

# 2018

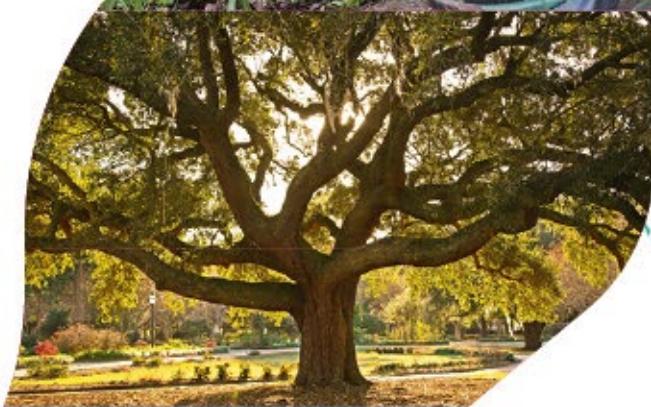


## DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D. LGS. 254/16

### RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

PRONTI ALLA VITA

INTEGRITÀ



# PRONTI ALLA VITA

Crescere, rinnovarsi, evolvere

Vivere significa trasformare se stessi e il mondo con nuove idee e progetti e acquisire una più elevata consapevolezza di sé.

Il segno pittorico segue l'evoluzione di Cattolica Assicurazioni e il tratto circolare svela la forma dell'angelo, simbolo per eccellenza della Compagnia, che protegge la vita in ogni suo momento.

La vita stessa è mutamento e trasformazione, in una circolarità che si completa e arricchisce nel tempo: essere "pronti alla vita" è cogliere ogni giorno la ricchezza dell'esistenza per realizzare la propria natura, affrontare le sfide del mondo senza paura, essere capaci di cambiare rimanendo fedeli alla propria essenza più autentica e ai propri valori.



BILANCIO  
CONSOLIDATO

OPERAMENTO  
AL RISULTATO



MERITO CRATIA

RELAZIONE  
SULLA  
REMUNERAZIONE



PRONTI ALLA VITA



INTEGRITÀ



COESIONE

CORAGGIO  
DI FARE E  
DI IMPARARE



RELAZIONE  
SUL GOVERNO SOCIETARIO  
E GLI ASSETTI PROPRIETARI

RELAZIONI E BILANCIO

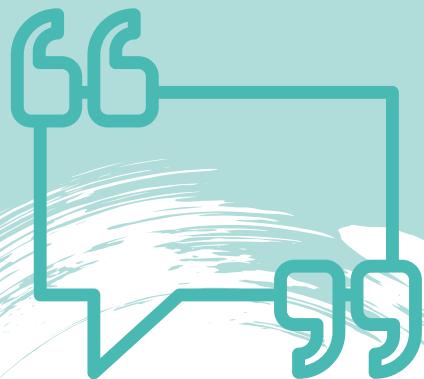
# 2018 DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO AI SENSI DEGLI ARTICOLI 3 E 4 DEL D. LGS. 254/16

## RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

# INDICE

<b>UN VIAGGIO CHE PROSEGUE</b>	<b>5</b>		
(Ri)pensare il futuro	7	Il Comitato Esecutivo	46
La sostenibilità, il nostro orizzonte	9	Gli altri Comitati interni	46
Verso un nuovo business model	11	Il Sistema di Controllo Interno	47
Per una CSR autentica	12	Il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001	48
<b>VALORI IN AZIONE</b>	<b>15</b>	Il rischio come vantaggio competitivo: per un risk management più efficace	49
Tradizione in chiave moderna	15	Il climate change	49
I principi etici personali	16	I rischi ambientali	50
Il riferimento operativo: la concezione integrata di CSR	18	I rischi in ambito di salute e sicurezza	50
La governance della CSR di Gruppo	18	I rischi in ambito di corruzione	50
SDGs e CSR: un legame complesso	20	I rischi relativi alle persone	50
Per una CSR di impatto: Cattolica e gli SDGs	21	I rischi in ambito di diritti umani	50
Etica e impresa in Cattolica: una dialettica costante	22	L'attenzione all'equità: le politiche di remunerazione	51
La vocazione a proteggere: il Gruppo Cattolica e il suo business	24	Al centro del governo societario: i Soci	51
Sostenibilità oggi e domani: il Piano Industriale 2018-2020	24	Servizi ai Soci e prodotti dedicati	52
Il Gruppo Cattolica e la sua struttura	25	<b>L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE: ESG INVESTING</b>	<b>55</b>
Le società del segmento danni	25	Introduzione: che cos'è l'investimento sostenibile e perché è importante	56
Le società del segmento vita	26	I principi delle Nazioni Unite per l'Investimento Responsabile (PRI)	56
Le società operanti in entrambi i rami	28	Gli approcci più diffusi per gli investimenti socialmente responsabili	57
Le società operanti nella riassicurazione	28	I principi ispiratori	57
I fondi	28	L'approccio integrato di Gruppo agli investimenti sostenibili e le modalità di implementazione	58
Le altre società	29	Esclusioni (Black List) e Monitoraggi (Watch List)	58
Un dialogo che cresce: ascoltare gli stakeholder	30	Approccio olistico: Rating/Score ESG	58
Lo Stakeholder Engagement di Cattolica	31	Approccio tematico	59
Analisi di Materialità: la matrice	32	La protezione ambientale	60
Informare, ascoltare, coinvolgere: la comunicazione come strumento di sostenibilità	35	<b>PREVENIRE E PROTEGGERE: AL SERVIZIO DEL CLIENTE</b>	<b>63</b>
Un'informazione completa e trasparente: la comunicazione esterna	35	Customer first: prodotti e servizi assicurativi	64
Noi comunichiamo: la comunicazione interna	35	Soluzioni e prodotti in ottica sociale	65
In rete, la nuova veste del sito istituzionale	36	Per chi ha più bisogno: l'assistenza dedicata	65
Identità e immagine	36	Soluzioni per la previdenza	66
La campagna di brand	37	Un segmento importante: le soluzioni per il mondo del volontariato	67
Le sponsorizzazioni	38	Soluzioni per la tutela dei risparmi	67
Una sponsorizzazione di squadra	38	Soluzioni per la tutela del patrimonio da calamità naturali	68
Gli eventi	38	L'evoluzione del modello distributivo	69
La funzione CSR e Osservatori	39	I canali professionali	69
Celebration Day, una giornata insieme	39	L'assicurazione in banca: lo sviluppo del canale bancassicurativo	69
Le nostre radici, il nostro futuro: il Tour Soci e il Tour Agenti 2018	39	Broker e partner assicurativi	70
Una formazione aperta alla società civile: Cattolica Lecture Day	39	Lo sviluppo delle competenze e la formazione della rete agenti	70
<b>PER UNA SOSTENIBILITÀ DIFFUSA</b>	<b>41</b>	Eccellenza distributiva e trasformazione digitale	71
Un percorso lungo tre secoli: il Gruppo Cattolica dalle origini ad oggi	42	Valorizzare la presenza sul mercato: la comunicazione con i clienti	72
Il cuore del sistema impresa: il governo societario	43	La comunicazione innovativa: i canali digitali	72
Semplificazione ed efficienza nel governo societario: il sistema monistico	44	Una comunicazione trasparente: il nuovo sito web	73
Il Consiglio di Amministrazione	45	Una linea diretta col cliente: i siti web di agenzia	73
Il Collegio Sindacale	46	Una migliore customer experience: la qualità del servizio	73
I Comitati interni al Consiglio	46	Rapidità e trasparenza: la liquidazione dei sinistri	74

Recall CARD	74	Training e formazione	104
Network Carrozzerie Fiduciarie	74	I piani formativi per tipologia	104
Video perizia Rami elementari	74	I piani formativi per le funzioni	104
La gestione dei reclami	75	Il training per la trasformazione digitale	105
Il business del futuro, ora: Cattolica e l'innovazione	75	La formazione in materia normativa	106
Active Auto	75	La formazione extraaziendale	106
Nuovi servizi di assistenza: l'accordo con IMA	77	La formazione per il Consiglio di Amministrazione	
L'attenzione agli anziani:	77	e i dirigenti del Gruppo	107
la partnership con Coopselios	77	La Commissione Pari Opportunità	107
L'IT e il valore della condivisione: il modello SMART	77	Il valore del confronto: le relazioni industriali	108
Un ambito di eccellenza: la BU Enti Religiosi e Non Profit	78	Tutelare e prevenire: salute e sicurezza in azienda	109
Il legame con la Chiesa e il Terzo settore	78	Infortuni e assenteismo	110
Proteggere le parrocchie: la Polizza Unica CEI	79		
eventi catastrofali	79	<b>AVERE CURA DELLA CASA COMUNE:</b>	
La protezione per i volontari	80	<b>CATTOLICA E L'AMBIENTE</b>	113
La formazione	80	Pensare al dopo: a difesa delle risorse naturali	114
L'Osservatorio Enti Religiosi e Terzo Settore	81	Consumi di carta	115
Vicini al mondo agricolo:	81	Dematerializzazione di processi	
i prodotti dedicati al Settore Agroalimentare	81	e documentazione	115
Prodotti per l'agricoltura	82	Consumi energetici	116
La collaborazione con Coldiretti	82	Emissioni dirette e indirette	118
L'Osservatorio Agroalimentare	82	I cambiamenti climatici:	
	85	Cattolica e la Fondazione ENI Enrico Mattei	120
<b>FARE BENE COMUNE: PROVE DI FUTURO</b>		I consumi idrici	120
Una maniera di essere: il legame con le comunità	86	La grande risorsa verde: la Tenuta Ca' Tron	122
Agire nel sociale: il fondo "Cattolica per la Vita"	86	Lo sviluppo dell'azienda	122
l'adesione a Il Quinto Ampliamento	87	All'avanguardia: la policy ambientale	
Il bene comune come missione: Fondazione Cattolica	87	della tenuta di Ca' Tron	124
Come opera la Fondazione	88	Estendere il campo dell'innovazione: H-Campus	125
I progetti	88		
I bandi	88		
Le microerogazioni	88	<b>CREARE VALORE NEL TEMPO: I RISULTATI ECONOMICI</b>	129
L'attività di erogazione svolta nel 2018	88	Risultati di esercizio 2018	130
Il bene è contagioso: l'iniziativa #Contagiamoci	89	Il rating	132
Bando Grest Verona 2018	90	Valore economico generato e distribuito	132
Bando Scuole dell'infanzia paritarie	90	La contribuzione fiscale di Cattolica:	
cattoliche veronesi	90	il progetto "Total Tax Contribution"	134
Nessun pensiero senza azione, nessuna azione	90		
senza pensiero: "Intraprendere nel sociale"	92	<b>LA NOSTRA "BOTTOM LINE"</b>	137
Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani	92	2018 - Cosa abbiamo fatto	139
"Liberi di ricominciare" dalla Dottrina Sociale:	92	2019 - Cosa vogliamo fare	139
Il Festival DSC	92		
"Imprenditori per il bene comune", il premio etico	92	<b>APPENDICI</b>	141
	95	CSR: Bibliografia minima	142
<b>CRESCERE TUTTI, INSIEME: CATTOLICA E LE PERSONE</b>		Glossario	142
Per un progetto di successo: le persone al centro	96	Ringraziamenti	146
Work in progress: verso un "Great Place To Work"	97		
Trasparenza e flessibilità: il Job Market	97	<b>NOTA METODOLOGICA</b>	150
Esprimi ciò che sei: il Talent Development	98		
Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH	98	<b>TABELLA DEGLI STANDARD GRI</b>	153
L'impiego del tempo: per un bilanciamento vita - lavoro	99	GRI Universal Standards	153
Un welfare attento alle persone	100	GRI Topic-Specific Standards	154
Stare bene e fare del bene:	100		
il progetto "Benessere e solidarietà"	102	<b>RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE</b>	161
Un'organizzazione dinamica: i numeri di Cattolica	102		



IL PANE APPENA SFORNATO  
SFAMA E SODDISFA PER UN GIORNO.

MA LA FARINA NON PUÒ ESSERE SEMINATA,  
E IL GRANO DA SEMINA NON DEVE MAI  
ESSERE MACINATO.

Johann Wolfgang Goethe

# UN VIAGGIO CHE PROSEGUE

(Ri)pensare il futuro	7
La sostenibilità, il nostro orizzonte	9
Verso un nuovo business model	11
Per una CSR autentica	12



“

Siamo una cooperativa  
e la responsabilità sociale  
è insita nel nostro modello  
di essere impresa.  
È questo a distinguerci  
nel mercato.”

”

# UN VIAGGIO CHE PROSEGUE

## (RI)PENSARE IL FUTURO

Negli ultimi anni il concetto di responsabilità sociale d'impresa si è trasformato profondamente, e molteplici interpretazioni si sono succedute nel modo di intendere la parola "sostenibilità". Si è inoltre imposto - e ciò è tanto più valido per un'azienda con la nostra tradizione - un nuovo codice del "saper essere impresa", necessario per entrare in sintonia con strategie concrete, nel cui ambito si affermino, rinnovandosi, i valori di realtà imprenditoriali chiamate per legge a rendicontare la propria visione sul futuro.

Il Rapporto di sostenibilità che avete tra le mani non vuole soltanto rappresentare le iniziative, gli obiettivi e i progressi realizzati da Cattolica Assicurazioni nell'ambito della sostenibilità, quanto rendere partecipi i nostri stakeholder, ognuno con specifiche esigenze e competenze, di un'avventura di sviluppo aziendale realmente consapevole.

Cogliere la ragion d'essere di un cammino sostenibile, del resto, non significa altro che immergersi nelle molteplici mutazioni della realtà socio-imprenditoriale odierna, mettendo al riparo un coefficiente di crescita futura di cui non si trova traccia nel conto economico.

Come Cattolica, sappiamo bene che il meglio dell'agire di un'azienda è rappresentato dai rapporti che essa riesce ad innescare con la comunità in cui è inserita. Non solo limitatamente a chi lavora ogni giorno in una delle nostre sedi o delle nostre agenzie, ma soprattutto nelle modalità in cui il lavoro di ciascuno è percepito dall'esterno e impatta su di esso. Questo sguardo, attento anche al di fuori di noi, si traduce nella volontà di crescere insieme al nostro territorio di riferimento e di leggerne e interpretarne i bisogni e le opportunità.

In un presente in cui l'intera costruzione sociale e i comportamenti che ne derivano sembrano fondati sulla negazione di un sistema saldo di valori, credo che il progetto più urgente sia quello di ribadire e rinforzare uno scenario realmente ancorato ad un insieme di principi, convalidati dalla nostra storia e dalla nostra tradizione.

Le nostre basi sono solide, il nostro statuto affonda le radici nella Dottrina sociale della Chiesa e da questo deriva la centralità che noi, sia per un dovere etico che per un'intima convinzione, attribuiamo alla persona e al merito. Due aspetti che, se valorizzati, possono concretamente determinare il successo di un'impresa.

La questione consiste nel comprendere a fondo e nell'interiorizzare ancora di più le nostre radici, cogliendo appieno l'importanza e la naturale complessità di mantenere un progetto aziendale unico nel suo genere. Sappiamo che esso è anche la naturale conseguenza del buon lavoro svolto in questi anni, di un rafforzamento della Società ottenuto con scelte coraggiose che si sono dimostrate vincenti. È anche grazie a queste scelte che la Compagnia, oggi, può pensare di dispiegare una strategia di sostenibilità più complessa e strutturata, capace di generare effetti positivi su diversi fronti laddove aspetto economico, sociale e ambientale si trovano a convivere equilibratamente, offrendo maggiori vantaggi che se fossero considerati singolarmente.

Esistono progetti aziendali che sanno occupare un posto nella storia, perché entrano in contatto con correnti e tensioni che circolano al di fuori di qualsiasi obbligatorietà di legge, essendo più legate ad un intimo modo di essere e di intendere il mondo che a questioni formali. Sono esempi dirompenti che modificano l'equilibrio, tentando di imporre uno nuovo. Possiamo dire con orgoglio di avere scelto questo percorso.

Siamo una cooperativa e la responsabilità sociale è insita nel nostro modello di essere impresa. È questo a distinguerci nel mercato. Con la nostra Fondazione, che ho l'onore di presiedere, abbiamo ingaggiato una sfida reciproca: la Fondazione segue i progetti con modalità imprenditoriale, mentre la Società sente di dovere fare business con responsabilità sociale. Sta qui il segreto del nostro essere impresa.



Paolo Bedoni  
Presidente



Come Cattolica, crediamo  
in scelte coraggiose  
e in un rapporto  
trasparente e leale  
con i nostri stakeholder.

”

## LA SOSTENIBILITÀ, IL NOSTRO ORIZZONTE

Con il varo del Piano Industriale 2018-2020, il Gruppo Cattolica è entrato nel vivo di una delle più importanti trasformazioni della sua pur lunga storia. Ci stiamo rapidamente evolvendo, da impresa tradizionale, fondata su soluzioni assicurative classiche per una clientela relativamente omogenea, a moderna compagnia data-centrica, capace di un'offerta ricca e personalizzata, indirizzata a una tipologia di clientela ampia e variegata, che richiede trasparenza, rapidità e un'accurata attività di customer care.

Abbiamo accettato senza timori la sfida di mercati sempre più dinamici, in cui agiscono competitor nazionali e internazionali, forti dei nostri valori più autentici e della coesione verso il raggiungimento di obiettivi comuni.

Cattolica fu fondata con la profonda convinzione che il successo duraturo della cooperativa dovesse risiedere nella forza e nella vitalità del legame con il territorio e le comunità servite. Dopo oltre un secolo non soltanto crediamo ancora più profondamente in quella essenziale simbiosi, ma abbiamo ampliato i nostri orizzonti per abbracciare la filosofia della sostenibilità nel significato più ampio.

Come Cattolica, crediamo in scelte coraggiose e in un rapporto trasparente e leale con i nostri stakeholder. Il nostro orientamento di lungo periodo punta all'innovazione di prodotti e soluzioni, di pari passo con l'evoluzione della cultura aziendale, il tutto rimanendo fedeli alla nostra identità più autentica.

Anche grazie alla definizione di una strategia di sostenibilità ambiziosa ma percorribile cerchiamo di realizzare, in ogni ambito in cui emerge un'opportunità, azioni capaci di creare effetti positivi e innescare ulteriori progettualità a beneficio dell'organizzazione.

Esploriamo nuove opportunità senza perdere di vista il radicamento a ciò che ci rende diversi e riconoscibili agli occhi di chi già ci ha scelto e di chi entra in contatto con la nostra realtà aziendale.

Siamo consapevoli che il bisogno di una crescente trasparenza del business sia oramai un principio sentito tanto nella comunità economica quanto, in misura persino maggiore, all'interno della società civile.

Le aspettative nei confronti delle imprese aumentano, e tale trend è tanto più importante per il settore dei servizi finanziari, che può e deve essere in prima fila nel supportare i cambiamenti dello scenario mondiale in ambito economico, sociale ed ambientale.

Sentiamo intensamente l'esigenza di accrescere il nostro impatto positivo sugli stakeholder di riferimento e di comunicare con efficacia i risultati che conseguiamo.

Siamo partiti lo scorso anno applicando le nuove regole che la Direttiva europea sulle informazioni non finanziarie ha introdotto e ne abbiamo colto le implicazioni per dare il via alla strutturazione di una governance adeguata della funzione CSR. La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario, la seconda a soddisfare i nuovi requisiti normativi, amplia e migliora il lavoro intrapreso e aspira a rappresentare con maggiore dettaglio le iniziative nell'ambito della sostenibilità, gli obiettivi e i progressi realizzati.

