n.a.	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	0	n.a.	n.a.	1.665	1.504	n.a.

Per il "Location-based", il coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia è pari a 321 gCO2/kWh.  
Fonte: Guida ABI\_LAB.

Per il "Market-based", coefficiente di emissione utilizzato per l'Italia è pari a 480 gCO2/kWh,  
Fonte: Association of Issuing Bodies, European Residual Mixes 2017, v.1.13.

Per il calcolo delle emissioni indirette, lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo:

- ▲ il "Location-based", riportato in tabella, prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di

energia elettrica;

- ▲ il "Market-based", invece, si basa sull'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica. Vista l'assenza di specifici accordi contrattuali tra il Gruppo Vittoria ed il fornitore di energia elettrica (ad es. acquisto di Garanzie di Origine), per questo approc-

cio è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale.

La tabella evidenzia i consumi del Gruppo Vittoria, anche prendendo in considerazione le emissioni dei principali ad effetto serra definiti dal Protocollo di Kyoto, i quali contribuiscono all'incremento dell'effetto serra e consentono il calcolo in termini di CO2 equivalenti.

## I consumi di materiali

Vittoria Assicurazioni utilizza solo carta certificata Ecolabel. Al fine di ridurre la quantità di carta utilizzata e limitare gli sprechi, da gennaio 2018 i dispositivi di stampa presenti

negli uffici sono stati sostituiti e sono stati impostati di default sulla stampa in fronte/retro e in bianco/nero. L'obiettivo prefissato lo scorso anno consisteva in un'ulteriore razionalizzazione dei dispositivi di stampa, a tal fine le stampanti a colori di piano sono oggi attivabili solo con conferma tramite badge, così da poter eliminare preven-

tivamente le stampe errate.

Per una valutazione degli impatti ambientali a seguito delle sostituzioni delle stampanti e dei metodi di stampa utilizzati, si evidenzia che il numero di pagine stampate annualmente, ha portato ad una riduzione del consumo di toner.

### Materiali utilizzati per peso e volume

VITTORIA ASSICURAZIONI - SEDE			
Anno	2018	2017	2016
Numero di risme di carta	5.388	5.433	6.335
Carta in Kg	13.595	13.856	16.098

Le risme A3 sono state calcolate come 2 risme A4

Per il 2018 i consumi di carta del Comparto Immobiliare sono pari a 1.070 risme (2.700 Kg), per gli Ispettorati sono pari a 1.352 (3.410 Kg).

### Numero di pagine stampate

VITTORIA ASSICURAZIONI - SEDE		
Anno	2018	2017
Fogli in bianco e nero	1.651.525	3.510.000
Fogli a colori	1.699.377	2.002.000
TOTALE	3.350.902	5.512.000

## Lo smaltimento dei rifiuti prodotti

La Compagnia continua ad effettuare la raccolta differenziata di carta, plastica, latta, toner, neon e pile; a tale scopo negli uffici e negli spazi comuni, quali "printer corner", area break e palestra, sono presenti i cestini

ni appositi. Per la gestione dei rifiuti e per il loro smaltimento ci si avvale di Amsa, società del Comune di Milano, mentre le pile vengono consegnate all'impresa di pulizie. I toner e i neon, invece, sono affidati agli Appaltatori dei contratti di servizi per il corretto smaltimento secondo le norme previste dalla legge.



## LA VALORIZZAZIONE DEL TERRITORIO

**Gestiamo  
un patrimonio  
immobiliare  
dal valore di  
581,4 milioni  
di euro, una  
fonte di solidità  
per il Gruppo**

### La gestione delle attività immobiliari

L'attività immobiliare, stori-

camente, è stata una fonte di investimento solido e redditizio per il nostro Gruppo; ad oggi, grazie ad un piano strategico di crescita e di sviluppo, il patri-

monio immobiliare ha raggiunto 581,4 milioni di euro.

Gli investimenti complessivi al 31.12.2018 sono così composti:

Tipologia di immobili	Importi in milioni di Euro		
	2018	2017	2016
Immobili di trading	324,6	352,4	375,3
Investimenti immobiliari	107,7	111,2	89,4
Immobili in costruzione	54,5	50,9	47,4
Immobili strumentali	94,6	97,4	115,2
<b>TOTALE</b>	<b>581,4</b>	<b>611,9</b>	<b>627,3</b>

Gli immobili che appartengono al patrimonio del Gruppo Vittoria si dividono in quattro categorie:

- ▲ Immobili di trading, destinati alla vendita;
- ▲ Immobili in costruzione, destinati alla vendita o alla locazione, una volta ultimati;
- ▲ Investimenti immobiliari, costituiti da immobili dati in locazione;
- ▲ Immobili strumentali, utilizzati prevalentemente per lo svolgimento di attività delle società del Gruppo.

Attraverso i nostri veicoli e con l'ausilio delle società di servizi di Gruppo, svolgiamo, con professionalità e un elevato grado di specializzazione, attività di sviluppo e potenziamento degli investimenti immobiliari. Le at-

tività svolte coinvolgono l'intero ciclo di vita dell'immobile: dallo sviluppo di iniziative a destinazione residenziale, direzionale e commerciale, al trading di immobili e alla locazione, sino

allo sviluppo di servizi specifici riferiti alla gestione tecnico amministrativa degli asset.

## Progetto Parco Vittoria

La storia del Portello si lega strettamente al marchio Alfa Romeo, simbolo dello stile italiano e mito della velocità. È proprio in quest'area che, all'inizio del 1900, sorgeva il primo stabilimento dedicato al montaggio di automobili.

Abbiamo deciso di investire, in collaborazione con il Gruppo Finiper, in un progetto ambizioso: un grande intervento urbanistico e architettonico volto a realizzare un complesso residenziale ed un centro direzionale affacciato su un parco e aperto sulla piazza più grande della città di Milano.

25.000 MQ

Piazza Gino Valle:  
la più grande di Milano

### PARCO

Il "Parco Alfa Romeo", rende omaggio allo storico marchio automobilistico, seguendo il filo conduttore di tutta l'area. Un vasto parco da vivere nel centro di Milano, caratterizzato da una morfologia ondulata, dove rilievi dalle fogge sinuose troneggiano come sculture verdi nel tempo e nelle sue stagioni. La zona ospita, inoltre, un moderno presidio sanitario, un asilo nido e impianti sportivi.

### RESIDENZE

Parco Vittoria Residenze, con i suoi sei edifici a torre e due in linea, rappresenta un complesso abitativo di elevato profilo. Portici e altane, ampi volumi destinati a giardini pensili e serre sono i coronamenti architettonici caratterizzanti le residenze. Particolare attenzione è rivolta all'elevato livello di finiture, ai temi del risparmio energetico e all'uso di materiali a limitato impatto ambientale.

### DIREZIONALE

L'area direzionale, raro esempio di architettura moderna e funzionale, è capace di elevare la tecnologia industriale al tono di "civile", a misura di cittadino. I tre edifici di altro profilo tecnologico, di proprietà della Vittoria Assicurazioni, si affacciano su una piazza sopraelevata a forma di ventaglio, la più grande di Milano.

### CENTRO COMMERCIALE PIAZZA PORTELLO

Un moderno spazio commerciale animato dall'iper e da una galleria di negozi capace di proporre un'offerta completa adatta alle esigenze dello shopping. Una grande vela di alluminio, progettata dall'architetto Gino Valle, si leva su Piazza Portello.

**7 STELLE**

Certificazione energetica  
del condominio

**3**

Torri analizzate

**6 STELLE SU 7**

Classificazione energetica

## Qualità abitativa certificata delle Residenze Parco Vittoria

Le Residenze del Parco Vittoria offrono al mercato edifici a basso impatto ambientale e complessi elevati dal punto di vista strutturale.