Lo scorso anno sottolineavo l'importanza di una visione di lungo periodo. Voglio ribadire quest'idea, centrale nella mia concezione imprenditoriale: soltanto una prospettiva che vada oltre il breve termine legittima e rende possibile il perseguitamento di traguardi importanti, evitando soluzioni di compromesso e impegni di facciata.

L'attenzione crescente che il Gruppo pone alle tematiche di sostenibilità è testimoniata anche dal fatto che per la prima volta una parte della remunerazione variabile di alcune figure apicali - tra cui quella dell'Amministratore Delegato - è direttamente correlata al raggiungimento di obiettivi focalizzati sulla responsabilità sociale d'impresa.

Il mio auspicio è che si realizzi quanto raccomandato da un noto studioso, quando afferma che «la CSR non va concepita come un modo tra i tanti per fare impresa, ma come la premessa e la cornice istituzionale entro cui fare impresa».

Credo che l'acquisizione di questa forma mentis e di questo atteggiamento sia il fine ultimo cui tutti dobbiamo tendere con impegno e convinzione.



Alberto Minali  
Amministratore Delegato



Rendere Cattolica una compagnia capace di avere un impatto positivo su tutti gli stakeholder, contribuendo al loro benessere grazie ad un business model integrato.



## VERSO UN NUOVO BUSINESS MODEL

Un numero crescente di imprese sta lavorando per integrare la sostenibilità in ogni fase del processo produttivo e ad ogni livello decisionale.

Iniziare a misurare l'impatto causato sugli stakeholder sotto la lente della responsabilità sociale d'impresa è la premessa necessaria, ancorché non sufficiente, per un approccio di lungo periodo che sappia coniugare efficienza economica e sensibilità sociale.

Un business model sostenibile è sempre più un fattore decisivo, tanto per la differenziazione rispetto ai competitor che per lo sviluppo di nuovi vantaggi competitivi o la difesa di quelli già esistenti.

A partire dallo scorso anno, Cattolica ha deciso di intraprendere questo percorso evolutivo, consapevole della complessità dell'obiettivo, ma determinata a perseguirolo. La strategia di sostenibilità deve aspirare ad una reale integrazione con il modello di business: una mancata o solo parziale integrazione rende la rendicontazione non finanziaria poco efficace e significativa e le politiche di sostenibilità scarsamente incisive.

Sono ancora relativamente poche le imprese capaci di calare la filosofia della sostenibilità ad ogni livello organizzativo e lungo tutta la catena del valore, in modo da conseguire risultati concreti, che vadano oltre la soglia critica di significatività.

Uno degli obiettivi cui teniamo maggiormente è proprio questo: rendere Cattolica una compagnia capace di avere un impatto positivo su tutti gli stakeholder, contribuendo al loro benessere grazie ad un business model integrato.

Non si tratta di una generica sensibilità sociale e ambientale o di una forma di filantropia vecchia maniera: vogliamo agire al meglio delle nostre possibilità su tutti i driver a nostra disposizione. La comprensione di tali impatti può a sua volta rafforzare il nostro modello di sostenibilità per gli anni a venire.

Ci stiamo muovendo rapidamente da una sostenibilità in tempo reale a una progettualità di più ampio respiro, che ambisce ad anticipare strategie ed obiettivi grazie ad una attenzione sempre maggiore alle istanze - vecchie e nuove - che ci vengono poste. Le imprese migliori hanno mete definite, riflettono sui modi in cui comprendere e valorizzare i propri punti di forza e sanno identificare le soluzioni per dispiegare al meglio le politiche e le scelte operative a vantaggio degli stakeholder. Noi aspiriamo ad essere una di queste imprese e stiamo lavorando con impegno in questa direzione.



Emanuela Vecchiet  
Direttore Comunicazione  
e Relazioni Istituzionali

## PER UNA CSR AUTENTICA

Lo scorso anno, all'interno della prima Dichiarazione consolidata non finanziaria del Gruppo Cattolica, abbiamo definito la sostenibilità come "scelta necessaria", espressione che può apparire prossima all'osimoro, ma che riflette in realtà le pressanti esigenze poste da una contemporaneità in cui tale tema appare sempre più centrale e ineludibile.

Si è affermata da alcuni anni, anche all'interno del senso comune, l'idea - fino a qualche tempo fa appannaggio di un gruppo ristretto di studiosi e "menti illuminate" - che l'umanità non possa pensare di proseguire a lungo secondo gli attuali trend, senza incontrare problematiche economiche, sociali e ambientali che, per entità assoluta e interconnessioni, rischiano di superare quel punto di non ritorno che può renderle non più risolvibili.

Si tratta dell'assunzione di una responsabilità diffusa che tocca, secondo intensità diverse, i singoli individui, gli attori sociali ed economici - privati e pubblici - e gli stati nazionali.

Le imprese sono al centro di tale scenario in duplice veste: al tempo stesso cause del problema e possibili portatrici di soluzioni, mediante la diffusione di pratiche e strategie alternative e la promozione di nuovi modelli culturali che hanno la sostenibilità al centro della riflessione.

Sostenibilità è un concetto complesso e spesso non condiviso tra culture, in parte anche per ragioni storiche e linguistiche. Richiede inoltre uno sforzo di elaborazione culturale profondo, che si fa strada lentamente e non senza ostacoli.

La nascita del termine nel significato moderno, che compare a cavallo tra il XVIII e il XIX secolo nella lingua tedesca, ben esprime l'essenza più autentica di tale filosofia. La parola *Nachhaltigkeit*, con cui l'idea di sostenibilità fa il suo esordio nel lessico della modernità, si riferisce con grande precisione all'idea di "mantenere per il dopo" o, se si preferisce, "conservare per il futuro"; un concetto che i termini "sustainability" e "sostenibilità" esprimono con chiarezza minore o comunque in modo meno immediato.

In questo senso, il celebre Rapporto Brundtland<sup>1</sup>, sul tema di uno «sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri», si mantiene fedele al concetto originario di sostenibilità.

In Cattolica è forte la convinzione che la sostenibilità - al di là dei presupposti etici che essa implica - sia prima di tutto creazione e passaggio di conoscenza e cultura. È un sapere che procede per accumulazione e che, oltre ai ben noti fini immediati (tutela e protezione dell'ambiente, equità e sviluppo sociale, benessere economico) ne persegue uno di più ampio respiro: trasferire alle generazioni successive una nuova visione culturale, inediti principi pratici e nuovi modelli di business, in grado di trasformare l'idea stessa della presenza umana nel mondo.

Ed è questo lo spirito che anima l'operatività quotidiana e le iniziative di Cattolica, impresa attiva sul mercato, inserita in un tessuto socio-territoriale, ma anche comunità di individui che collaborano per obiettivi condivisi.

Si inserisce in questa prospettiva anche l'adesione a un progetto di ANIA, dedicato all'analisi comparativa delle Dichiarazioni non finanziarie pubblicate dalle imprese di assicurazione. È un'iniziativa su base triennale, che vuole favorire l'interazione e il confronto tra i soggetti interessati, innalzare la consapevolezza delle imprese sulle tematiche di sostenibilità e contribuire allo sviluppo di pratiche condivise, anche a beneficio di chi ancora non è obbligato a una rendicontazione di sostenibilità.

Le scelte di sostenibilità e responsabilità d'impresa, sviluppate in questo primo anno di esistenza della funzione CSR, traggono ispirazione da tale significato originario e a nostro parere più autentico di sostenibilità, che ha nella progettualità orientata al lungo termine la regola aurea.

<sup>1</sup> Il rapporto Brundtland (conosciuto anche con il titolo originale "Our Common Future") è un documento pubblicato nel 1987 dalla Commissione mondiale sull'ambiente e lo sviluppo (WCED) in cui, per la prima volta, venne introdotto il concetto di "sviluppo sostenibile".



## I NOSTRI VALORI

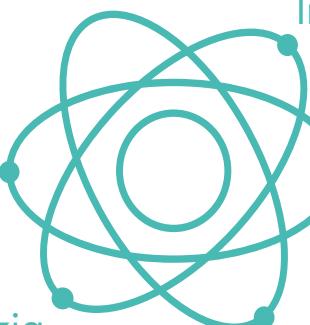
Orientamento  
al risultato

Meritocrazia

Integrità

Coesione

Coraggio di fare  
e di imparare



# VALORI IN AZIONE

Tradizione in chiave moderna	16
Il riferimento operativo: la concezione integrata di CSR	18
La governance della CSR di Gruppo	20
SDGs e CSR: un legame complesso	21
Etica e impresa in Cattolica: una dialettica costante	24
La vocazione a proteggere: il Gruppo Cattolica e il suo business	24
Sostenibilità oggi e domani: il Piano Industriale 2018-2020	25
Il Gruppo Cattolica e la sua struttura	26
Un dialogo che cresce: ascoltare gli stakeholder	30
Lo Stakeholder Engagement di Cattolica	31
Analisi di Materialità: la matrice	32
Informare, ascoltare, coinvolgere: la comunicazione come strumento di sostenibilità	35



# VALORI IN AZIONE

## TRADIZIONE IN CHIAVE MODERNA

I valori di un'impresa contano. Lo afferma la teoria ma soprattutto lo rende evidente la prassi. Ogni impresa di successo ha distillato e codificato nel tempo un set di principi e valori aziendali, atti a sviluppare e preservare la coesione interna e a indirizzare il pensiero e i comportamenti delle persone, al fine di facilitare il raggiungimento simultaneo degli obiettivi aziendali e di quelli individuali.

I corporate values rappresentano l'essenza dell'identità di un'impresa e sono potenti strumenti per interiorizzarne lo scopo ultimo, gli obiettivi e le scelte operative, definendo al tempo stesso il "come" un'organizzazione dovrebbe funzionare nell'attività quotidiana.

Cattolica vanta una tradizione di lunga data in termini di valori aziendali, risalenti alla fondazione alla fine del XIX secolo. Pur non esplicitati e formalizzati, i valori originari e fondativi della Compagnia si ispirano ai principi definiti dalla Dottrina Sociale della Chiesa, ed hanno permeato la cultura aziendale della Società:

- Unità, unicità, libertà e dignità della persona
- Orientamento al bene comune e alla responsabilità collettiva
- Importanza di sussidiarietà e solidarietà
- Rilevanza della partecipazione e della cooperazione
- Centralità attribuita alla dignità del lavoro e al diritto al lavoro
- Concezione dell'ambiente naturale come bene collettivo da salvaguardare

Cattolica ha sempre perseguito l'idea che i valori siano organismi vivi, punti di riferimento ideali e principi da realizzare nella pratica quotidiana, senza timore di aggiornarli e di adeguarli alle mutate condizioni del contesto e alle tendenze emergenti.

Il nuovo management ha dato l'avvio ad un importante momento di riflessione sui valori aziendali, un progetto strutturato ed inclusivo, finalizzato a delineare un set di principi idonei a integrare i valori fondativi, per tenere conto del nuovo contesto organizzativo e di mercato, e a fungere da elementi di guida e propulsione al cambiamento.

Per supportare la nuova visione connessa al dispiegamento del Piano Industriale, modellare una nuova cultura organizzativa e favorire i processi di rinnovamento e rilancio, è stato definito un percorso di selezione di valori, che fossero espressione di confronto e approfondimento, coinvolgendo i collaboratori, il management stesso e il Consiglio di Amministrazione. È stato

un lavoro ampio e capillare che, grazie al coinvolgimento degli stakeholder interni, ha prodotto un risultato autentico e condiviso.

L'esito di tale impegno ha condotto all'individuazione dei cinque valori del Gruppo Cattolica, vera e propria "carta d'identità" della società: cinque punti di riferimento, peculiari e distintivi, da realizzare nella pratica quotidiana.

### Integrità

Si tratta del valore più "etico" e personale dei cinque, quello che presuppone una tensione morale di natura interiore ma dalle implicazioni immediatamente pratiche. Significa mantenere una forte coerenza tra l'agire quotidiano e i valori dichiarati, esercitando l'onestà verso se stessi quale precondizione della correttezza nei rapporti con gli altri.

### Coesione

È un valore che esprime la forza e l'unità d'intenti del gruppo, il forte senso di appartenenza ad una squadra di successo e la capacità di sviluppare efficaci modi di collaborazione tra i singoli, in vista del raggiungimento di un obiettivo comune. Esprime anche la volontà di condivisione di esperienze di arricchimento reciproco, in una dialettica che supera confini organizzativi e funzionali.

### Coraggio di fare e di imparare

Esprime la curiosità intellettuale e professionale, orientata alla ricerca costante dell'innovazione e sostenuta dall'inclinazione a esplorare nuove idee e soluzioni, senza timore di sbagliare e di esporsi. È un coraggio che ha in sé il senso di responsabilità e di "accountability" verso le soluzioni proposte, che sa osare nuove strade ed ha l'energia e la fiducia di trasformare anche l'errore in un momento di apprendimento.

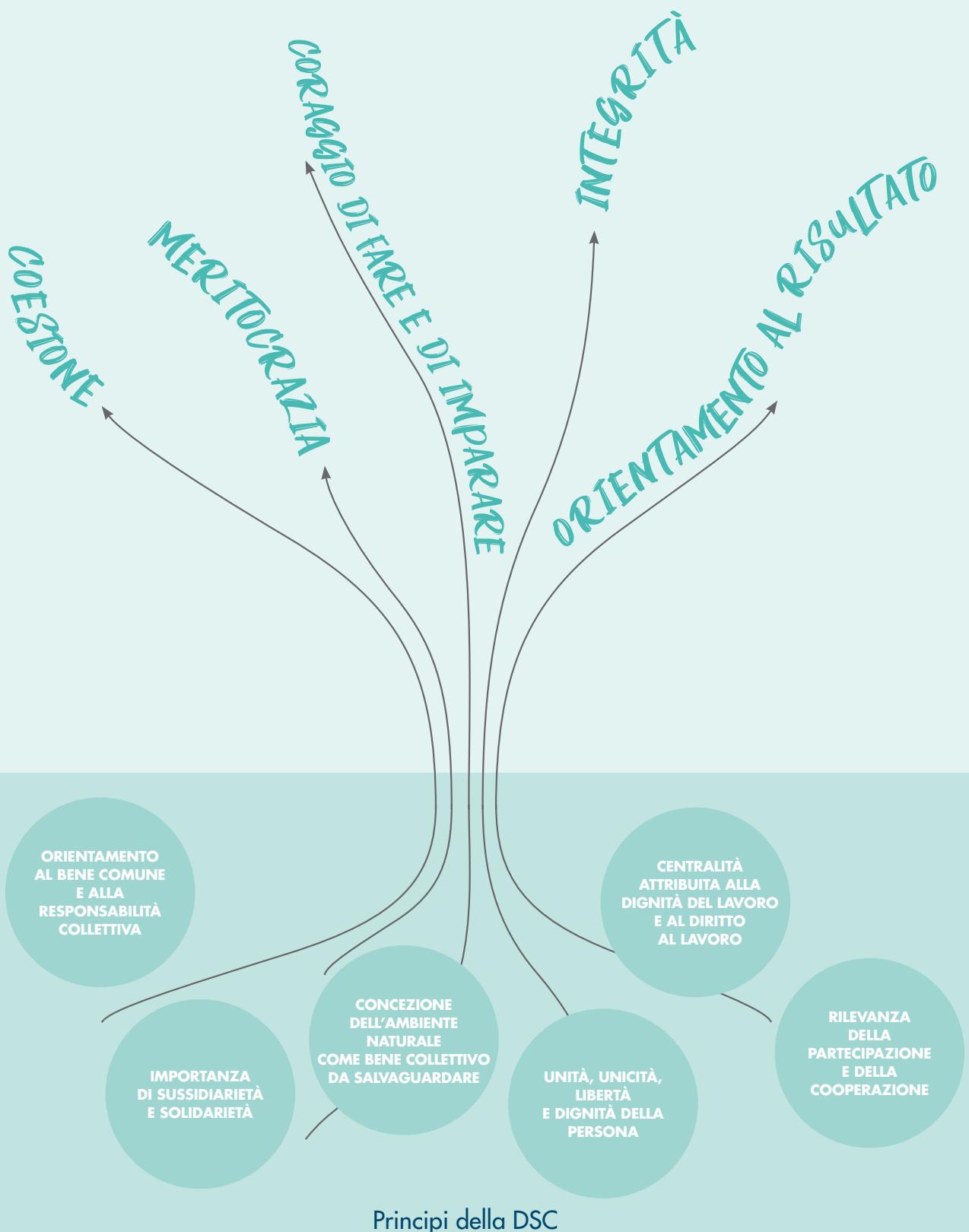
### Meritocrazia

Afferma il merito e il suo riconoscimento quale criterio e favorisce la capacità di coglierlo, valutarlo e valorizzarlo: si pone come garanzia di un processo equo nel premiare il risultato, stimolando l'impegno e la qualità dello sforzo profuso. Ha come necessario corollario il rispetto del lavoro delle persone, ad ogni livello organizzativo.

### Orientamento al risultato

Rappresenta il valore più pragmatico, che si sostanzia in un impegno proattivo nel raggiungere sempre i migliori risultati possibili, con un'attitudine alla qualità del lavoro e alla tensione a progredire. Favorisce l'organizzazione del lavoro per obiettivi, la capacità di ascolto dei bisogni del cliente (interno ed esterno) e la disponibilità a garantire un servizio qualitativamente d'eccellenza.

## I NOSTRI VALORI



Sono valori che ben rappresentano l'unicità di Cattolica e che la differenziano all'interno del proprio mercato di riferimento. Sono principi adatti a favorire il coinvolgimento delle persone e capaci di orientare i comportamenti. Comunicano cosa viene ritenuto importante ed aiutano a scegliere la condotta più opportuna, ispirando all'azione e rafforzando la cultura aziendale. È una fusione di valori antichi e moderni in cui Cattolica si riconosce e viene riconosciuta all'esterno.

Tali principi sono stati comunicati e "rappresentati" ai dipendenti nel corso del Cattolica Celebration Day, svoltosi a Roma nel mese di novembre, anche grazie a un format che ha saputo coniugare spettacolo e riflessione, attraverso una narrazione in cui si sono alternate musica, immagini e recitazione, dando vita a un'esperienza immersiva, dove i nuovi corporate values hanno trovato piena espressione.

Il messaggio forte della serata è stato che i valori vanno agiti e declinati in azioni concrete per risultare autentici e credibili.

## I principi etici personali

In Cattolica vi è la convinzione che la dimensione etica sia innanzitutto una qualità individuale e personale, di cui la cultura aziendale è declinazione ed estensione. I già citati corporate values si inseriscono in tale dinamica, ponendosi quali punti di riferimento forti all'interno della vita aziendale, al fine di rafforzare e rendere più coerenti comportamenti virtuosi e funzionali al successo dell'organizzazione.

Esiste poi un Codice di comportamento interno per le società del Gruppo: esso delinea i principi e le norme di condotta che i dipendenti e i collaboratori devono osservare nello svolgimento delle loro attività lavorative.

## IL RIFERIMENTO OPERATIVO: LA CONCEZIONE INTEGRATA DI CSR

In parallelo e a supporto dei corporate values, Cattolica ha sviluppato un'idea di Corporate Social Responsibility che definisce "integrata", da intendersi non come sovrastruttura concettualmente e temporalmente successiva rispetto alla visione e alla formula imprenditoriale, ma come parte essenziale e sistematica.