I consumi energetici e la qualità abitativa del complesso residenziale sono stati certificati basandosi sul nuovo protocollo "Condominio 7 Stelle", messo a punto dal Dipartimento di Architettura e Ingegneria delle Costruzioni del Politecnico di Milano, che include ben 63 pa-

rametri ambientali, economici e sociali, rappresentando una novità assoluta per l'Italia.

La certificazione è stata svolta direttamente da un gruppo di lavoro del Dipartimento del Politecnico incaricato da Seven Stars Srl.

La classificazione ha una validità di 4 anni e ha recepito i più elevati standard abitativi oggi presenti sul mercato residenziale, andando ben al di là della semplice certificazione energetica e declinando in maniera molto più ampia e completa il concetto di qualità che oggi deve contraddistinguere i nuovi prodotti immobiliari, soprattutto per essere sempre più in linea con le esigenze ed i bisogni

delle persone che li scelgono e li abitano.

Al fine di migliorare la qualità abitativa sono stati valutati ulteriori arricchimenti del contesto immobiliare, introducendo i seguenti servizi:

- ▲ defibrillatori per il primo soccorso sanitario;
- ▲ un distributore di acqua microfiltrata a disposizione dei condomini. Un servizio a km0 utilizzabile per 24 ore al giorno;
- ▲ sostegno alle persone con la figura dell'assistente condominiale.

## Qualità abitativa certificata delle Residenze Vittoria sul territorio

**PROGETTO ROMA**

Roma - Via Antonio Guattani 13: intervento edilizio che prevede la demolizione di un edificio degli anni '50 con classe energetica G e la ricostruzione di un nuovo fabbricato, attraverso l'utilizzo di materiali innovativi che consentono una migliore schermatura alle variazioni climatiche, una conseguente riduzione delle emissioni climalteranti e un aumento dell'efficienza energetica. Le emissioni di CO<sub>2</sub> del nuovo edificio, in classe energetica A2, sono pari a meno di un sesto delle precedenti, con l'effetto di un rilevante minore impatto ambientale.

## Impatti ambientali positivi attraverso la bonifica del territorio

La Compagnia è da sempre attenta alla mitigazione sarebbe il termine più appropriato degli impatti ambientali dei propri interventi, così come è rispettosa di tutte le normative in materia ambientale.

La sensibilità alle tematiche ambientali e il rispetto dei relativi provvedimenti legislativi da parte del Gruppo Vittoria hanno portato alla bonifica e smaltimento del terreno contaminato nel rispetto dei limiti previsti dal D.Lgs. 152/2006, con conseguente valorizzazione delle aree bonificate per renderle disponibili alla riqualificazione. Il rilancio e la rivalutazione del

territorio sono compatibili con uno sviluppo sostenibile: da un lato si hanno importanti impatti positivi sull'ambiente e dall'altro si contribuisce al miglioramento della qualità della vita e della salute delle comunità locali.

Nello specifico ci siamo concentrati sulla bonifica di due lotti presenti a Milano e a Parma.

### MILANO BONIFICA AMBIENTALE

**Milano - Via Adamello 10:** un ex fabbricato terziario/industriale, in cui si svolgevano attività di fotolito e stampa di pubblicazioni e di carte geografiche. In seguito alla presentazione di un "Piano di Indagine Ambientale" e al "campionamento dei terreni" è stata evidenziata la presenza di idrocarburi e serbatoi di gasolio per riscaldamento nel sottosuolo. Nel corso del 2018 sono stati rimossi i 4 serbatoi interrati e a novembre è stato approvato anche il Progetto Operativo di Bonifica dell'area. Nel 2019 inizieranno i lavori di bonifica dei terreni e la demolizione dell'edificio, successivamente verranno eseguite le analisi di fondo scavo.

### PARMA BONIFICA AMBIENTALE E BELLICA

**Parma - Viale Piacenza:** nel dicembre 2006, la Compagnia ha acquistato con asta pubblica l'area, sede dell'ex municipalizzata per i servizi di smaltimento della nettezza urbana, che chiaramente necessitava di bonifiche dei terreni. Successivamente è stato presentato e approvato dall'ente competente il "Piano di Caratterizzazione" dei terreni di tutto il lotto, ciò ha portato alla conclusione delle opere di bonifica dei terreni, con la sola esclusione dell'area sulla quale insisteva la sede del Circolo Fulgor Rondine, e all'Analisi di Rischio, dalla quale è risultata la non sussistenza di condizioni di rischio per la popolazione esposta. Nel dicembre dello scorso anno, il 5° Reparto Infrastrutture dell'Esercito ha approvato il progetto di bonifica post-bellica, i cui lavori sono iniziati a gennaio 2018. Da questa importante attività risulta esclusa ancora l'area del Circolo Fulgor Rondine, così come per la bonifica del terreno, che verrà eseguita dopo lo spostamento e conseguente demolizione della sede del Circolo.

# PERIMETRO D'IMPATTO DELLE TEMATICHE RILEVANTI

Nella seguente tabella per ciascuna tematica materiale, identificata dal Gruppo Vittoria

attraverso l'analisi di materialità, viene presentata la riconciliazione con i Topic GRI Stan-

dards e il perimetro dell'impatto

## Perimetro

TEMATICHE MATERIALI	TOPIC GRI STANDARD COLLEGATI	PERIMETRO	
		DOVE AVVIENE L'IMPATTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO
Solidità finanziaria	Performance economica	Gruppo Vittoria	Generato dal Gruppo Vittoria
Etica ed integrità di business	n/a	Gruppo Vittoria Partner commerciali e professionali	Generato dal Gruppo Vittoria
Centralità del Cliente	Customer privacy Marketing ed etichettatura	Gruppo Vittoria Clienti	Generato dal Gruppo Vittoria
Performance economico-finanziaria	Performance economica	Gruppo Vittoria Azionisti	Generato dal Gruppo Vittoria
Anticorruzione	Anticorruzione	Gruppo Vittoria	Generato dal Gruppo Vittoria
Risk management	n/a	Gruppo Vittoria	Generato dal Gruppo Vittoria
Digitalizzazione e innovazione	n/a	Gruppo Vittoria Clienti	Generato dal Gruppo Vittoria
Governance e Compliance	Comportamento anti-competitivo Compliance ambientale Compliance socio-economica Politiche pubbliche	Gruppo Vittoria	Generato dal Gruppo Vittoria
Collaborazioni commerciali	Marketing ed etichettatura	Gruppo Vittoria Partner commerciali e professionali Agenti e intermediari	Generato dal Gruppo Vittoria e connesso alle attività del Gruppo Vittoria
Salute e sicurezza dei lavoratori	Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo Vittoria Risorse umane*	Generato dal Gruppo Vittoria
Valorizzazione e crescita	Occupazione Formazione e istruzione	Gruppo Vittoria Risorse umane	Generato dal Gruppo Vittoria
Benessere ed equilibrio vita-lavoro	Diversità e pari opportunità Non discriminazione lavoro e relazioni industriali	Gruppo Vittoria Risorse umane	Generato dal Gruppo Vittoria
Impatti ambientali	Energia Emissioni	Gruppo Vittoria Territorio e collettività	Generato dal Gruppo Vittoria

\* Il Gruppo nel corso del 2019 approfondirà l'analisi rispetto alla significatività degli altri lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

# TABELLA DEGLI INDICATORI GRI

Di seguito è presentata la tabella in cui sono riportati gli indicatori di performance, in conformità con le linee guida "GRI Sustainability Reporting Standards", pubblicato nel 2016 dal GRI – Global Reporting Initiative (GRI Standards), secon-

do l'opzione "in accordance - Core". In particolare, secondo quanto previsto dallo Standard GRI 101: Foundation, paragrafo 3, all'interno di questa DNF si è fatto riferimento ai Reporting Standards identificati nella tabella che segue. I temi mate-

riali sono dunque correlati alle singole Standard Disclosure.