È una formula con un marcato accento pragmatico, che muove da linee guida caratterizzanti l'orientamento al lungo termine del Gruppo e le declina al presente, tanto che su di esse si innestano e trovano piena espressione le iniziative previste dal Piano Industriale 2018-2020:

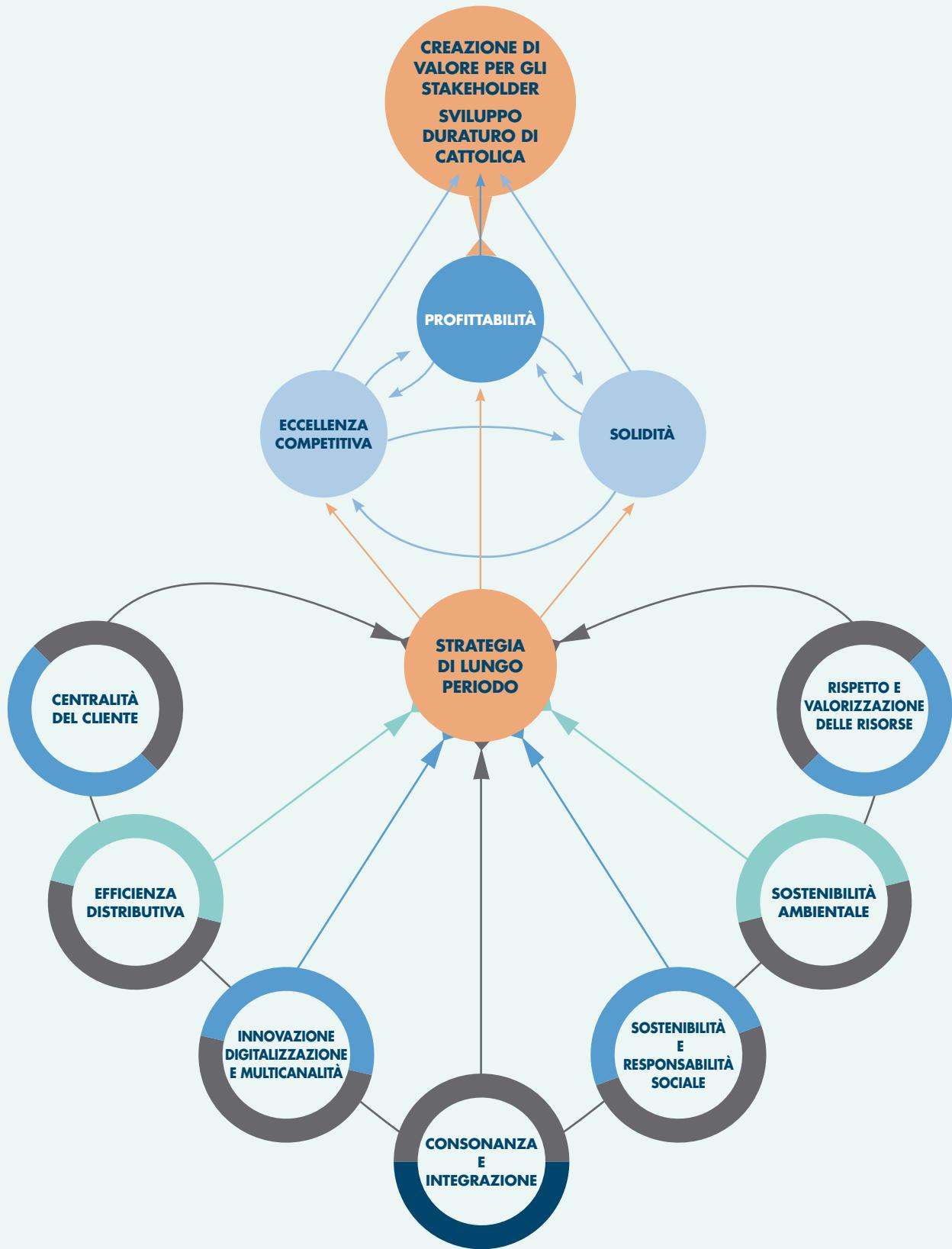
- il principio della centralità del cliente
- la leva dell'efficienza distributiva
- l'accento su innovazione, digitalizzazione e multicanalità
- l'etica della responsabilità sociale

→ l'importanza attribuita alla sostenibilità ambientale  
→ il rispetto e la valorizzazione delle risorse  
che vengono armonizzate e integrate in piena consonanza per dare vita a una strategia orientata al lungo periodo, la quale include e sostiene i tre pilastri della dimensione economica

- Solidità finanziaria e patrimoniale
- Profitabilità
- Eccellenza competitiva con l'obiettivo ultimo di pervenire ad una creazione di valore per gli stakeholder e allo sviluppo duraturo di Cattolica.

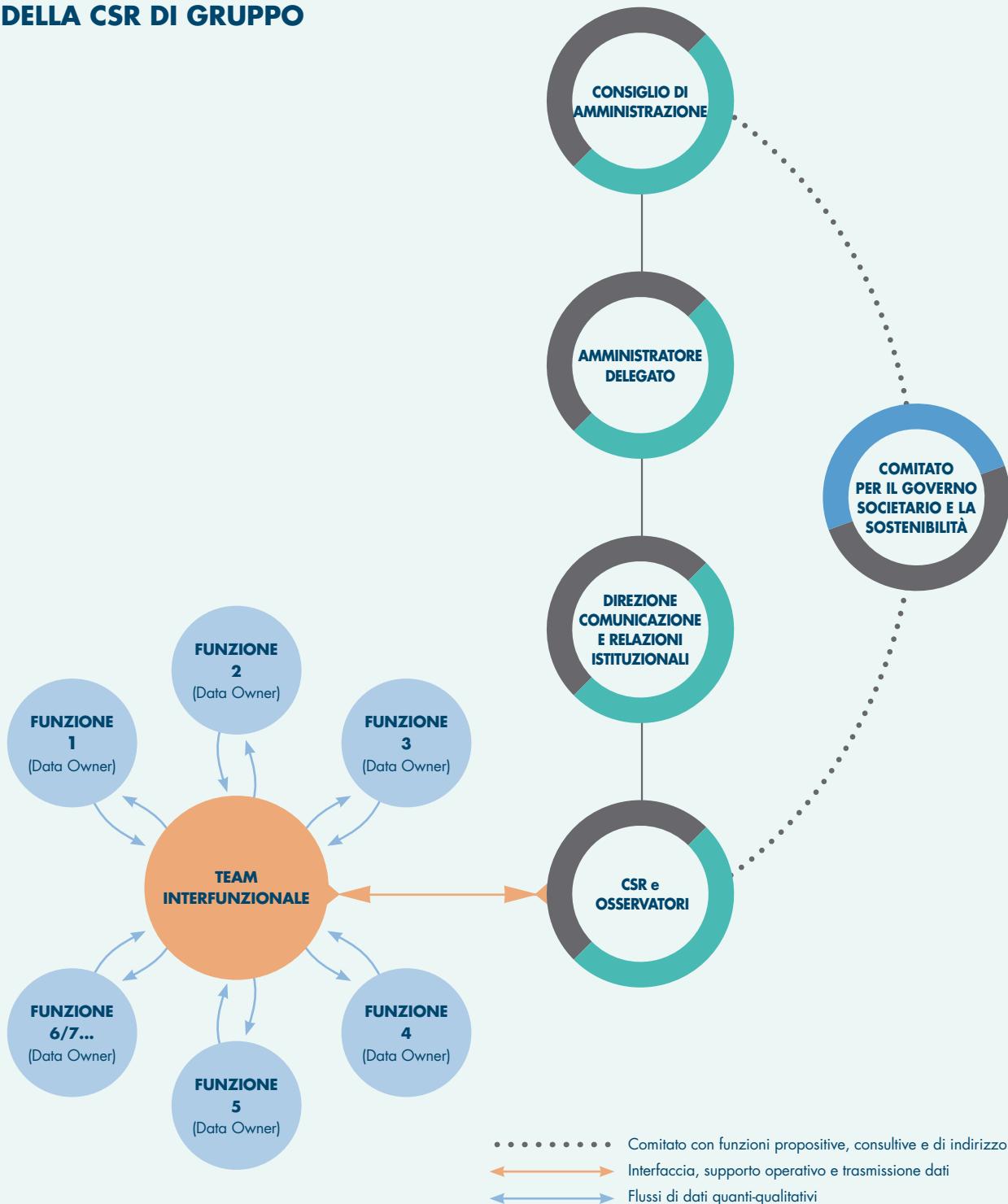
La rappresentazione di sintesi di tale concezione è riproposta nello schema seguente.

## LA CSR INTEGRATA DI CATTOLICA



## LA GOVERNANCE DELLA CSR DI GRUPPO

### ASSETTO DEL GOVERNO DELLA CSR DI GRUPPO



A poco più di un anno dalla costituzione della funzione CSR e Osservatori, a diretto riporto della Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali, la governance della CSR di Gruppo si è rapidamente sviluppata, attraverso la costituzione di organismi interni, coinvolti a vario titolo nei processi decisionali ed operativi, con una particolare attenzione nel coniugare le esigenze peculiari della Compagnia e l'efficienza del modello organizzativo, anche traendo ispirazione da alcune best practice di successo.

In tale ambito, è stata attribuita particolare attenzione allo sviluppo di una cultura della sostenibilità diffusa all'interno dell'azienda e agita nei ruoli chiave di governo societario.

L'assetto attuale del governo della CSR di Gruppo, schematicamente rappresentato nella pagina precedente, si articola in estrema sintesi attorno ad alcuni attori fondamentali.

Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali: svolge il ruolo di gestione e coordinamento complessivi - mediante la funzione CSR e Osservatori - delle attività di CSR del Gruppo, tra cui particolare rilevanza assume l'attività di predisposizione e redazione della DNF. Promuove una cultura aziendale orientata alla sostenibilità, incentiva l'adozione di best practice e persegue un percorso di costante miglioramento.

Team inter-funzionale CSR: sotto la guida della funzione CSR e Osservatori, svolge un ruolo di collegamento tra la Direzione e i singoli soggetti responsabili di dati e informazioni (data owner), facenti parte delle funzioni aziendali coinvolte,

assicurando la puntuale ed efficiente trasmissione dei dati quali-quantitativi necessari per la redazione della DNF. Istituito nel 2018, rappresenta uno dei primi passi verso una governance della CSR condivisa e diffusa.

Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità: è il comitato endoconsiliare, cui è stata assegnata, tra le altre, la competenza in materia di sostenibilità. Ha funzioni propositiva, consultiva e di indirizzo in merito alla strategia, alle politiche e alle attività di Corporate Social Responsibility del Gruppo Cattolica. Il Comitato ha assunto tale ruolo nel corso del 2018, a testimonianza della nuova sensibilità degli organi di governo societario per le tematiche di sostenibilità.

Consiglio di Amministrazione: ad esso spetta l'approvazione della Dichiarazione non finanziaria (DNF), entro gli stessi termini previsti per la presentazione del progetto di bilancio, e la messa a disposizione del documento alla società di revisione incaricata e all'organo di controllo. Quale organo supremo di governo societario, al Consiglio spetta inoltre l'approvazione degli atti e delle iniziative di CSR che rientrano nel proprio ambito decisionale (ad esempio la policy di sostenibilità).

Amministratore Delegato: ha la responsabilità di esaminare la DNF prima della condivisione con il Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità e rappresenta un punto di riferimento costante per le attività della funzione, da cui è regolarmente aggiornato sulle iniziative in corso e programmate.

## SDGs E CSR: UN LEGAME COMPLESSO

I 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDGs) definiti dalle Nazioni Unite con i relativi 169 target specifici e immediatamente operativi rappresentano lo standard universalmente riconosciuto in cui si articola la visione di uno sviluppo sostenibile, che dovrebbe essere compiutamente realizzato entro il 2030.

Gli SDGs riconoscono in modo esplicito le interrelazioni tra i grandi temi ambientali, economici e sociali che l'umanità deve fronteggiare e sottolineano la necessità di una risposta

coordinata e integrata da parte degli attori sociali coinvolti, siano essi stati nazionali, imprese o individui.

Sono particolarmente importanti in ottica di CSR, perché per la prima volta il settore privato - incluse le grandi società multinazionali - è stato chiamato a condividere e progettare un'agenda per lo sviluppo sostenibile, prerogativa storicamente riservata ad attori della sfera pubblica e della società civile.

Il vantaggio di fare riferimento agli SDGs è triplice:

- si tratta di temi universalmente condivisi e riconosciuti, declinati in obiettivi pratici, misurabili e immediatamente comprensibili anche da parte delle imprese;
- mettono a disposizione un set comune di obiettivi attorno ai quali categorie di stakeholder eterogenee possono trovare un terreno condiviso di confronto e collaborazione;

→ sono principi che rappresentano e incorporano la natura integrata e sistematica del concetto stesso di sviluppo sostenibile, così da consentire una mappatura delle attività di CSR e - attraverso i target specifici - l'individuazione delle aree di miglioramento e delle criticità da affrontare.



Gli SDGs sono percepiti dalle imprese più lungimiranti come un'opportunità per misurare i progressi in ambito di innovazione, efficienza e sostenibilità, come punti di riferimento per la definizione di soluzioni di tipo *win-win*, in cui le imprese stesse, l'ambiente e la società traggono reciproci benefici.

È la ragione principale per cui la Commissione per lo sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite raccomanda alle imprese di:

- recepire gli SDGs nel loro percorso di sostenibilità e rendicontare all'interno della DNF ogni contributo al loro raggiungimento;
- armonizzare gli SDGs con i corporate values, il sistema di governance e la strategia aziendale.

Cattolica riconosce negli SDGs un "linguaggio comune" della CSR e li considera una preziosa mappa per focalizzare gli sforzi e consentire una corretta impostazione delle linee guida di sostenibilità, con un reale orientamento di lungo termine. Per la prima volta li include all'interno del Rapporto di sostenibilità, scegliendo di concentrarsi sugli SDGs che sono percepiti come rilevanti, date la natura, le caratteristiche, la tipologia di business e le linee di intervento presenti e prospettive della Compagnia.

## Per una CSR di impatto: Cattolica e gli SDGs

Cattolica ha scelto di concentrare sforzi e dedicare risorse negli ambiti in cui è possibile conseguire un impatto positivo, in sintonia con l'orientamento già tracciato dalla strategia aziendale e con un focus particolare sugli orientamenti espressi nel Piano Industriale.

Per tale ragione, la Compagnia ha ritenuto di individuare un numero determinato di SDGs, cui fare riferimento per misurare l'impegno verso la sostenibilità.

Punto di riferimento forte per tale scelta è costituito dagli esiti dell'analisi di materialità più avanti descritta, per cui i *topic* rilevanti sono stati impiegati quale criterio di correlazione con gli SDGs prescelti.

Una rappresentazione d'insieme degli SDGs, che sono stati individuati nel 2018 come prioritari ed effettivamente praticabili attraverso le iniziative del Gruppo, è descritta nello schema seguente.

Le iniziative di Cattolica, che meglio esprimono tali SDGs e i target ad essi sottostanti, vengono evidenziate nel corso della presente DNF con una infografica dedicata.

MACRO-TEMATICA	TEMI MATERIALI	POLITICA IMPLEMENTATA	SDGs	RIFERIMENTO DNF
GOVERNANCE E CONDOTTA RESPONSABILE	Corporate Governance Trasparenza e etica nel business Gestione del rischio	Adozione sistema monistico Stakeholder Engagement Codice di comportamento Corporate values		PER UNA SOSTENIBILITÀ DIFFUSA
RESPONSABILITÀ ECONOMICA	Performance economica e solidità finanziaria	Valore economico generato e distribuito Total Tax Contribution		CREARE VALORE PER ESSERE SOSTENIBILI: I RISULTATI ECONOMICI
RESPONSABILITÀ DI PRODOTTO  RESPONSABILITÀ VERSO I CLIENTI	Customer satisfaction Innovazione e multicanalità Semplicità e trasparenza dei prodotti Prodotti e servizi che incentivano comportamenti sostenibili e responsabili Marketing e brand image Principi di investimento responsabile Gestione degli agenti e degli intermediari Sicurezza dei dati Eccellenza nella gestione dei sinistri	Prodotti e servizi innovativi Prodotti a particolare valenza sociale Ambiti di eccellenza ESG Investing Attività e iniziative di CSR Diversificazione e specialty lines Gestione dei reclami	  	PREVENIRE E PROTEGGERE: AL SERVIZIO DEL CLIENTE  LA GRANDE RISORSA VERDE: CA' TRON  VALORI IN AZIONE
RESPONSABILITÀ VERSO LE PERSONE	Gestione e sviluppo dei dipendenti Work-life balance Diversity Salute e sicurezza dei lavoratori	GPTW WITH Smart working Welfare aziendale Attività di formazione Attività di prevenzione e sicurezza Job Market Relazioni industriali	  	CRESCERE TUTTI, INSIEME: CATTOLICA E LE PERSONE
RESPONSABILITÀ SOCIALE	Impatti sociali indiretti	Attività e iniziative sul territorio Intraprendere nel sociale Adesione a Il Quinto ampliamento	 	FARE BENE COMUNE: PROVE DI FUTURO
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	Cambiamento climatico e calamità naturali Consumi energetici ed emissioni Gestione del rischio Principi di investimento responsabile	ESG Investing Collaborazione con FEEM Polizze catastrofali Polizze rischi in agricoltura Fondo energie rinnovabili Policy ambientale Ca' Tron Iniziative di risparmio energetico	 	AVERE CURA DELLA CASA COMUNE: CATTOLICA E L'AMBIENTE  L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE: ESG INVESTING  LA GRANDE RISORSA VERDE: CA' TRON

## ETICA E IMPRESA IN CATTOLICA: UNA DIALETTICA COSTANTE

Fin dalle origini, il richiamo alla dimensione etica dell'attività d'impresa è centrale nella visione imprenditoriale di Cattolica e nella sua concezione del rapporto con il sistema economico e gli interlocutori sociali; ne discende la rilevanza attribuita a una condotta trasparente, responsabile ed eticamente attenta ad ogni livello dell'organizzazione e in ogni decisione aziendale.

La Compagnia si è sviluppata avendo tra i principi guida un'etica d'impresa calata nella prassi e alimentata da scelte di gestione orientate al perseguitamento di finalità credibili e attuabili, nella consapevolezza che i corporate values non sono regole formali né principi statici e imposti dall'alto.

I valori caratterizzanti l'impresa sono al contrario ideali vivi, dinamici, che evolvono, si trasformano e possono decadere, perdere di rilevanza, persino dissolversi e scomparire se divengono inautentici.

Per questo l'etica aziendale non può essere ridotta al puro rispetto di regole formali, ma deve essere vissuta e interiorizzata sino a divenire un principio fondante che precede il rispetto, pur importante, di normative e regolamenti.

Anche mediante la visione della sostenibilità, Cattolica cerca di essere fedele a un'etica d'impresa che valorizza tutte le componenti interne ed esterne che hanno rapporti con l'organizzazione.

Si tratta di un modello relazionale e inclusivo, che aspira al bene comune e all'eccellenza imprenditoriale.

## LA VOCAZIONE A PROTEGGERE: IL GRUPPO CATTOLICA E IL SUO BUSINESS

Essere un'azienda leader nella creazione e nella vendita di prodotti e soluzioni innovativi per proteggere persone, famiglie e imprese, accrescere la loro fiducia in un futuro più sereno: è questo il fine istituzionale del Gruppo Cattolica.

La Compagnia è uno dei maggiori attori del mercato assicurativo italiano, forte di una raccolta premi di quasi 5,8 miliardi di euro a fine 2018 (2017: circa 5 miliardi). Nel 2018 quasi 3,6 milioni di clienti si sono affidati alle soluzioni assicurative e ai prodotti distribuiti da Cattolica e dalle altre società del Gruppo. L'attenzione al cliente e alla qualità dell'offerta rimane il fulcro essenziale del business model di Cattolica, un riferimento invariabile del suo approccio al mercato.

La Compagnia adotta un modello competitivo - multicanale e multiprodotto - flessibile e dinamico, che coniuga e armonizza strategie di innovazione e attività di consolidamento, e si

aggiorna per recepire e se possibile anticipare le dinamiche dei mercati di riferimento, con un'attenzione particolare ai nuovi stili di vita e alle tendenze sociali e demografiche emergenti, cercando di intercettare una domanda di servizi sempre più evoluta e l'affermarsi di nuovi canali distributivi.

Persone e famiglie, imprese, attori del settore agroalimentare, Enti religiosi e soggetti operanti nel Terzo settore sono storicamente le tipologie di clientela peculiari di Cattolica che, ai servizi assicurativi classici e consolidati dei rami danni e vita, affianca prodotti e soluzioni innovative per la protezione e la mitigazione dei rischi, con una formula imprenditoriale dinamica in grado di mantenere il modello di business di Cattolica unico, riconoscibile ed efficace.

## SOSTENIBILITÀ OGGI E DOMANI: IL PIANO INDUSTRIALE 2018-2020

Il nuovo Piano Industriale 2018-2020, presentato al mercato all'inizio del 2018 e in pieno svolgimento, si fonda su una visione di lungo periodo, ma la declina nel breve e medio termine attraverso la focalizzazione su una serie di misure da realizzare nel triennio in corso, a partire da un progetto imprenditoriale sfidante che ha al centro i concetti di crescita profittevole e creazione di valore duratura.

Vale la pena ricordare i più rilevanti obiettivi quantitativi fissati per il 2020:

- un utile operativo compreso in un intervallo di 375-400 milioni;
- un ROE operativo previsto pari ad almeno il 10% al 2020;
- il dividendo per azione in aumento di circa il 50%;
- il mantenimento di una elevata solidità in termini di capitale, con un Solvency II Ratio compreso tra 160% e 180%;
- una raccolta premi complessiva compresa in un range tra 7,6-8 miliardi, di cui premi Danni tra 2,4-2,6 miliardi e premi Vita tra 5,2-5,4 miliardi.

Nel corso del 2018 sono state realizzate alcune importanti azioni - che proseguono e ampliano quanto già implementato nel secondo semestre del 2017 - riferite ad altrettante direttive della strategia di Cattolica per lo sviluppo di un nuovo modello di business sempre più competitivo e sostenibile:

- sono proseguiti i piani di riorganizzazione interna, con l'ulteriore rinnovamento del management team e la valorizzazione dei talenti e delle risorse già presenti;
- ha preso il via anche dal punto di vista operativo l'accordo con Banco BPM per la distribuzione di prodotti assicurativi, con un notevole potenziamento della capacità distributiva del Gruppo;
- è iniziata con Active Auto la distribuzione dei primi prodotti connessi e distintivi, che rendono fruibili le potenzialità offerte da telematica, Internet of Things e tecnologie smartphone-based;

→ è stata costituita e lanciata CattRE, la NewCo del Gruppo dedicata alle specialty lines, con l'obiettivo di generare premi per 100 milioni nel 2020;

→ è proseguita la trasformazione culturale nella direzione di un'organizzazione più integrata, reattiva e motivata, anche grazie alla formalizzazione di un set di corporate values, a seguito di un processo di confronto che ha coinvolto gran parte delle risorse aziendali;

→ è stato approvato il nuovo Statuto sociale che recepisce la proposta di riforma del governo societario con l'adozione - a partire dal 2019 - del modello monistico di amministrazione e controllo.

Cattolica mantiene l'impegno al raggiungimento degli altri punti qualificanti del Piano, che si fonda su alcuni obiettivi ben definiti:

- rafforzare e sviluppare la raccolta, diversificando canali e linee di business, anche grazie all'apporto di azioni inorganiche;
- rendere più sostenibile ed efficiente la rete agenziale, con un aumento della dimensione media e un incremento della redditività;
- proseguire nel rebalancing del business mix Danni;
- intensificare l'offerta formativa alla rete agenziale;
- valorizzare peculiarità specifiche e ottimizzare il footprint territoriale;
- incrementare la vendita dei prodotti Vita unit linked e la crescita nel Danni non auto;
- ampliare l'offerta agricolo-agroalimentare e l'estensione dell'offerta Enti religiosi e Terzo settore.

## IL GRUPPO CATTOLICA E LA SUA STRUTTURA

L'attività del Gruppo Cattolica si articola secondo tre aree di business: Danni, Vita ed Altro, svolte da *legal entities* sia di tipo operativo che strumentali al business assicurativo.

Cattolica Assicurazioni, società Capogruppo, esercita i rami danni e i rami vita.

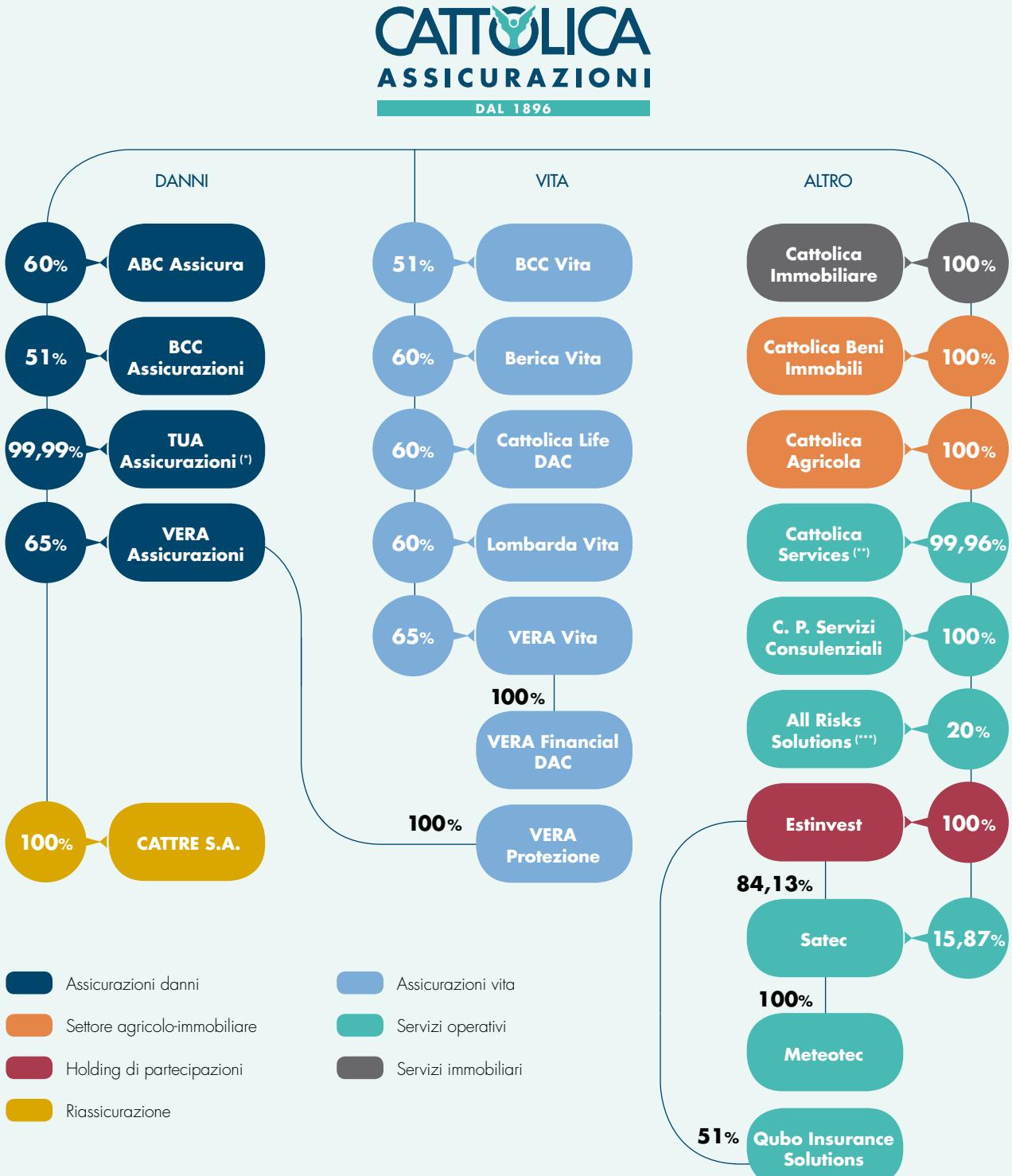
L'attività delle società del Gruppo è ripartita tra il segmento Danni (ABC Assicura, BCC Assicurazioni, CattRE, TUA Assicurazioni, C.P. Servizi Consulenziali per il mandato Cattolica danni e TUA Assicurazioni, Satec, Qubo Insurance Solutions e i fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio danni) e il segmento Vita (BCC Vita, Berica Vita, Cattolica Life, Lombarda Vita, C.P. Servizi Consulenziali per il mandato Cattolica vita e i fondi chiusi immobiliari allocati nel portafoglio vita).

Nel segmento Altro sono compresi il settore agricolo-immobiliare di Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili e i servizi operativi, strumentali allo svolgimento dell'attività del Gruppo, di Cattolica Services, Cattolica Immobiliare, Estinvest e Meteotec.

L'area di consolidamento al 31 dicembre 2018 si è ampliata rispetto all'esercizio precedente, a seguito dell'espansione in alcune aree di attività e l'ingresso di nuove *legal entities*. Il Gruppo include ora, oltre alla Capogruppo assicurativa, 12 società assicurative (4 nel ramo danni, 7 nel ramo vita e 1 nell'attività di riassicurazione), 7 società di servizi (di cui una holding di partecipazione), 2 società del settore agricolo-immobiliare e 5 fondi di investimento immobiliare.



## STRUTTURA DEL GRUPPO AL 31 DICEMBRE 2018



(\*) TUA Assicurazioni controlla al 100% TUA Retail.

(\*\*) Lo 0,005% del capitale è detenuto singolarmente da ABC Assicura, BCC Assicurazioni, BCC Vita, Berica Vita, Lombarda Vita e C. P. Servizi Consulenziali, e lo 0,01% da TUA Assicurazioni.

(\*\*\*) La società non è inclusa nel perimetro di consolidamento del Rapporto di Sostenibilità. Sono inoltre inclusi nel perimetro di consolidamento del Rapporto di Sostenibilità, ma non mostrati in tabella, anche i seguenti fondi: Fondo Euripide, Fondo San Zeno (già Macquarie Office Italy), Fondo Perseide, Fondo Innovazione Salute e Fondo Andromaca.

## Le società del segmento danni

- ABC Assicura, con sede in Verona, capitale sociale 8,9 milioni; è autorizzata ad operare nel comparto danni. A partire da dicembre 2017, la Compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per tutte le operazioni necessarie di post vendita. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale;
- BCC Assicurazioni, con sede in Milano, capitale sociale 14,4 milioni; è autorizzata ad operare nei rami danni e distribuisce con la rete di sportelli del Gruppo Iccrea. La Capogruppo detiene il 51% del capitale sociale;
- TUA Assicurazioni, con sede in Milano, capitale sociale 23,2 milioni; esercita l'attività assicurativa nei rami danni offrendo al mercato una gamma specialistica di prodotti e servizi assicurativi e finanziari in grado di rispondere alle esigenze della linea persona. La Capogruppo detiene il 99,99% del capitale sociale;
- Vera Assicurazioni, con sede in Verona, capitale sociale 63,5 milioni, è autorizzata ad operare nel comparto danni. Il 29 marzo è stato perfezionato il closing dell'acquisto dal Banco BPM del 65% della società.

## Le società del segmento vita

- BCC Vita, con sede in Milano, capitale sociale 62 milioni; è autorizzata allo svolgimento dell'attività assicurativa nei rami vita e distribuisce tramite gli sportelli del Gruppo Iccrea. È controllata da Cattolica che ne detiene il 51%;
- Berica Vita, con sede in Vicenza, capitale sociale 31 milioni; è autorizzata allo svolgimento dell'attività assicurativa nei rami vita. A partire da dicembre 2017 la compagnia assicura direttamente l'assistenza alla clientela per tutte le operazioni necessarie di post vendita. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale;
- Cattolica Life DAC è una compagnia assicurativa vita con sede in Dublino, Irlanda, capitale sociale 635.000 euro, specializzata nella strutturazione di *index* e *unit linked* per segmenti di clientela. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale;
- Lombarda Vita, con sede in Brescia e capitale sociale 185,3 milioni; è autorizzata all'esercizio dell'attività nei rami vita distribuendo tramite la rete degli sportelli del Gruppo UBI Banca. La Capogruppo detiene il 60% del capitale sociale;
- Vera Protezione, con sede in Verona, capitale sociale 47,5 milioni, è autorizzata ad operare nel comparto vita ed è specializzata in polizze TCM (temporanee caso morte). Il 29 marzo è stato perfezionato il closing dell'acquisto dal Banco BPM del 65% di Vera Assicurazioni che detiene il 100% della società;

→ Vera Vita, con sede in Verona, capitale sociale 219,6 milioni, è autorizzata ad operare nel comparto vita ed è specializzata nella produzione di prodotti di risparmio e investimento. Il 29 marzo è stato perfezionato il closing dal Banco BPM dell'acquisto del 65% della società;

→ Vera Financial DAC è una compagnia assicurativa vita con sede in Dublino, Irlanda, capitale sociale 803.000 ed è specializzata in polizze vita di ramo III. Il 29 marzo è stato perfezionato il closing dell'acquisto dal Banco BPM del 65% di Vera Vita che detiene il 100% della società.

## Le società operanti in entrambi i rami

→ C.P. Servizi Consulenziali, con sede in Verona e capitale sociale 120.000 euro, svolge attività di raccolta premi nei rami danni (con prodotti TUA e Cattolica) e nei rami vita (Cattolica) avvalendosi di subagenti. È partecipata integralmente da Cattolica.

## Le società operanti nella riassicurazione

→ CattRE, con sede in Lussemburgo e capitale sociale pari a 3,6 milioni, è autorizzata all'esercizio della riassicurazione. È stata acquisita al 100% da Cattolica nel mese di ottobre ed è destinata a gestire l'operatività dedicata alle linee di rischio non tradizionali (c.d. *speciality lines*).

## I fondi

→ Fondo Euripide è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 67,13%, Lombarda Vita 18,64%, TUA Assicurazioni 0,78%, Vera Vita 11,36%, Vera Protezione 1,51% e Vera Assicurazioni 0,58%. Parte delle stesse sono allocate nei portafogli danni di Cattolica, TUA Assicurazioni e Vera Assicurazioni;

→ Fondo Innovazione Salute è un fondo comune di investimento immobiliare riservato, dedicato alla valorizzazione di residenze sanitarie assistenziali per anziani. Costituito nel 2018, è partecipato al 79,7% da Cattolica;

→ Fondo Perseide è un fondo comune immobiliare chiuso, dedicato all'investimento nelle energie rinnovabili, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 78,11%, Lombarda Vita 11,55%, TUA Assicurazioni 5,42% e BCC Vita 4,92%;

→ Fondo San Zeno (già Fondo Macquarie Office Italy) è un fondo comune di investimento immobiliare chiuso, gestito

da CB Richard Ellis, che è stato acquisito al 100% dalle società del Gruppo. Le quote complessivamente detenute sono: Cattolica 68,28%, Lombarda Vita 12,99% e BCC Vita 18,73%;

→ Fondo Andromaca è un fondo comune di investimento immobiliare, neocostituito, partecipato al 100% dalla Capogruppo Cattolica.

## Le altre società

→ Cattolica Agricola è stata costituita nel 2012 da Cattolica quale socio unico, nell'ambito dell'acquisto del complesso immobiliare Tenuta Ca' Tron. Ha sede in Verona, capitale sociale di 35,5 milioni e ha ad oggetto l'esercizio esclusivo delle attività agricole di cui all'art. 2135 c.c.;

→ Cattolica Beni Immobili è stata costituita nel 2012 da Cattolica che ne è tuttora socio unico, nell'ambito dell'acquisto del complesso immobiliare Tenuta Ca' Tron. Ha sede in Verona, capitale sociale di 7 milioni e gestisce tra l'altro gli immobili non strumentali all'attività agricola insistenti sulla Tenuta, nonché il complesso immobiliare Cattolica Center, sito in Verona;

→ Cattolica Immobiliare, con sede a Verona e capitale sociale 400.000 euro, svolge attività di sviluppo e valorizzazione degli attivi immobiliari e quelle tipiche di servizi immobiliari. È controllata al 100% dalla Capogruppo;

→ Cattolica Services, società consortile che svolge attività di servizi per il Gruppo, con sede a Verona e capitale sociale

21 milioni. Eroga servizi di varia natura: progettazione, realizzazione, gestione di applicazioni informatiche e processi operativi e dei servizi relativi ai sistemi di telecomunicazione; presidio all'innovazione digitale del Gruppo per gli aspetti informatici e organizzativi; gestione della liquidazione sinistri del Gruppo ad eccezione dei rami cauzione, grandine e trasporti; servizi di insegnamento e formazione alle risorse del Gruppo; area tecnica vita e previdenza; operations danni, contabilità e bilanci delle società del Gruppo. È controllata da Cattolica che ne detiene il 99,96%, mentre la quota residua è frammentata tra alcune società del Gruppo (ABC Assicura, BCC Assicurazioni, BCC Vita, Berica Vita, C.P. Servizi Consulenziali, Lombarda Vita, in uguale percentuale dello 0,005% e da TUA Assicurazioni con lo 0,01%);

→ Estinvest, con sede a Venezia, è una holding di partecipazioni, con capitale sociale di 81.000 euro, detenuta al 100% dalla Capogruppo;

→ Meteotec, con sede a Venezia e capitale sociale 30.000 euro, svolge attività di ricerca meteorologica e climatica; è controllata al 100% da Satec;

→ Satec, con sede a Venezia e capitale sociale 135.000 euro, svolge attività di intermediazione assicurativa. È controllata all'84,13% da Estinvest e partecipata da Cattolica per il 15,87%;

→ Qubo Insurance Solutions, con sede in Milano e capitale sociale 30.000 euro, ha per oggetto l'attività di intermediazione assicurativa; Estinvest ne detiene il 51%.

## Il Cattolica Center

Acquistata nel 2014, l'area nota come ex Autogerma, sita a Verona in via Germania a ridosso dell'Autostrada A4, è stata in gran parte ristrutturata e riorganizzata per dare vita al Cattolica Center, una vasta struttura polifunzionale in grado di ospitare eventi di grande rilevanza. Si è proceduto in particolare alla riprogettazione e all'allestimento di una parte significativa dello spazio, in precedenza destinato ad attività produttive e logistiche.