Ogni indicatore è provvisto del riferimento alle pagine del Bilancio di Sostenibilità in cui l'indicatore può essere trovato, relative note ed eventuali omissioni ove specificato.

## General standard disclosure (2016)

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>		
102 - 01 Nome dell'Organizzazione		2
102 - 02 Principali marchi, prodotti e/o servizi		3,66-69
102 - 03 Sede del quartier generale dell'organizzazione		109
102 - 04 Numero di Paesi nei quali opera l'Organizzazione, nome dei Paesi nei quali l'Organizzazione svolge la maggior parte della propria attività operativa o che sono particolarmente importanti ai fini delle tematiche di sostenibilità richiamate nel report	Il Gruppo opera sul territorio italiano	6-7
102 - 05 Assetto proprietario e forma legale		2,39
102 - 06 Mercati serviti (includendo analisi geografica, settori serviti, tipologia di consumatori/beneficiari)		61,66-69
102 - 07 Dimensione dell'Organizzazione		40
102 - 08 Numero totale dipendenti per contratto, sesso, genere	Il Gruppo si avvale di collaboratori esterni solo per attività accessorie	40-42
102 - 09 Catena di fornitura		82
102 - 10 Variazioni significative nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario		2
102 - 11 Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi		23-25
102 - 13 Principali partnership e affiliazioni	Vittoria Assicurazioni aderisce ad Ania (Associazione nazionale fra le imprese assicuratrici), partecipando attivamente ai suoi lavori. L'Amministratore delegato di Vittoria Assicurazioni Cesare Caldarelli è membro del Consiglio Direttivo e del Comitato Esecutivo di Ania	80-81
<b>STRATEGIA</b>		
102 - 14 Lettera del Presidente e dell'Amministratore Delegato in merito all'importanza della sostenibilità per l'Organizzazione e la strategia dell'Organizzazione in materia di sostenibilità		5

## General standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>		
102 - 16 Descrizione dei valori, principi, standard e norme di comportamento dell'Organizzazione		13-14,18
<b>GOVERNANCE</b>		
102 - 18 Struttura di Governance dell'Organizzazione		18-22
102 - 22 Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati		18-22
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>		
102 - 40 Elenco dei gruppi di stakeholder con cui l'Organizzazione entra in contatto		38
102 - 41 Accordi di contrattazione collettiva		44
102 - 42 Criteri utilizzati per identificare e selezionare i principali stakeholder		38
102 - 43 Approccio dell'Organizzazione all'attività di stakeholder engagement		7-9
102 - 44 Aspetti chiave emersi dall'attività di stakeholder engagement e modalità con la quale l'Organizzazione ha risposto a tali aspetti		8-9
<b>REPORTING PRACTICE</b>		
102 - 45 Entità incluse nel Bilancio Consolidato		6-7
102 - 46 Processo per la definizione del contenuto del report e degli aspetti materiali		6-7
102 - 47 Identificazione degli aspetti materiali		8-9
102 - 48 Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report		6-7,27, 40-42,46 59,60
102 - 49 Cambiamenti significativi in termini di temi materiali e loro perimetro		6-7
102 - 50 Periodo di rendicontazione		6-7
102 - 51 Data di pubblicazione del report più recente		6-7
102 - 52 Periodicità della rendicontazione		6-7
102 - 53 Contatti per informazioni sul report		6-7
102 - 54 Opzione GRI scelta dall'organizzazione per il report		6-7
102 - 55 Indice dei contenuti GRI		99-105
102 - 56 Attestazione esterna		106-109

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA ECONOMICA</b>		
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>		
Tematica materiale: Solidità finanziaria e Performance economico-finanziaria		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		30-34,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		30-34
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		30-34
Indicatori		
201 - 1 Valore economico diretto generato e distribuito		30-34
<b>ANTICORRUZIONE</b>		
Tematica materiale: Anticorruzione		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		26,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		26
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		26
Indicatori		
205 - 2 Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione		26
205 - 3 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese		26
<b>COMPORTAMENTI ANTI-COMPETITIVI</b>		
Tematica materiale: Governance e Compliance		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		27,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		27
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		27
Indicatori		
206-1 Numero di azioni legali legate a pratiche anticoncorrenziali, monopolistiche e anti-trust e relative sentenze		27

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA AMBIENTALE</b>		
<b>ENERGIA</b> Tematica materiale: Impatti ambientali	I dati ambientali non ricoprendono i dati delle sedi di Aspevi Firenze e Assiorvieto in cui operano 17 dipendenti (2,8% sul totale del Gruppo)	
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		88,90,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		88,90
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		88,90
Indicatori		
302 - 1 Consumo di energia all'interno dell'Organizzazione		90
<b>EMISSIONI</b> Tematica materiale: Impatti ambientali		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		92,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		92
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		92
Indicatori		
305 - 1 Emissioni dirette di gas serra (Scope 1)	Per il calcolo delle emissioni 2017 sono stati considerati i coefficienti dell'Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 – 2015 – National Inventory Report 2017 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA).	92
305 - 2 Emissioni indirette di gas serra (Scope 2)	Per il calcolo delle emissioni 2018 sono stati utilizzati i coefficienti delle seguenti fonti: Italian Greenhouse Gas Inventory 1990 –2016– National Inventory Report 2018 Annex 6 National Emission Factors – Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA); AIB - European Residual Mixes 2017 (Vers. 1.13)	92
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b> Tematica materiale: Governance e Compliance		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		92
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		92-98
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		92

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA AMBIENTALE</b>	I dati ambientali non ricoprendono i dati delle sedi di Aspevi Firenze e Assiorvieto in cui operano 17 dipendenti (2,8% sul totale del Gruppo)	
<b>COMPLIANCE AMBIENTALE</b> Tematica materiale: Governance e Compliance		
Indicatori		
307 - 1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale		
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>		
<b>LAVORO</b>		
<b>OCCUPAZIONE</b> Tematica materiale: Valorizzazione e crescita		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro	40,98	
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica	40	
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica	40	
Indicatori		
401 - 1 Nuovi assunti e turnover del personale	41	
401 - 2 Benefit offerti a dipendenti a tempo pieno che non sono offerti a dipendenti a tempo determinato o part-time	41	
<b>GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I LAVORATORI</b> Tematica materiale: Benessere ed equilibrio vita-lavoro		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro	44,98	
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica	44	
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica	44	
Indicatori		
402 - 1 Periodo minimo di preavviso previsto da contratto collettivo	Gli aspetti normativi e retributivi fanno riferimento ai diversi Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e alle leggi che si applicano all'interno del Gruppo.	44



### Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>		
<b>SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO</b>		
Tematica materiale: Salute e sicurezza dei lavoratori		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		58,59,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		58,59
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		58,59
Indicatori		
403-2 Tipo di infortunio e tassi di infortunio, malattie professionali, perdite di giorni e assenteismo, e numero totale di lavori correlati mortalità, per regione e per sesso		59,60
<b>LAVORO</b>		
<b>FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>		
Tematica materiale: Valorizzazione e crescita		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		45-52,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		45-52
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		45-52
Indicatori		
404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente per genere e per categoria di dipendenti		46
404-3 Percentuale di dipendenti coinvolti in programmi di performance management, suddivisi per genere e per categorie di lavoratori		52
<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>		
Tematica materiale: Benessere ed equilibrio vita-lavoro		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		53,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		53
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		53
Indicatori		
405-1 Ripartizione dei dipendenti per qualifica in base a genere, età, appartenenza a minoranze e altri indicatori di diversità		53
405-2 Rapporto tra lo stipendio medio e la retribuzione media dei dipendenti donne rispetto a quello dei dipendenti uomini per categoria professionale		54-55