Cattolica Center si presta ad essere una location ideale per progetti di recupero e riqualificazione di un'area di quasi 100.000 mq, collocata nel cuore del tessuto urbano di Verona. Anche nel corso del 2018 si sono svolti eventi di grande rilevanza, sia legati all'attività aziendale - tra cui l'Assemblea dei Soci di Cattolica e il 24mo congresso annuale Assiom Forex - che a eventi pubblici, sportivi e di interesse generale, come il Campionato mondiale di Scherma Juniores e Cadetti e il Festival della Dottrina Sociale della Chiesa.

## UN DIALOGO CHE CRESCE: ASCOLTARE GLI STAKEHOLDER

Lo schema riportato rappresenta la sintesi grafica dei più rilevanti stakeholder di Cattolica; si tratta di quelle categorie di portatori di interessi che più di altre sono legate alla vita della Compagnia. Il soddisfacimento duraturo delle attese di

tali interlocutori è una condizione necessaria per il successo e la crescita di Cattolica nel lungo termine. L'elenco è stato stilato nel 2017 contestualmente alla prima analisi di materialità ed è stato confermato nel 2018.

### CATTOLICA E I SUOI STAKEHOLDER



# LO STAKEHOLDER ENGAGEMENT DI CATTOLICA

Lo schema seguente presenta i canali di dialogo e di engagement che la Compagnia ha in essere con le diverse categorie di stakeholder e i principali ambiti di confronto.

STAKEHOLDER	PRINCIPALI TEMI	CANALI DI DIALOGO										
CLIENTI	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità del servizio</li> <li>Soddisfazione dei clienti</li> <li>Trasparenza del servizio offerto</li> <li>Sicurezza dei dati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sito web aziendale</li> <li>Servizio clienti / Gestione dei reclami</li> <li>Nuove tecnologie per facilitare l'uso dei servizi</li> <li>Social network</li> <li>Rete distributiva</li> </ul>										
SOCI	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>Trasparenza verso il mercato</li> <li>Performance economica e finanziaria</li> <li>Presenza territoriale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri sul territorio</li> <li>Assemblea dei Soci</li> <li>Bilanci e relazioni</li> <li>Sito web aziendale</li> <li>Conferenze e incontri</li> <li>Questionario</li> </ul>										
AZIONISTI E COMUNITÀ FINANZIARIA	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Solidità e sostenibilità finanziaria</li> <li>Trasparenza verso il mercato</li> <li>Performance economica e finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilanci e relazioni</li> <li>Sito web aziendale</li> <li>Conferenze e incontri</li> </ul>										
AGENTI, INTERMEDIARI E PARTNER BANCASSURANCE	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo di rapporti duraturi</li> <li>Trasparenza nelle relazioni</li> <li>Sviluppo delle competenze degli agenti</li> <li>Generazione di valore condiviso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incontri commerciali</li> <li>Giornate di formazione e aggiornamento</li> <li>Partnership</li> <li>Roadshow annuali</li> <li>Questionario online</li> <li>Newsletter</li> <li>Eventi dedicati</li> <li>Canali digitali e social</li> </ul>										
DIPENDENTI	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Benessere dei dipendenti</li> <li>Sviluppo delle competenze</li> <li>Tutela della salute e della sicurezza sul lavoro</li> <li>Pari Opportunità</li> <li>Crescita professionale</li> </ul>	<table> <tr> <td>Intranet aziendale</td> <td>Newsletter</td> </tr> <tr> <td>Survey di clima interno</td> <td>Mailing</td> </tr> <tr> <td>Talent Check up</td> <td>Videowall</td> </tr> <tr> <td>Corsi di formazione</td> <td>Eventi interni</td> </tr> <tr> <td>Questionario online</td> <td></td> </tr> </table>	Intranet aziendale	Newsletter	Survey di clima interno	Mailing	Talent Check up	Videowall	Corsi di formazione	Eventi interni	Questionario online	
Intranet aziendale	Newsletter											
Survey di clima interno	Mailing											
Talent Check up	Videowall											
Corsi di formazione	Eventi interni											
Questionario online												
COMUNITÀ E TERRITORIO	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo alle iniziative sociali e culturali</li> <li>Supporto alle associazioni locali</li> <li>Sostegno all'occupazione e alla piccola imprenditorialità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sito web aziendale</li> <li>Sponsorizzazioni</li> <li>Organizzazione di eventi</li> <li>Partecipazione attiva alla vita della comunità</li> <li>Fondazione Cattolica</li> </ul>										
ISTITUZIONI E PARTNER STRATEGICI	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Trasparenza nei rapporti</li> <li>Continuità e solidità della relazione</li> <li>Sviluppo di partnership</li> <li>Creazione di valore</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relazioni istituzionali</li> <li>Sito web aziendale</li> <li>Contratti di lunga durata</li> <li>Incontri commerciali</li> </ul>										
ENTI RELIGIOSI E TERZO SETTORE	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Costruzione di rapporti di lunga durata</li> <li>Qualità e soddisfazione dei destinatari</li> <li>Generazione di valore condiviso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plattaforma digitale dedicata / Osservatorio</li> <li>Contatto diretto e momenti di ascolto</li> <li>Polo liquidativo dedicato</li> <li>Organizzazione di eventi</li> </ul>										

■ Stakeholder coinvolti nell'engagement ai fini dell'analisi di materialità 2018.

Si può definire il concetto di stakeholder engagement come quell'insieme di attività e strumenti orientati a captare, individuare e registrare informazioni e dati relativi alle aspettative e alle istanze che provengono dai portatori di interesse di un'organizzazione.

Alla base di tale concetto, vi è il riconoscimento che la capacità di un'impresa di comprendere e soddisfare i bisogni, le attese e le richieste degli stakeholder costituisce in misura crescente un requisito chiave per il conseguimento di una elevata legittimazione istituzionale e di una adeguata performance sociale. In un engagement efficace, un'organizzazione identifica gli stakeholder rilevanti e instaura con essi proficui e regolari rapporti di comunicazione e confronto.

Rispetto al 2017 la funzione CSR si è impegnata in direzione di un maggiore coinvolgimento degli stakeholder nella definizione delle tematiche ritenute più rilevanti, sia per finalità di condivisione e stimolo al dialogo che al fine di pervenire ad un affinamento del processo di materialità e dell'elaborazione della relativa matrice.

Più in particolare, si è scelto di iniziare un percorso di engagement a partire da dipendenti, soci e agenti, per la prima volta coinvolti in scelte di ambito CSR.

A ciascuna di queste categorie è stato proposto un questionario, al fine di raccoglierne le opinioni in merito ai 20 topic emersi come rilevanti dalle analisi di benchmark e di settore.

L'analisi, che ha coinvolto complessivamente circa 2.000 persone, tra dipendenti, agenti e soci, ha avuto esito estremamente positivo:

- i dipendenti sono stati coinvolti mediante un questionario online inviato via email a tutto l'organico: hanno risposto 934 dipendenti, con un response rate del 58%;
- gli agenti sono stati ingaggiati attraverso un questionario online proposto a un campione scelto di circa 160 agenzie: hanno risposto 105 agenti, con un response rate del 65%;
- i soci sono stati coinvolti durante le serate di dicembre e gennaio del Tour Soci (incontri sul territorio con i vertici del Gruppo), mediante la distribuzione di un questionario cartaceo: hanno risposto 957 soci, con un response rate del 64%.

I risultati di tale attività di stakeholder engagement hanno contribuito all'aggiornamento della matrice di materialità presentata di seguito.

## ANALISI DI MATERIALITÀ: LA MATRICE

A partire dall'esercizio 2017, Cattolica ha identificato gli "aspetti materiali", definiti dalle linee guida per la redazione del Rapporto di sostenibilità - elaborate da Global Reporting Initiative (GRI) - come quelle tematiche che rivestono particolare rilevanza sotto il profilo sociale, ambientale ed economico, da risultare prioritarie tanto per gli stakeholder interni che per quelli esterni, anche in relazione all'attività dell'impresa e all'espansione del business.

Esito di tale analisi - effettuata per la prima volta nel dicembre 2017 - è la determinazione di una matrice di materialità, lo strumento metodologico comunemente utilizzato nella best practice internazionale, che Cattolica ha adottato e intende affinare e rendere più preciso e dettagliato di anno in anno.

In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati materiali, ovvero rilevanti, quegli aspetti di natura economica, sociale e ambientale su cui un'impresa esercita un effetto significativo (positivo o negativo) e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli

stakeholder. Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione non solo il punto di vista dell'organizzazione, ma anche quello degli stakeholder stessi.

L'analisi è stata aggiornata a fine 2018 includendo i risultati delle attività di stakeholder engagement prima descritte, ed è stata approvata dal Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità nel febbraio 2019.

La rappresentazione grafica dell'esito di tale processo di assessment è tipicamente lo schema noto come matrice di materialità, proposta nella pagina seguente.

All'interno della matrice sono posizionate le tematiche definite "materiali" per il Gruppo Cattolica Assicurazioni, vale a dire valutate di rilevanza media e alta tanto per il Gruppo (asse orizzontale) che per gli stakeholder (asse verticale). Si tratta di quei driver non-finanziari che costituiscono anche una mappa dei rischi e delle opportunità con cui il Gruppo si deve confrontare.

Come si evince dall'osservazione dell'area in alto a destra nella figura, l'analisi di materialità 2018 ha attribuito rilevanza primaria (i.e. elevata importanza sia per il Gruppo Cattolica e gli impatti da esso prodotto, che per gli stakeholder) ai seguenti aspetti:

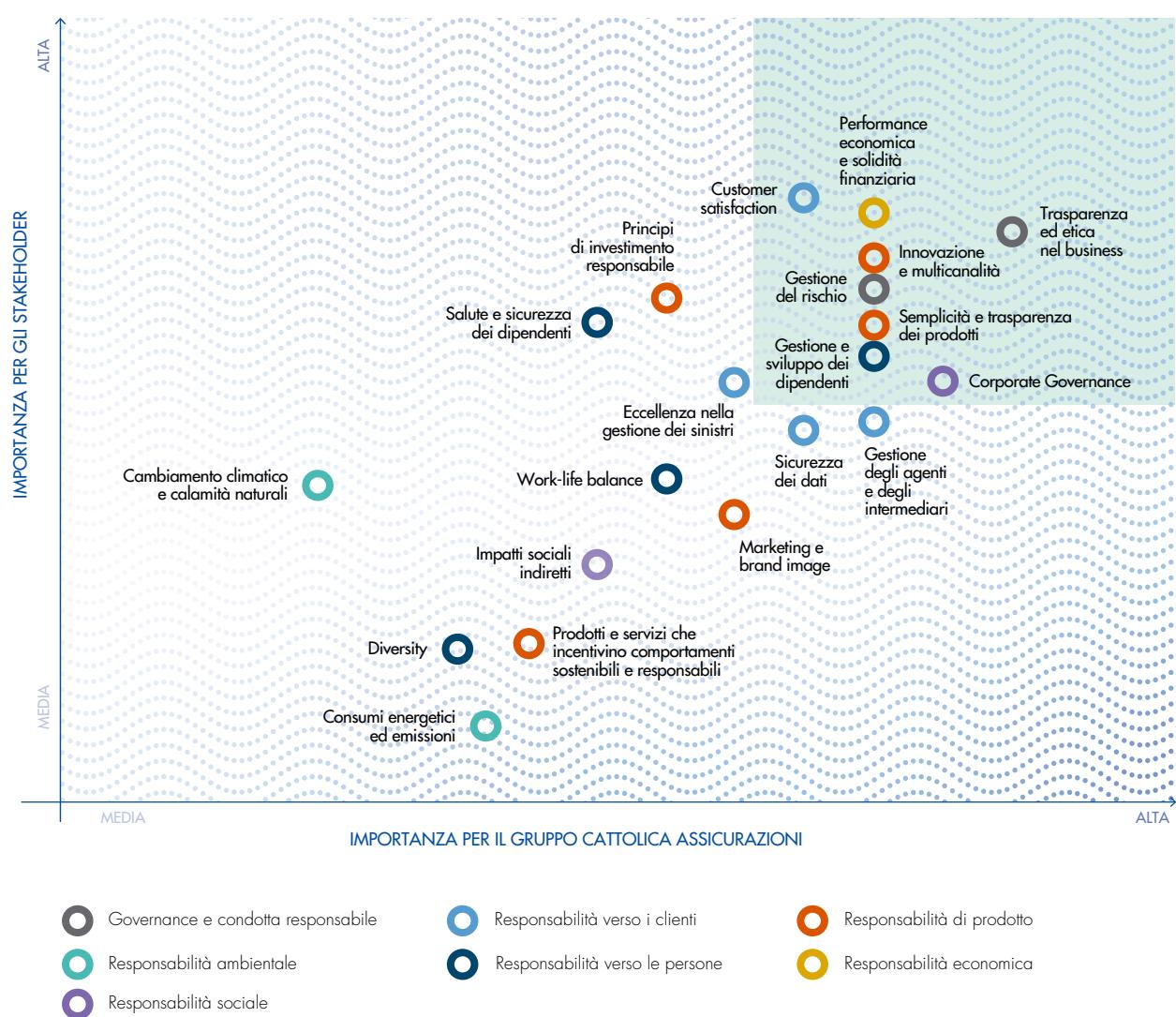
- Customer satisfaction;
- Performance economica e solidità finanziaria;
- Trasparenza ed etica nel business;
- Innovazione e multicanalità;
- Gestione del rischio;
- Semplicità e trasparenza dei prodotti;
- Gestione e sviluppo dei dipendenti;
- Corporate Governance.

In particolare, si segnala, rispetto ai risultati dell'analisi di materialità 2017, un aumento della rilevanza assegnata al tema della customer satisfaction, emersa a seguito delle attività di engagement svolte.

Cattolica riconosce in tali aspetti altrettante tematiche da monitorare, valorizzare e comunicare con particolare impegno e attenzione, al fine di migliorare l'impatto e l'efficacia delle azioni intraprese in ciascuno di tali ambiti, anche allo scopo di soddisfare le attese degli stakeholder e riceverne il supporto.

Analogamente allo scorso anno, a tali *topic* si dà particolare risalto nell'ambito del presente documento, conformemente alla best practice prevalente. L'intenzione è quella di mantenere nel tempo un processo circolare di feedback e intervento, per rendere la politica di sostenibilità sempre più efficace, misurabile e credibile.

## MATRICE DI MATERIALITÀ



Di seguito si riporta la tabella che riepiloga, per ciascuna delle tematiche materiali, il perimetro e la tipologia dell'impatto.

ASPECTI MATERIALI	PERIMETRO DELL'IMPATTO	TIPOLOGIA DI IMPATTO
CUSTOMER SATISFACTION	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
PERFORMANCE ECONOMICA E SOLIDITÀ FINANZIARIA	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
TRASPARENZA E ETICA NEL BUSINESS	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
INNOVAZIONE E MULTICANALITÀ	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
GESTIONE DEL RISCHIO	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
SEMPLICITÀ E TRASPARENZA DEI PRODOTTI	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
GESTIONE E SVILUPPO DEI DIPENDENTI	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
CORPORATE GOVERNANCE	Capogruppo	Causato dal Gruppo
PRINCIPI DI INVESTIMENTO RESPONSABILE	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
SICUREZZA DEI DATI	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
PRODOTTI E SERVIZI CHE INCENTIVINO COMPORTAMENTI SOSTENIBILI E RESPONSABILI	Prodotti e servizi del Gruppo Cattolica Assicurazioni	A cui il Gruppo contribuisce
ECCELLENZA NELLA GESTIONE DEI SINISTRI	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
GESTIONE DEGLI AGENTI E DEGLI INTERMEDIARI	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
IMPATTI SOCIALI INDIRETTI	Gruppo Cattolica Assicurazioni Fondazione Cattolica	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
MARKETING E BRAND IMAGE	Gruppo Cattolica Assicurazioni Agenti intermediari Partner bancassurance	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business
CAMBIAMENTO CLIMATICO E CALAMITÀ NATURALI	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo e a cui il Gruppo contribuisce
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI	Dipendenti del Gruppo Cattolica Assicurazioni <sup>2</sup>	Causato dal Gruppo
WORK-LIFE BALANCE	Dipendenti del Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
DIVERSITY	Gruppo Cattolica Assicurazioni	Causato dal Gruppo
CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI	Gruppo Cattolica Assicurazioni Fornitori di energia elettrica	Causato dal Gruppo e direttamente connesso attraverso una relazione di business

2 In considerazione del settore di business, la tematica salute e sicurezza dei dipendenti è risultata rilevante solo in merito ai dipendenti del Gruppo e non alle altre categorie di lavoratori presso le sedi dell'organizzazione. Il Gruppo conferma l'impegno a implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni in ambito di salute e sicurezza relativi a Ca' Tron, con riferimento anche ai terzi. Inoltre, il Gruppo valuta di approfondire 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 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.

# INFORMARE, ASCOLTARE, COINVOLGERE: LA COMUNICAZIONE COME STRUMENTO DI SOSTENIBILITÀ

Per Cattolica, responsabilità sociale di impresa significa anche comunicare in modo chiaro e trasparente obiettivi e risultati, al fine di fornire una rappresentazione perspicua di ciò che essa realizza, nella convinzione che l'essenza più autentica di una compagnia sia visibile nelle azioni concrete e nell'interazione con gli stakeholder.

Sostenibilità è anche creazione e diffusione di cultura e di una maggiore comprensione reciproca tra gli attori del sistema economico e sociale.

La comunicazione è uno strumento di interazione e confronto, capace di costruire relazioni positive con persone, imprese, organizzazioni, e premessa necessaria per il dialogo e la ricerca di obiettivi condivisi; è la forma di engagement più naturale ed efficace.

Una comunicazione coerente contribuisce in misura rilevante a mantenere una reputazione forte e a nutrire quel rapporto di fiducia a lungo termine che consente a un'impresa come Cattolica di porsi con successo sul mercato.

È a questi principi che fa costante riferimento la comunicazione di Cattolica e la Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali, che di quella rappresenta l'anima e la fonte.

Nel 2018 la Direzione si è strutturata ulteriormente, impegnandosi in un percorso di crescita costante al servizio di una comunicazione trasparente, finalizzata a far conoscere e apprezzare le peculiarità del Gruppo ai soggetti con cui esso entra in contatto.

## Un'informazione completa e trasparente: la comunicazione esterna

Il 2018 ha visto il notevole potenziamento della struttura dedicata alle attività di comunicazione esterna, considerata essenziale per conseguire trasparenza e attendibilità delle informazioni per il mercato e gli interlocutori aziendali.

L'Ufficio stampa ha fornito un'ampia copertura sui temi strategici della società: attività istituzionali ed economico-finanziarie, iniziative di business, innovazione, prodotto, CSR, HR e sponsorship. L'attività di comunicazione ha avuto eco sui principali media nazionali, che hanno amplificato la diffusione di tali eventi, raggiungendo in modo efficace e continuo gli stakeholder esterni.

L'Ufficio Stampa ha diffuso 55 comunicati stampa, realizzato oltre 90 interviste, pubblicato più di 80 news per il sito web e ha indetto e partecipato a oltre 30 conferenze stampa, accompagnando i vertici aziendali nelle occasioni pubbliche e costruendo una solida rete di relazioni con i principali attori del circuito mass-mediatico italiano.

Tra gli appuntamenti istituzionali e di business di maggiore rilievo, si ricordano: l'Investor Day, durante il quale è stato presentato il Piano Industriale 2018-2020 del Gruppo; l'Assemblea dei Soci, che ha visto l'approvazione di un nuovo modello di governance; importanti operazioni di business, come quelle con Banco BPM, Inter Mutuelles Assistance, CoopSelios, Conad del Tirreno e Polizza "San'Emidio" - CEI; l'assegnazione all'Amministratore Delegato Alberto Minali dei riconoscimenti "Assicuratore dell'Anno" e "Personalità dell'anno 2018 per il settore assicurativo".

Oltre a questo, l'Ufficio Stampa cura l'aggiornamento costante dei contenuti del sito rivolti alla comunità dei media, con comunicati, video, fotogallery, interviste al top management e news, al fine di mantenere aggiornati gli stakeholder di riferimento sulla vita societaria della Compagnia. Tale approccio si fonda su uno storytelling multimediale, che completa l'offerta informativa e rende il sito corporate la vetrina d'elezione per la comunicazione istituzionale del Gruppo.

## Noi comunichiamo: la comunicazione interna

Contribuire alla creazione e promozione di una cultura aziendale forte e diffusa: questo il fine ultimo delle attività della Comunicazione Interna, che ha scelto di comunicare attraverso nuove modalità per alimentare il senso di appartenenza dei collaboratori e coinvolgere i dipendenti nella vita della Società.

È una funzione che lavora a stretto contatto con le singole Direzioni, per generare notizie, condividere iniziative e attività che riguardano il mondo aziendale, utilizzando strumenti in grado di raggiungere tutta la popolazione del Gruppo: il sistema di Intranet aziendale e i videowall (già presenti in azienda ma completamente ridisegnati), un servizio di email istituzionali e una newsletter bimestrale.

Per consentire una comprensione immediata ed efficace dei messaggi, sono stati individuati cinque filoni argomentativi, che i dipendenti trovano all'interno della Intranet: l'area NOIcattolica comprende tutte le iniziative rivolte ai dipendenti, l'area NOIcorporate fornisce le informazioni di natura finanziaria e istituzionale di Gruppo, l'area

NOIBusiness raccoglie le notizie di natura commerciale e di marketing, l'area NOI Sostenibili include materiale sui temi della sostenibilità e delle realtà di Cattolica che operano sul territorio in tale ambito, l'area NOIEvents è dedicata alle notizie di eventi, iniziative e sponsorizzazioni aziendali.

Nella visione di Cattolica, i veri protagonisti della Comunicazione Interna sono i dipendenti stessi, che si trasformano da semplici destinatari di messaggi ad artefici delle informazioni da trasmettere. Ad essi si dà voce in interviste e video con un'ampia diffusione, grazie a oltre 100 pubblicazioni su videowall, più di 70 email istituzionali, circa 30 articoli e 100 video, 3 newsletter e 3 survey interne.

Di particolare rilevanza per le tematiche di sostenibilità è stato il contributo offerto da Comunicazione Interna a sostegno di numerose iniziative: l'apertura del Fondo Cattolica per la Vita e del progetto "Atto di Cuore", l'indagine di clima correlata a "Great Place To Work®", l'ingaggio dei dipendenti per la campagna "NOI: Fatti di valori", oltre a convenzioni e progetti benessere promossi dalla Direzione Organizzazione e Risorse.

## In rete, la nuova veste del sito istituzionale

Il 2018 è stato per il Web Management l'anno delle sfide: l'obiettivo era quello di trasformare la comunicazione online di Cattolica in una realtà più innovativa, intuitiva, trasparente e user friendly nei confronti di tutte le categorie di utenti. In quest'ottica, alla fine di gennaio, dopo mesi di studio e progettazione, ha visto la luce il nuovo sito istituzionale, che risponde all'esigenza di trasmettere la ricchezza del mondo Cattolica in maniera semplice e smart, con informazioni più complete, aggiornate e facilmente accessibili.

The screenshot shows the Cattolica.it homepage with a teal header. The main banner features two stars with the text 'Best Climber ITALY' and 'Best Climber EUROPE'. Below the banner, there are three columns: 'News' (with a photo of three men shaking hands), 'Interviste' (with a photo of two men shaking hands), and 'In borsa' (with a box containing 'Cattolica Assicuratori Soc. Cons.', 'Simbolo di Borsa: CASS', 'Codice Reuters: CASS.MI', and a stock price of '€8.52 -0.23% +').

Grazie a una radicale trasformazione stilistica e qualitativa, alla completezza dei contenuti e alla veste grafica rinnovata, il nuovo sito ha conseguito uno straordinario risultato nell'ambito della annuale classifica Webranking stilata da Lundquist. Cattolica.it è stato votato quale sito "Best Climber" 2018-2019 per l'Italia e l'Europa: con un miglioramento di 95 posizioni rispetto all'anno precedente, è passato dalla 109<sup>a</sup> alla 14<sup>a</sup> posizione. Un balzo che, come evidenziato nell'analisi di Lundquist, «non si verificava da quasi un decennio».

Nel 2019 l'attività di implementazione del portale proseguirà con il perseguitamento di obiettivi sempre più ambiziosi in termini di qualità della comunicazione, di ottimizzazione della navigazione e di coinvolgimento degli stakeholder.

## Identità e immagine

Cattolica è tra le aziende leader del settore assicurativo italiano e quotata in borsa dal 2000, con una tradizione ultracentenaria che affonda le radici nel 1896, anno di fondazione. Nata per proteggere i coltivatori dai rischi della grandine, ha sviluppato la sua expertise arrivando ad offrire un'ampia gamma di soluzioni assicurative e finanziarie nel settore vita e danni. Cooperativa fin dalle origini, fondata sui principi della Dottrina sociale della Chiesa, attinge dalla storia e dalla tradizione quei tratti distintivi e quelle peculiarità, che la rendono unica rispetto alle altre realtà aziendali.

La forma societaria e il portato valoriale trovano espressione nella sua brand identity: l'angelo è il suo logo perché Cattolica protegge, è vicina e sempre presente. L'atto di prendersi cura e proteggere non è una scommessa, ma nasce da una corretta valutazione del rischio. Significa saper affrontare ogni incertezza, valutarla e gestirla; chiunque sa di potersi

The screenshot shows the Cattolica mobile application interface. At the top, it says 'App Cattolica | La tua Agenzia e la tua Compagnia sempre con te!'. Below this, there are three main sections: 'L'OFFERTA PER TE' (with a motorcycle tire image), 'POSSIAMO AIUTARTI' (with a 'PREVIDENZA' section showing a colorful eye icon and text 'Calcola la tua pensione' and 'Vai alla sezione Previdenza'), and 'TROVA LA TUA AGENZIA' (with a 'FAST QUOTE' form). The bottom of the screen has a green bar with the text 'START MOTO'.

affidare alla Compagnia, perché in ogni situazione conosce i bisogni delle persone e se ne occupa nel modo più efficace.

## La campagna di brand

Alla luce della trasformazione industriale e culturale che sta interessando il Gruppo, la nuova campagna corporate di brand intende supportare il riposizionamento di Cattolica quale compagnia assicurativa nazionale, tra i leader di settore, valorizzandone l'italianità, la presenza diffusa e al tempo stesso la territorialità, intesa come capillarità e vicinanza al cliente e ai bisogni del territorio. "Innovativa, agile e reattiva", ma legata a una tradizione che crede all'eccellenza nel servire i bisogni della clientela.

La campagna si è sviluppata in due *flight*: il primo a novembre, concomitante con la partenza della sponsorizzazione di FIR, ha fatto leva sul rugby come metafora di vita. Al centro sono valori sportivi sani, che Cattolica condivide e ha abbracciato con la sponsorizzazione: una convergenza di principi che oltrepassa l'ambito sportivo per evidenziare chi è Cattolica e qual è il suo modo di essere e operare. Il secondo *flight*, programmato all'inizio del 2019, avrà un taglio corporate, con il fine di rafforzare ulteriormente l'identità e il posizionamento della Società quale compagnia vicina alle persone in tutti i momenti della vita: filo conduttore è il pay-off "Pronti alla vita", che ben esprime l'essenza di Cattolica oltre a richiamarne l'expertise di business.

**LE POZZANGHERE NON SONO FATTE PER ESSERE EVITATE.**

Cattolica Assicurazioni ha una soluzione per tutto ciò che riguarda la tua vita. Perché la vita è fatta per essere vissuta.

PRONTI ALLA VITA. | cattolica.it | scarica l'app 

**CATTOLICA**  
ASSICURAZIONI  
DAL 1896

**LA VITA È COME UNA PALLA OVALE: NON SAI MAI DOVE RIMBALZERÀ.**

Nella vita, come nello sport, l'importante è essere pronti a tutto. Per questo Cattolica Assicurazioni ha una soluzione per tutto ciò che riguarda la tua vita.

PRONTI ALLA VITA. | cattolica.it | scarica l'app 

**CATTOLICA**  
ASSICURAZIONI  
DAL 1896

**LA VITA È COME UNA PALLA OVALE: NON SAI MAI DOVE RIMBALZERÀ.**

Nella vita, come nello sport, l'importante è essere pronti a tutto. Per questo Cattolica Assicurazioni ha una soluzione per tutto ciò che riguarda la tua vita.

PRONTI ALLA VITA. | cattolica.it | scarica l'app 

**CATTOLICA**  
ASSICURAZIONI  
DAL 1896

## Le sponsorizzazioni

Le attività di sponsorizzazione e le relative attivazioni si sono sviluppate avendo a costante riferimento la valorizzazione del brand Cattolica, incrementandone la visibilità e la riconoscibilità, oltre che la diffusione e la conoscenza sul mercato e tra i consumatori, secondo una concezione integrata di *brand awareness*.

Declinate in tre filoni principali di sviluppo - culturale, sportivo e sociale - tali attività hanno condotto a scelte di sponsorship che rispecchiano l'identità valoriale della Compagnia, nel rispetto della vocazione territoriale ma favorendo al contempo un posizionamento nazionale per il Gruppo.

Alcune iniziative sono state indirizzate al rafforzamento della cultura finanziaria e assicurativa attinente al core business del Gruppo.

Le principali sponsorizzazioni hanno riguardato:

- Rassegna Estate Teatrale Veronese
- Rassegna Teatrale Divertiamoci a Teatro e Giulietta e Romeo
- Festival della Bellezza
- Festival Internazionale dei Giochi di Strada
- Rome Investment Forum
- FieraAgricola
- Vinitaly e Vinitaly & the City
- Fieracavalli
- FIR - Federazione Italiana Rugby
- Mondiali di scherma cadetti e junior
- Federazione Nazionale Calcio Amputati
- FSSI - Federazione Italiana Pallavolo Sorde

## Una sponsorizzazione di squadra

La scelta di sponsorizzare la Federazione Italiana Rugby quale main sponsor rappresenta per Cattolica l'opportunità di far incontrare e interagire alcuni valori comuni che caratterizzano la Compagnia e uno sport di squadra diverso da tutti gli altri. Sostenere la Federazione significa voler essere presenti accanto alle squadre nazionali, maschili e femminili, e ai movimenti giovanili, con una presenza capillare sul territorio. Il rugby come metafora di vita, ispirazione a valori sportivi di lealtà, coesione e rispetto per l'altro che Cattolica condivide e ha fatto propri con questa sponsorizzazione.

La dimensione nazionale e internazionale è valorizzata dalla presenza del logo Cattolica in occasione di tutti i maggiori eventi rugbistici: Test Match, "Six Nations" e "Rugby World Cup".

Di particolare rilievo sociale sono le sponsorizzazioni della Nazionale di pallavolo femminile sordi e della Nazionale italiana calcio amputati, cui Cattolica ha garantito il supporto, in linea con l'idea che lo sport sia anche strumento per crescere, realizzarsi e superare i propri limiti.

## Gli eventi

Nel corso del 2018 la Funzione ha realizzato eventi istituzionali e incentive indirizzati a Soci, dipendenti, agenti, consulenti previdenziali e di front-office, partner distributivi (bancari, riassicuratori, broker), media, comunità finanziaria, Amministratori del Gruppo e società civile, attraverso il coinvolgimento dei referenti interni ed esterni più appropriati, con tavoli di lavoro interfunzionali e incontri mirati.

La collaborazione sinergica tra la Funzione e le Direzioni ha permesso a ciascun evento di esprimere un marcato potenziale relazionale, accrescendo l'engagement delle Reti distributive e il commitment nei confronti della Compagnia, rafforzando in tal modo l'immagine e il posizionamento di Cattolica.

### SOCI

**7** convention corporate = **5.200** partecipanti

### DIPENDENTI

**3** convention corporate = **3.059** partecipanti

### AMMINISTRATORI DEL GRUPPO

**6** incontri di formazione = **480** partecipanti

### MEDIA

**7** incontri di relazione = **oltre 200** partecipanti

### COMUNITÀ FINANZIARIA

**1** convention corporate = **200** partecipanti

### CITTADINANZA

**6** incontri di divulgativi = **400** partecipanti

### AGENTI, CONSULENTI

### PREVIDENZIALI, FRONT OFFICE

**12** convention corporate = **4.161** partecipanti  
**3** eventi incentive

### PARTNER DISTRIBUTIVI

### Bancari, riassicuratori, broker:

**3** convention corporate = **875** partecipanti  
**2** eventi incentive

## La funzione CSR e Osservatori

Nel corso del 2018, la Funzione CSR e Osservatori ha lavorato alla definizione della governance di sostenibilità e presidiato l'attività di stakeholder engagement, anche a supporto della redazione della Dichiarazione non finanziaria. Quale referente interno ed esterno per le tematiche di CSR, il team ha inoltre dato inizio alla progettazione di percorsi dedicati alla diffusione di una *CSR culture* all'interno dell'azienda, anche promuovendo le attività di implementazione di nuove policy.

In ambito Osservatori, la Funzione ha proceduto ad una nuova definizione dell'impostazione e del funzionamento dell'Osservatorio Agroalimentare e del relativo Comitato scientifico, così come a rendere pubblico e maggiormente visibile l'Osservatorio Enti religiosi e Terzo settore. Maggiori dettagli sono evidenziati più avanti nel testo.

## Celebration Day, una giornata insieme

Il 24 novembre ha avuto luogo il primo evento corporate del Gruppo Cattolica, che ha registrato 2.400 presenze. Dipendenti e agenti, per la prima volta insieme, hanno potuto vivere un'esperienza ideata per far incontrare e dialogare le due anime della Compagnia, nel nome dello spirito di gruppo e del senso di appartenenza al "mondo Cattolica". L'obiettivo finale è stato la trasmissione, in modo univoco e forte, dei valori della Compagnia. La scelta di coinvolgere gli agenti in un evento corporate ha dimostrato la massima attenzione della Società nei confronti di uno stakeholder, considerato parte integrante del Gruppo, al di là della mera dimensione commerciale.

## Le nostre radici, il nostro futuro: il Tour Soci e il Tour Agenti 2018

La Compagnia è storicamente attenta a valorizzare la relazione con la comunità dei soci, sia per consolidare l'immagine aziendale che per mantenere elevati l'ascolto e il consenso di uno stakeholder così importante.

Per il Tour Soci 2018 Cattolica ha scelto un format decisamente innovativo, che segna una netta discontinuità rispetto alle edizioni precedenti: una modalità più moderna e partecipata, attenta ad illustrare il progetto di un'impresa più reattiva al mercato, efficiente, sostenibile.

Centrale nel programma della serata è l'incontro tra i due massimi rappresentanti dell'Azienda - il Presidente e l'Amministratore Delegato - e i Soci, secondo una modalità di engagement diretta e partecipata.

Una comunicazione trasparente e user friendly, sia per illustrare il posizionamento e l'andamento tecnico della Compagnia che per descrivere le scelte di business e la strategia competitiva connessa al dispiegamento del Piano Industriale triennale. Il tutto con una sensibilità particolare per l'esplicitazione dei valori aziendali quali elementi propulsivi del piano della Compagnia.

I valori originari dello spirito cooperativistico vengono reinterpretati e messi in relazioni con i nuovi corporate values, al servizio del progetto imprenditoriale complessivo.

Attraverso il nuovo format si pone inoltre particolare attenzione al tema di una Compagnia sensibile alle tematiche di sostenibilità e impegnata a incorporare tali aspetti nel modello di business, forte di una predisposizione naturale a recepire tali istanze: essere vicini ai Soci significa anche comunicare loro l'attenzione all'ambiente, alla persona, alla comunità e al territorio che il management persegue.

Il Tour Agenti mira allo sviluppo della collaborazione con gli intermediari delle reti distributive sul territorio nazionale, attraverso una serie di incontri con il vertice aziendale, in cui la dimensione commerciale e l'aspetto motivazionale si rafforzano a vicenda, allo scopo di incrementare la coesione del team e rendere più efficace il collocamento dei prodotti, migliorando la penetrazione del mercato per i diversi canali distributivi.

## Una formazione aperta alla società civile: Cattolica Lecture Day

L'iniziativa formativa denominata Cattolica Lecture Day è un ciclo di conferenze di carattere legale e assicurativo, pensate per promuovere e diffondere la cultura di settore, attraverso l'approfondimento di temi specifici da parte di esperti e professionisti di elevata competenza. L'iniziativa, che ha riscosso grande successo, ha offerto un'occasione di riflessione e apprendimento per il pubblico, sia esterno che interno all'azienda. I contenuti trattati nel 2018 hanno riguardato: i reclami, le nuove sanzioni e la nuova responsabilità delle cariche apicali; le nuove frontiere del Terzo settore tra crisi dello Stato e del mercato; questioni vecchie e nuove dopo la riforma Gelli; le frodi nel mondo assicurativo.