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>		
<b>NON DISCRIMINAZIONE</b>		
Tematica materiale: Benessere ed equilibrio vita-lavoro		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		40-43
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		40-43
Indicatori		
406-1 Casi di discriminazione e azioni di risoluzione intraprese	Nel corso del 2018 non si sono registrati casi di non conformità	
<b>SOCIETÀ</b>		
<b>MARKETING ED ETICHETTARURA</b>		
Tematiche materiali: Centralità del cliente; Collaborazioni commerciali		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		61-65,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		61-65
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		61-65
Indicatori		
417-2 Casi di non conformità relativi alla comunicazione commerciale	Nel corso del 2018 non sono stati ricevuti reclami per violazioni della privacy e della perdita dei dati di clienti.	
<b>PRIVACY DEI CLIENTI</b>		
Tematica materiale: Centralità dei clienti		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		61-65,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		61-65
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		61-65
Indicatori		
418-1 Numero di reclami relativi alla violazione della privacy e alla perdita dei dati dei Clienti	Nel corso del 2018 non si registrano sanzioni rilevanti (superiori a 10 mila euro)	72

## Specific standard disclosure

Indicatore GRI	Note	Pag.
<b>CATEGORIA SOCIALE</b>		
<b>COMPLIANCE SOCIO ECONOMICA</b>		
Tematica materiale: Governance e Compliance		
Approccio manageriale		
103 - 1 Spiegazione dei temi materiali e perimetro		18-27,98
103 - 2 Approccio di Gestione alla tematica		18-27
103 - 3 Valutazione dell'approccio di gestione alla tematica		18-27
Indicatori		
419-1 Valore monetario delle multe e numero totale delle sanzioni non monetarie per violazione delle leggi e dei regolamenti	Nel corso del 2018 non si registrano sanzioni rilevanti (superiori a 10 mila euro)	27

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

**Deloitte**

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: +39 02 83322111  
Fax: +39 02 83322112  
[www.deloitte.it](http://www.deloitte.it)

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INIDIPENDENTE 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 Consiglio di Amministrazione di  
Vittoria Assicurazioni S.p.A.

AI sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Vittoria Assicurazioni S.p.A. (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 14 marzo 2019 (di seguito "DNF").

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

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

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

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

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

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

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

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.

Codice Fiscale/Registro delle imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 172.0239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), e member firm aderenti al suo network e le entità e uffici correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendente tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informazione completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.

## Deloitte

### 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 GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *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 e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.
2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo.
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 ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Vittoria Assicurazioni S.p.A. 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 al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per Vittoria Assicurazione S.p.A., che è stata selezionata sulla base dell'attività, del contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e dell'ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

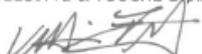
## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

## Altri aspetti

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

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Vittorio Frigerio  
Socio

Milano, 12 aprile 2019

VITTORIA ASSICURAZIONI - Società per Azioni  
Sede Via Ignazio Gardella 2 - 20149 Milano - Italia  
Capitale Sociale Euro 67.378.924 interamente versato  
Codice Fiscale e numero d'iscrizione del Registro  
Imprese di Milano 01329510158 - R.E.A. N. 54871  
Iscritta all'albo Imprese di Assicurazione e  
Riassicurazione Sez. I N.1.00014  
Società facente parte del Gruppo Vittoria Assicurazioni  
iscritto all'albo Dei Gruppi Assicurativi N.008  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
della Capogruppo Yafa S.p.A.







VITTORIA ASSICURAZIONI - Società per Azioni  
Sede Via Ignazio Gardella 2 - 20149 Milano - Italia  
Capitale Sociale Euro 67.378.924 interamente versato  
Codice Fiscale e numero d'iscrizione del Registro  
Imprese di Milano 01329510158 - R.E.A. N. 54871  
Iscritta all'albo Imprese di Assicurazione e  
Riassicurazione Sez. I N.1.00014  
Società facente parte del Gruppo Vittoria Assicurazioni  
iscritto all'albo Dei Gruppi Assicurativi N.008  
Soggetta all'attività di direzione e coordinamento  
della Capogruppo Yafa S.p.A.