Passaggio al  
**MODELLO  
MONISTICO**

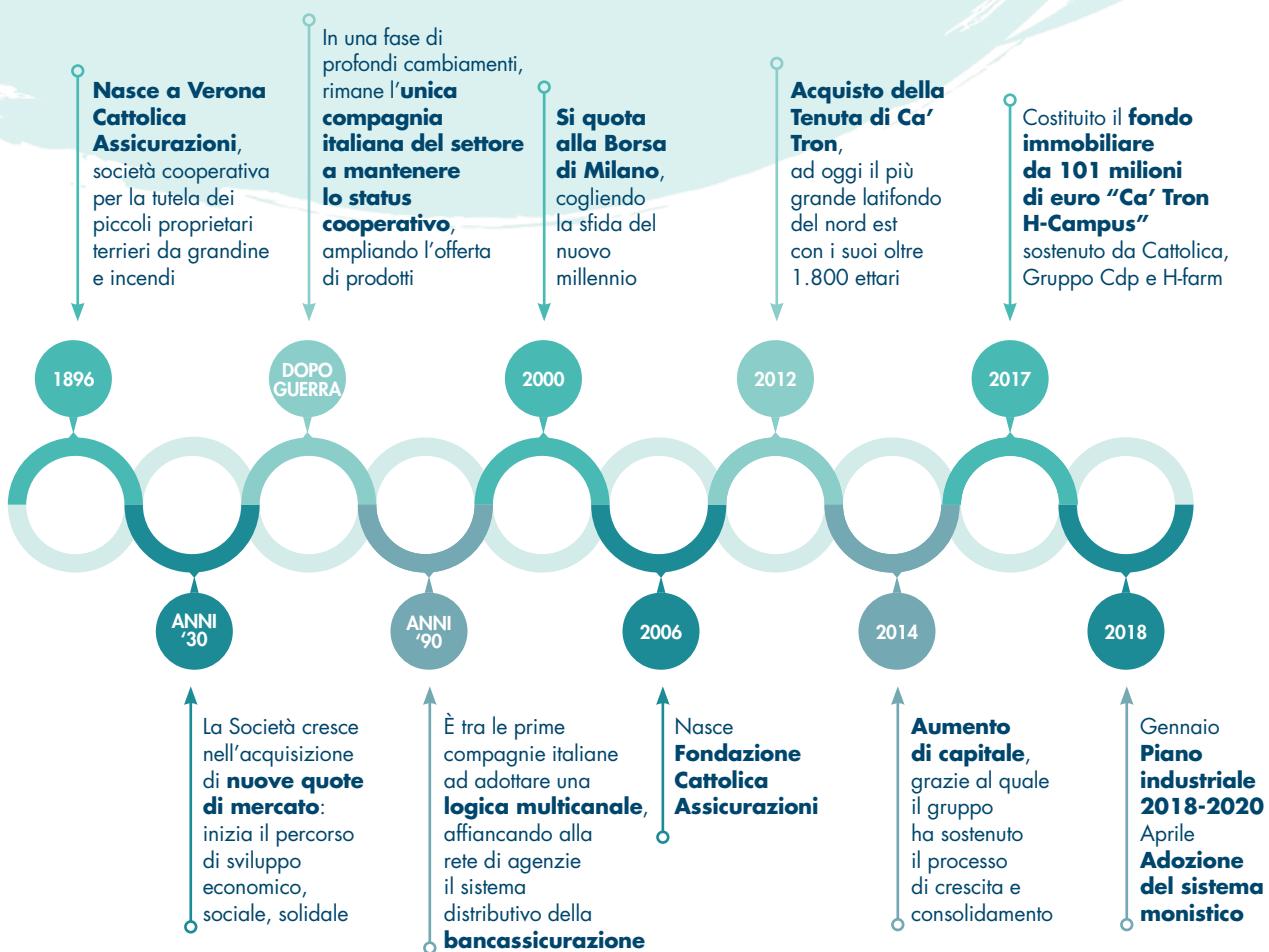
# PER UNA SOSTENIBILITÀ DIFFUSA

Un percorso lungo tre secoli: il Gruppo Cattolica dalle origini ad oggi	42
Il cuore del sistema impresa: il governo societario	43
I Comitati interni al Consiglio	46
Il Sistema di Controllo Interno	47
Il Modello organizzativo ex D. Lgs. 231/2001	48
Il rischio come vantaggio competitivo: per un risk management più efficace	49
L'attenzione all'equità: le politiche di remunerazione	51
Al centro del governo societario: i Soci	51



# PER UNA SOSTENIBILITÀ DIFFUSA

## UN PERCORSO LUNGO TRE SECOLI: IL GRUPPO CATTOLICA DALLE ORIGINI AD OGGI



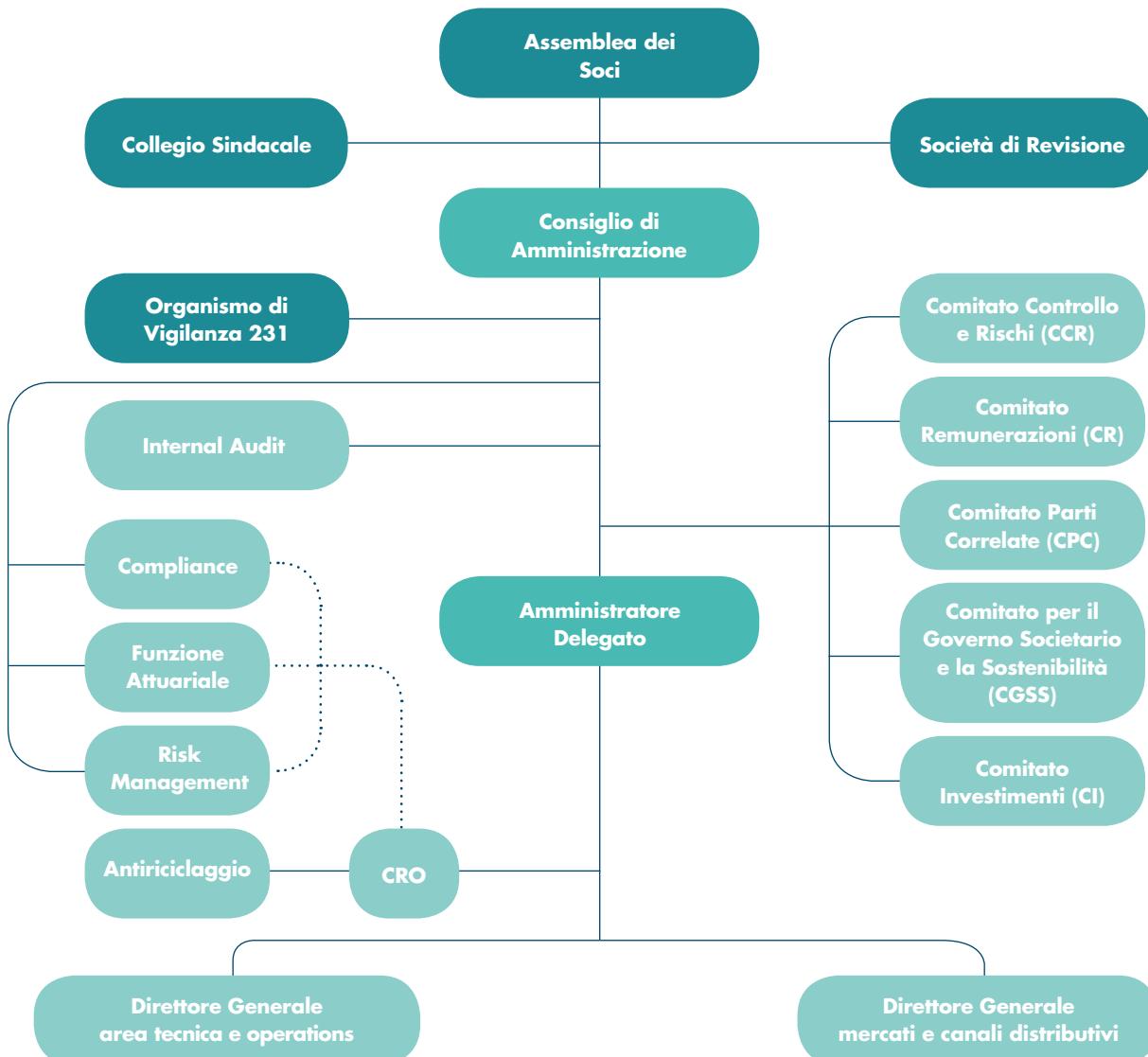
Il Gruppo Cattolica Assicurazioni ha oltre 120 anni e dimostra una longevità che ha pochi eguali nel panorama industriale italiano. La sua evoluzione societaria e imprenditoriale, che attraversa tre secoli, si caratterizza per una tensione allo sviluppo, con un percorso di crescita ed evoluzione che ha sempre cercato di coniugare la solidità economica, la redditività di gestione e una reputazione di Compagnia affidabile e vicina alla clientela e ai territori di riferimento.

Dalla fondazione, che ha luogo a Verona il 27 febbraio 1896, Cattolica adotta la forma societaria di cooperativa, con una formula rimasta ad oggi inalterata - in modo particolare nella distinzione tra soci e azionisti - pur se soggetta ad aggiornamenti nel corso del tempo in alcuni aspetti di governo societario.

Dalla finalità sociale originaria, la protezione degli agricoltori dai danni causati da grandine ed incendi, la crescita di Cattolica avviene di pari passo con l'espansione dei settori di attività, un'evoluzione che prosegue e che si rilancia con il nuovo Piano Industriale tuttora in fase di svolgimento.

Dal 2000, anno di quotazione alla Borsa di Milano, la Compagnia sceglie di misurarsi con il mercato e intensifica la tensione al cambiamento, culminata con il piano di ristrutturazione del 2007 e soprattutto con il citato Piano Industriale 2018-2020, una svolta che ambisce ad essere non solo economica e finanziaria, ma anche e soprattutto culturale e di posizionamento sul mercato.

## IL CUORE DEL SISTEMA IMPRESA: IL GOVERNO SOCIETARIO



(Struttura di Corporate Governance di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa al 31.12.2018).<sup>3</sup>

Lo scopo istituzionale di Cattolica si traduce nella vocazione a porsi sul mercato come azienda leader nello sviluppo e nella vendita di prodotti e soluzioni assicurative innovativi, per proteggere persone, famiglie e imprese, accrescendo la loro fiducia in un futuro più sereno.

Il Gruppo si caratterizza sul mercato assicurativo per una formula imprenditoriale peculiare, derivante dalla combinazione in un unicum coerente di caratteri distintivi:

- il modello d'impresa della Capogruppo, società cooperativa che con la quotazione in Borsa ha scelto di aprirsi al mercato, ponendo grande attenzione alla qualità dell'offerta e alla centralità attribuita ai clienti. A questi criteri si ispira l'attività delle società del Gruppo e delle reti di distribuzione;
- l'identità del Gruppo Cattolica, che scaturisce direttamente dalla sua storia e dai riferimenti a principi e valori che ne hanno ispirato la nascita e che costituiscono, nei nuovi scenari sociali ed economici, un punto di forza e di qualificazione del posizionamento sul mercato;

<sup>3</sup> All'inizio del 2019 il ruolo di Chief Risk Officer è stato soppresso nell'intento di perseguire un rapporto ancora più diretto delle Funzioni di Controllo verso l'organo consiliare.

→ l'attitudine e l'impegno alla responsabilità sociale, che si esprimono attraverso un programma di iniziative incentrate su principi di solidarietà e bene comune e caratterizzate dalla forte presenza sul territorio.

La società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa, con sede a Verona, è quotata presso la Borsa di Milano dal 2000. La Società ha recepito il Codice di autodisciplina delle società quotate, come illustrato nella periodica relazione sul governo societario consultabile sul sito internet aziendale.

Nell'esercizio 2018 la Società ha adottato per l'ultima volta il modello di governo societario cosiddetto "tradizionale" o "dualistico di tipo orizzontale" (tipico della realtà italiana), fondato sulla presenza di due organi di nomina assembleare: il Consiglio di Amministrazione, con funzioni di supervisione strategica e di gestione dell'impresa, ed il Collegio Sindacale, con prerogative di controllo sull'amministrazione. La revisione legale dei conti è affidata dall'Assemblea ad una società di revisione legale esterna, su proposta del Collegio Sindacale, in ottemperanza alle vigenti disposizioni normative in materia.

Il principio del voto capitario, tipico delle realtà cooperative, fa sì che non si possano configurare posizioni di dominanza e/o di influenza notevole all'interno della compagnie societarie.

L'esercizio dei diritti sociali di contenuto diverso da quello patrimoniale è subordinato all'ammissione a Socio del titolare delle azioni, nei termini e alle condizioni previste dallo Statuto.

## Semplificazione ed efficienza nel governo societario: il sistema monistico

È salda in Cattolica la convinzione che un modello di governance efficace possa essere conseguito soltanto mediante un processo continuo di innovazione, riallineamento e affinamento rispetto alle mutate condizioni dello scenario in cui opera.

La riflessione sul tema della Corporate Governance, oggetto di analisi e riflessioni nel corso del 2017, è culminata nell'approvazione, da parte dell'Assemblea dei soci del 28 aprile 2018, di un progetto di revisione del sistema di governo societario in una direzione ritenuta ottimale per l'evoluzione futura della Società e il pieno dispiegamento del progetto di espansione delineato dal Piano Industriale.

Il nuovo assetto di governo societario è moderno e innovativo, oltre che in linea con la best practice internazionale. Prevede un modello monistico di governance (*one-tier system*), finalizzato a

razionalizzare e semplificare il governo aziendale, grazie alla presenza di un unico organo di amministrazione e controllo, un minore numero di esponenti (che passano dai complessivi 21 amministratori e sindaci attuali a 17), il venire meno del Comitato Esecutivo e la possibilità di una adeguata rappresentanza degli investitori istituzionali negli organi di governo.

Nel modello monistico, la gestione è affidata ad un Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea, Consiglio che comprende al suo interno il Comitato per il Controllo sulla Gestione. In tale assetto, assumerà inoltre importanza crescente il ruolo del Comitato di Direzione, quale organo manageriale di supporto dell'Amministratore Delegato, con compiti di coordinamento dell'operato del management e istruttori per le proposte dell'Amministratore Delegato verso gli organi collegiali.

Uno dei tratti peculiari del sistema monistico è la presenza all'interno del Consiglio di Amministrazione di un Comitato per il Controllo sulla Gestione, formato da amministratori in possesso, nel loro complesso, di specifici requisiti di professionalità (oltre a quelli di onorabilità e indipendenza *ex lege*), che ha compiti di vigilanza analoghi a quelli del Collegio Sindacale.

Al Consiglio spettano la nomina e la revoca dei membri dell'organo di controllo. Il controllo contabile deve invece essere svolto da un revisore o da una società di revisione esterna a cui l'Assemblea conferisce l'incarico.

Obiettivo della trasformazione è una governance più lineare e moderna, idonea a favorire processi decisionali più rapidi e incisivi e a garantire il pluralismo. Anche le nuove iniziative di CSR che verranno sviluppate nei prossimi anni potranno trarre beneficio da tali innovazioni nell'architettura societaria.

Ad oggi Cattolica è l'unica compagnia assicurativa europea presente in Italia ad avere adottato il sistema di governo societario monistico, tanto da rappresentare un punto di riferimento per il settore. Su 238 società quotate sul MTA, solo quattro hanno scelto il modello monistico, e tra queste Cattolica è l'unica compagnia assicurativa.<sup>4</sup> Anche in prospettiva futura, la Compagnia intende proseguire nell'evoluzione di un assetto di governo societario e di "buone pratiche", avendo a costante riferimento l'incremento di valore per gli stakeholder e la trasparenza e sostenibilità del business, riducendo inefficienze ed esposizione al rischio.

4 Le altre sono UBI Banca, Intesa San Paolo e CHL SpA. (Fonte Assonime - Note e Studi 2/2019: "Sul modello monistico di governo societario").

## Il Consiglio di Amministrazione

L'organo amministrativo della Capogruppo è attualmente composto da 18 consiglieri - di cui 10 indipendenti - nominati tra i Soci dall'Assemblea, sulla base di liste. È titolare dei più ampi poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Società, nei limiti normativamente e statutariamente previsti. Competono in particolare al Consiglio l'approvazione dei piani strategici, industriali e finanziari della Compagnia e delle operazioni di maggior rilievo economico e finanziario, la proposta di

destinazione degli utili, la nomina dei Direttori Generali e dei Comitati c.d. endoconsiliari con la definizione dei relativi poteri e funzioni.

Il Consiglio è in scadenza con l'Assemblea chiamata ad approvare il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018 e sarà rinnovato in base alle nuove regole statutarie, che hanno introdotto il sistema di governo societario monistico, descritto di seguito.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31.12.2018

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE	INDIPENDENZA CODICE <sup>5</sup>	INDIPENDENZA TUF
PAOLO BEDONI*	Presidente	63	M	No	Si
ALDO POLI*	Vice Presidente vicario	76	M	No	Si
MANFREDO TURCHETTI*	Vice Presidente	62	M	No	Si
ALBERTO MINALI*	Amministratore Delegato	53	M	No	No
ALESSANDRO LAI*	Segretario	58	M	No	Si
NERINO CHEMELLO	Amministratore	73	M	Si	Si
CHIARA DE' STEFANI	Amministratore	53	F	Si	Si
BARBARA BLASEVICH*	Amministratore	52	F	No	Si
BETTINA CAMPEDELLI	Amministratore	56	F	Si	Si
LISA FERRARINI	Amministratore	55	F	Si	Si
PAOLA FERROLI	Amministratore	56	F	Si	Si
PAOLA GROSSI	Amministratore	64	F	Si	Si
Giovanni Maccagnani	Amministratore	56	M	Si	Si
LUIGI MION	Amministratore	58	M	Si	Si
CARLO NAPOLEONI	Amministratore	51	M	No	Si
ANGELO NARDI	Amministratore	69	M	Si	Si
PILADE RIELLO*	Amministratore	86	M	No	Si
EUGENIO VANDA	Amministratore	51	M	Si	Si

\* Consiglieri che fanno parte del Comitato Esecutivo.

### COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER ETÀ E GENERE AL 31.12.2018

	50-60	> 60
UOMO	6	6
DONNA	5	1

<sup>5</sup> Si ricorda che la Società, con deliberazione consiliare dell'8 maggio 2013, ha ritenuto di disapplicare il criterio applicativo 3.C.1. lettera e) del Codice: per l'effetto, coloro che hanno ricoperto la carica di amministratore per più di nove anni negli ultimi dodici anni - e che evidentemente non versino in ulteriori situazioni rilevanti in materia - sono considerati "indipendenti".

## Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è attualmente composto da Presidente, 2 sindaci effettivi e 2 sindaci supplenti, nominati tra i Soci dall'Assemblea, sulla base di liste. Ha il compito di vigilare sulla gestione e sulla conformità delle azioni intraprese dalla Compagnia rispetto alle leggi vigenti ed allo Statuto. Il Collegio Sindacale in carica è in scadenza con l'Assemblea chiamata ad approvare il bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018, quando sarà rinnovato il Consiglio di amministrazione.

### CONSIGLIO SINDACALE AL 31.12.2018

COMPONENTI	CARICA	ETÀ	GENERE
GIOVANNI GLISENTI	Presidente	62	M
FEDERICA BONATO	Sindaco effettivo	63	F
CESARE BRENA	Sindaco effettivo	53	M
MASSIMO BABBI	Sindaco supplente	55	M
CARLO ALBERTO MURARI	Sindaco supplente	53	M

## I COMITATI INTERNI AL CONSIGLIO

### Il Comitato Esecutivo

Fanno parte del Comitato Esecutivo il Presidente, il Vice Presidente vicario e il Vice Presidente, il Segretario del Consiglio e l'Amministratore Delegato, più due ulteriori consiglieri designati dal Consiglio di Amministrazione. Con l'entrata in vigore del nuovo modello monistico, che non prevede la presenza del Comitato Esecutivo, quest'ultimo cesserà la sua attività con l'assemblea di approvazione del bilancio al 31 dicembre 2018.

### Gli altri Comitati interni

Tra i comitati previsti dal Codice di autodisciplina all'interno del Consiglio sono stati istituiti il Comitato Controllo e Rischi (già Comitato per il Controllo Interno) e il Comitato per la Remunerazione. Questi sono composti da tre amministratori, che è previsto siano in maggioranza indipendenti. Sono inoltre istituiti il Comitato Parti Correlate, composto interamente da amministratori indipendenti, il Comitato Investimenti e il Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità.

Per effetto dell'entrata in vigore del modello monistico, l'organo di controllo sarà assorbito nel Consiglio stesso, che prevede al proprio interno la presenza del Comitato per il Controllo sulla Gestione.

In relazione a quest'ultimo, il Consiglio di Amministrazione, nella seduta del 16 ottobre 2018, ha approvato le modifiche al Regolamento del Comitato per il Governo Societario, per attribuire allo stesso Comitato funzioni propositive e consultive anche in tema di Corporate Social Responsibility, modificandone la denominazione in Comitato per il Governo Societario e la Sostenibilità.

Per la rilevanza di tale decisione sotto il profilo della governance della CSR e della strategia di sostenibilità, ne viene fornito un approfondimento nella sezione "La governance della CSR di Gruppo".

Per maggiori informazioni sugli organi di governo della Capogruppo Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa, si rimanda alla Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari, pubblicata nella sezione "Governance" del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

In linea con le previsioni del Codice di Autodisciplina, nel mese di gennaio 2019 è stato nominato il Comitato per le Nomine, composto da cinque amministratori in maggioranza indipendenti.

## IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO

Il Sistema di Controllo Interno è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte ad assicurare il corretto funzionamento e il buon andamento delle imprese che fanno parte del Gruppo, garantendo altresì la salvaguardia del patrimonio aziendale in un'ottica di lungo periodo.

Gli organi che partecipano al Sistema sono il Consiglio di Amministrazione, il Presidente, l'Amministratore Delegato, il Comitato Controllo e Rischi, il Collegio Sindacale e i componenti dell'Alta Direzione. Un ruolo specifico è inoltre svolto dal Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari, a garanzia dell'informativa finanziaria, e dall'Organismo di vigilanza ex Decreto legislativo 231/2001.

Il Sistema, le cui direttive sono state definite dal Consiglio di Amministrazione, è articolato secondo criteri di proporzionalità e la sua effettiva attuazione ha carattere diffuso e integrato nelle strutture aziendali, coinvolgendo tutto il personale secondo le rispettive competenze e responsabilità.

Il Gruppo Cattolica adotta un Sistema di controllo interno fondato su una struttura classica a tre livelli di presidio, ciascuno dei quali risponde a obiettivi di controllo specifici e differenziati:

- primo livello: comprende i controlli insiti nei processi aziendali effettuati dalle stesse strutture operative o che sono incorporati nelle procedure automatizzate o ancora che sono eseguiti nell'ambito dell'attività di back-office;
- secondo livello: tali controlli presidiano la gestione dei rischi legati all'operatività, garantendone la coerenza rispetto agli obiettivi aziendali, e rispondono a criteri di indipendenza e segregazione. Sono affidati a strutture specializzate che concorrono, unitamente all'organo direttivo e alle strutture operative, alla definizione delle politiche di gestione dei rischi, delle metodologie di misurazione degli stessi e dei limiti operativi assegnati alle varie funzioni. I controlli verificano inoltre la coerenza dell'operatività con gli obiettivi e i livelli di rischio definiti dai competenti organi aziendali. Sono affidati tipicamente alle funzioni di Risk Management, Compliance, Attuariale e Antiriciclaggio, a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione e con il coordinamento del Chief Risk Officer di Gruppo<sup>6</sup>;
- terzo livello: garantisce l'assurance complessiva sul disegno e il funzionamento del Sistema di Controllo Interno attraverso valutazioni indipendenti, e formula valutazioni anche in merito alla funzionalità e adeguatezza dei presidi di primo e secondo livello. È svolto dalla funzione di Internal Audit.

Il Consiglio di Amministrazione ha disciplinato con apposite politiche le funzioni di controllo normativamente previste (Internal Audit, Risk Management, Compliance e Antiriciclaggio). Le funzioni sono collocate a diretto riporto del Consiglio di Amministrazione e sono prive di responsabilità operative, a garanzia della loro indipendenza e autonomia.

È inoltre definito un costante interscambio di flussi informativi periodici tra le stesse funzioni di controllo e tra queste e gli organi amministrativi, direttivi e di controllo esterno. L'operato delle funzioni di controllo è regolato anche dal dettato del Codice di autodisciplina.



<sup>6</sup> Si veda al riguardo nota 3.

## IL MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

La Società Capogruppo, le compagnie assicurative italiane controllate e le principali società strumentali del Gruppo non soggette a normativa di settore hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.lgs. dell'8 giugno 2001, n. 231 (di seguito Modello). Si segnala che con riferimento alle neo-acquisite Vera Vita, Vera Financial, Vera Assicurazioni, e Vera Protezione è stato costituito l'Organismo di Vigilanza ed è in corso l'aggiornamento del modello organizzativo ex D.lgs. 231/2001, in linea con quello delle altre società del Gruppo.

Le attività correlate alla efficace attuazione del Modello sono le seguenti:

- definizione di principi etici in relazione ai comportamenti, che possono integrare le fattispecie di reato previste dal Decreto: è stato a tal fine adottato uno specifico Codice di Comportamento;
- individuazione e mappatura dei processi della Società nel cui ambito, in linea di principio, potrebbero configurarsi le condizioni, le occasioni o i mezzi per la commissione di reati o di attività strumentali;
- definizione delle modalità di formazione del personale;
- elaborazione di un'adeguata informativa da fornire alla rete di vendita, alle società di Service e agli altri soggetti terzi con cui la Compagnia entra in contatto;
- definizione e applicazione di disposizioni disciplinari idonee a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello e dotate di idonea deterrenza;
- identificazione dell'Organismo di Vigilanza e attribuzione al medesimo di specifici compiti di presidio e vigilanza

sull'efficace e corretto funzionamento del Modello, con una composizione collegiale mista (per la Capogruppo vi è un Presidente esterno, un secondo membro esterno e due componenti interni, nella persona dei responsabili pro tempore delle Funzioni di Revisione Interna e di Verifica della Conformità);

- definizione dei flussi informativi ordinari e straordinari nei confronti dell'Organismo di Vigilanza.

Si precisa che, ad oggi, si è ritenuto preferibile non attribuire al Collegio Sindacale anche le funzioni di Organismo di Vigilanza ex D.lgs. 231/2001, tenuto presente che l'attribuzione indicata comporterebbe un ulteriore ampliamento delle già impegnative funzioni svolte dal Collegio Sindacale. Inoltre, la presenza di un ulteriore organo di controllo, pur ponendo l'esigenza di coordinamento, facilita la dialettica interna in una prospettiva di maggior presidio.

I Modelli Organizzativi della Capogruppo e delle società controllate sono aggiornati in modo continuativo, in coerenza con l'evoluzione del quadro normativo e societario del Gruppo.

A tutti gli organi di governo e ai dipendenti del Gruppo è data informazione in merito all'aggiornamento del Modello Organizzativo ex D.lgs 231/2001.

In particolare, nel corso del 2018 è stato quasi completato il corso di formazione obbligatoria ex D.lgs. 231/2001 su piattaforma, rivolto a tutti i dipendenti del Gruppo Cattolica. Di seguito sono riportate le persone coinvolte nella formazione 231/2001 svolta nel corso del 2018.

FORMAZIONE AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001 <sup>7</sup>	2018		2017	
	NUMERO PERSONE	% PERSONE	NUMERO PERSONE	% PERSONE
DIRIGENTI	27	59%	36	73%
FUNZIONARI	231	59%	197	61%
IMPIEGATI	677	54%	835	69%
OPERAI	-	-	-	-
TOTALE DIPENDENTI	951	55%	1.059	67%
MEMBRI DEL BOARD <sup>8</sup>	16	89%	10	56%

Il percorso formativo ex D.lgs. 231/2001 viene inoltre erogato anche agli agenti del Gruppo. In particolare, a partire dal lancio nel 2016 dell'ultima versione del corso di formazione sono stati formati, al 31 dicembre 2018, circa

il 78% degli agenti. Il corso comunque continua ad essere sempre disponibile a tutti gli intermediari, sulla piattaforma di formazione online.

<sup>7</sup> All'interno della formazione ai sensi del D.lgs. 231/2001 è inclusa la formazione in ambito anticorruzione e, per il 2018, anche in ambito antiriciclaggio. I dati delle ore di formazione non includono TUA Assicurazioni, Cattolica Life e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo, CattRe, acquisite nel corso del 2018.

<sup>8</sup> Si fa riferimento esclusivamente al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

# IL RISCHIO COME VANTAGGIO COMPETITIVO: PER UN RISK MANAGEMENT PIÙ EFFICACE

La gestione del rischio è una componente determinante di ogni attività imprenditoriale, e tale principio vale, in particolare, per un'impresa assicurativa. Si tratta di una tematica sempre ben presente e diffusa in ogni ambito dell'organizzazione. Tale approccio ha in primis una valenza culturale: una efficace *risk culture* nasce da una consapevolezza personale che è radicata nell'agire di ogni dipendente e costituisce un elemento fondamentale al presidio dei rischi all'interno del Gruppo.

In relazione ai rischi legati all'attività istituzionale, esistono ambiti particolarmente sensibili per le ricadute che possono generare in termini di sostenibilità. Una adeguata gestione del rischio non può prescindere dalla necessità di una costante attenzione alle diverse tipologie di rischio, inclusi i rischi di natura ambientale e sociale, che sono di comprensione meno immediata rispetto ai tradizionali rischi derivanti dall'attività tipica e dal core business del Gruppo.

Con specifico riferimento ai rischi collegati ai fattori ESG relativi agli investimenti del Gruppo e ai portafogli assicurativi, in un'ottica di sistematico miglioramento del processo legato agli investimenti responsabili, il Gruppo ha intrapreso un processo di ridefinizione dei criteri alla base delle esclusioni, e sta inoltre adottando una procedura di monitoraggio di portafoglio in grado di includere in modo esplicito e sistematico i temi ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento. Affiancando tali informazioni di carattere extra-finanziario ai più classici criteri finanziari, viene riconosciuta la rilevanza finanziaria (*financial materiality*), già ampiamente dimostrata dal mondo accademico nel corso di questi anni. Si rimanda all'approfondimento specifico sugli investimenti alla sezione dedicata.

Con riferimento ai rischi di natura non finanziaria, principalmente legati al rischio reputazionale del Gruppo, sono stati valutati i seguenti rischi socio-ambientali.

## Il climate change

Il cambiamento climatico non rappresenta oramai un accadimento ipotetico appartenente ad una possibilità futura, ma un fenomeno sempre più diffuso e mutevole con cui è necessario convivere. Il Gruppo affronta in particolare la gestione del rischio in agricoltura, e in tale ambito investe in misura crescente in soluzioni all'avanguardia sul fronte della ricerca, nonché nel campo delle tecnologie atte a sviluppare una vasta gamma di prodotti a sostegno delle aziende agricole di qualsiasi dimensione e alla corretta rilevazione dei danni in caso di eventi calamitosi.

Per quanto riguarda la gestione degli investimenti, il Gruppo riconosce l'impatto potenziale che il cambiamento climatico può avere in termini di rischio/rendimento sui propri asset in portafoglio, connessi alla transizione ad una *low-carbon economy* e a un aumento della frequenza di eventi climatici estremi.

Infatti, queste categorie di rischio possono portare ad una diminuzione del valore degli asset nel lungo periodo, oltre che ad un rischio reputazionale indiretto legato a violazioni di carattere ambientale da parte degli emittenti in portafoglio. A presidio di tali rischi il Gruppo ha introdotto un sistema di verifiche ex post sull'esposizione ai settori *carbon intensive*.

È inoltre operativa una struttura dedicata e altamente specializzata in campo agricolo, da anni impegnata nel "Progetto Innovazione in Agricoltura", finalizzato all'aggiornamento dei prodotti e allo sviluppo di soluzioni capaci di rispondere al meglio alle nuove esigenze dei produttori agricoli nell'ambito della protezione dei rischi contro le avversità atmosferiche da mutamenti climatici. Per approfondimenti si rimanda al paragrafo dedicato ai prodotti per il settore agroalimentare e al paragrafo sulla collaborazione con FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei nello studio e diffusione di ricerche sui *climate-related risks*.



## I rischi ambientali

Sussiste anche per un'impresa come Cattolica - pur se operante in un settore relativamente meno critico di altri sotto questo profilo - un rischio potenziale di perdite di natura economica o reputazionale derivanti da impatti ambientali negativi, correlati a specifiche operazioni o ad accadimenti aziendali di varia natura. I principali rischi ambientali sono stati valutati all'interno del Modello organizzativo previsto dal D.Lgs. 231/01, prendendo in considerazione i principali reati ambientali tra cui quelli di inquinamento ambientale e disastro ambientale.

Cattolica è pienamente consapevole della necessità di sviluppare linee guida e una policy ad hoc, per diffondere in tutto il Gruppo una cultura del rischio che tenga in considerazione anche i profili ambientali e di prevenzione dei relativi rischi e la considera una delle priorità per il futuro.

Un'importante tappa in tale percorso è l'emanazione di una Policy ambientale relativa alla tenuta di Ca' Tron, che sarà approvata nei primi mesi del 2019 e potrà essere il preludio di una più ampia policy ambientale di Gruppo da implementare successivamente.

## I rischi in ambito di salute e sicurezza

Con riferimento ai rischi in ambito di salute e sicurezza, essi sono stati valutati contestualmente alle procedure di assessment ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Il Gruppo gestisce come prioritario il tema nel corso delle attività lavorative quotidiane.

## I rischi in ambito di corruzione

Con riferimento ai potenziali rischi di corruzione, i principali fattori di rischio sono stati identificati all'interno delle attività di assessment ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Tale valutazione ha permesso di identificare adeguati meccanismi di controllo e prevenzione, definiti all'interno del Modello Organizzativo.

## I rischi relativi alle persone

Anche per il 2018 i rischi individuati in quest'area riguardano perlopiù l'adeguamento e l'ampliamento delle conoscenze e competenze, imposte dalla rapidità delle dinamiche ambientali, nonché il mantenimento di un ottimale engagement interno e di un livello di motivazione adeguato. In coerenza al valore della centralità e preminenza della persona, il Gruppo ha proseguito nel percorso intrapreso nel 2017: volto da un lato a garantire profili sempre più aggiornati in chiave digitale (necessari per affrontare le sfide di business e prepararsi alle professionalità del futuro), dall'altro a innalzare le capacità di ascolto, di gestione del feedback e di valorizzazione delle qualità dei singoli, allo scopo di mantenere un elevato livello di impegno, partecipazione e coesione all'interno dell'organizzazione.

Sempre a tal fine, nel corso del 2018 il Gruppo ha dato seguito al progetto di sviluppo aziendale nato nel 2017 in collaborazione con "Great Place To Work®", società specializzata in consulenza in ambito organizzativo e di HR, il cui monitoraggio nel corso dell'anno ha evidenziato un complessivo miglioramento degli indicatori che misurano la qualità del contesto lavorativo e l'ingaggio dei collaboratori.

## I rischi in ambito di diritti umani

Il Gruppo Cattolica ad oggi non ha ritenuto significativo il rischio di fronteggiare situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Nel caso dei fornitori, un fattore mitigante è rappresentato dalle tipologie di fornitura a basso rischio, necessarie all'attività aziendale.

Tuttavia, il Gruppo ha valutato di poter focalizzare le proprie azioni di mitigazione al fine di contrastare i rischi in ambito di diritti umani nella gestione degli investimenti. In particolare, violazioni relative ai diritti umani possono rappresentare rischi di business significativi per le aziende in cui il Gruppo investe, includendo rischi operativi, reputazionali e legali, che possono avere impatti in termini di rischio/rendimento sugli asset di portafoglio.

Al fine di presidiare tali rischi, nel corso del 2018 la politica d'investimento di Gruppo è stata aggiornata includendo dei criteri di esclusione per tutte le società caratterizzate da gravi violazioni dei diritti umani. Inoltre, il Gruppo ha introdotto un sistema di controllo ex post tramite un'analisi della performance sociale delle aziende in portafoglio, inclusa nell'analisi ESG.

Nelle pratiche di selezione e gestione degli investimenti sono inoltre applicate liste di esclusione e di monitoraggio delle emissioni societarie (azioni e obbligazioni), che vengono sottoposte ad uno screening per verificare che le società emittenti non siano legate a violazioni di diritti umani. Questa analisi viene svolta secondo i criteri MSCI, che includono le definizioni del United Nations Global Compact Principles (UNGCP) e United Nations Guiding Principles on Business & Human Rights (UNGPBHR), descritti di seguito:

- General human rights concerns
- Indigenous peoples rights
- Civil liberties
- Disputed territories issues
- Environmental incidents that harm local livelihoods

Per ulteriori informazioni, si rimanda all'approfondimento specifico sugli investimenti alla sezione dedicata.

## L'ATTENZIONE ALL'EQUITÀ: LE POLITICHE DI REMUNERAZIONE

Il Gruppo ha mantenuto inalterati i principi che presiedono alle politiche di remunerazione del personale, orientati a garantire una retribuzione trasparente ed equa, commisurata al ruolo e alla responsabilità oltre che al livello di standing professionale e di performance individuale di ogni persona, che sia indipendente e non vincolata ad altri attributi di natura personale.

Tale modalità è rispettosa delle previsioni normative ed ha come irrinunciabile riferimento la necessità di mantenere nel lungo periodo una gestione efficiente e sostenibile delle politiche relative alle risorse umane, mantenendo al contempo una flessibilità gestionale adeguata alle rapide trasformazioni in atto all'interno del Gruppo e alle dinamiche legate al dispiegamento del nuovo Piano Industriale 2018-2020, tuttora in atto.

Con queste premesse, il sistema incentivante è stato rivisto nel 2018, anche tenendo in considerazione che il mercato del lavoro, i maggiori competitor e la comunità finanziaria più ampia mostrano pratiche retributive orientate a premiare in misura crescente la competenza e l'impegno.

Particolarmente significativa in ottica di sostenibilità è l'introduzione, a valere sui risultati conseguiti nel corso del 2018, di forme di remunerazione variabile per alcune figure apicali del Gruppo - legate a meccanismi di *Management by Objectives* (MBO) - parzialmente correlate al raggiungimento di obiettivi di natura non-finanziaria.

Si tratta di una fase ancora iniziale che sarà soggetta ad affinamenti - anche in correlazione con la definizione di un piano di sostenibilità con obiettivi più definiti e KPI significativi - ma con un razionale già evidente: incentivare il top management a considerare e valorizzare, tanto in sede di progettazione strategica che di processo decisionale, comportamenti legati alla sostenibilità.

Per maggiori informazioni sulle politiche di remunerazione del Gruppo, si rimanda alla Relazione sulla remunerazione, pubblicata nella sezione "Governance" del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

## AL CENTRO DEL GOVERNO SOCIETARIO: I SOCI

Per la sua natura di società cooperativa, Cattolica ha nei Soci l'elemento cardine della governance e uno dei più rilevanti stakeholder. Solo gli azionisti in possesso dei requisiti stabiliti dallo Statuto possono essere ammessi allo status di Soci. Ad essi spettano i diritti non patrimoniali di partecipazione diretta alla vita della Società, in primis la partecipazione attiva all'Assemblea anche attraverso l'espressione del diritto di voto. Sono inoltre titolari di diritti patrimoniali quali l'incasso dei dividendi e la possibilità di aderire alla sottoscrizione degli aumenti di capitale.

Al 31 dicembre 2018 i Soci registrati a libro sono 24.547 (2017: 23.763), diffusi sull'intero territorio nazionale, con una forte concentrazione in alcune regioni del Nord quali Veneto (65%), Lombardia (10,6%), Emilia Romagna (10,7%). I Soci sono per circa 98,6% persone fisiche - di cui il 60% uomini e il 40% donne - mentre per il restante 1,4% sono persone giuridiche.

All'Assemblea del 28 aprile 2018 hanno partecipato, in proprio o per delega, quasi 4.000 soci (i dati puntuali, variabili per ciascuna delle singole votazioni, sono contenuti nel verbale assembleare disponibile sul sito istituzionale).

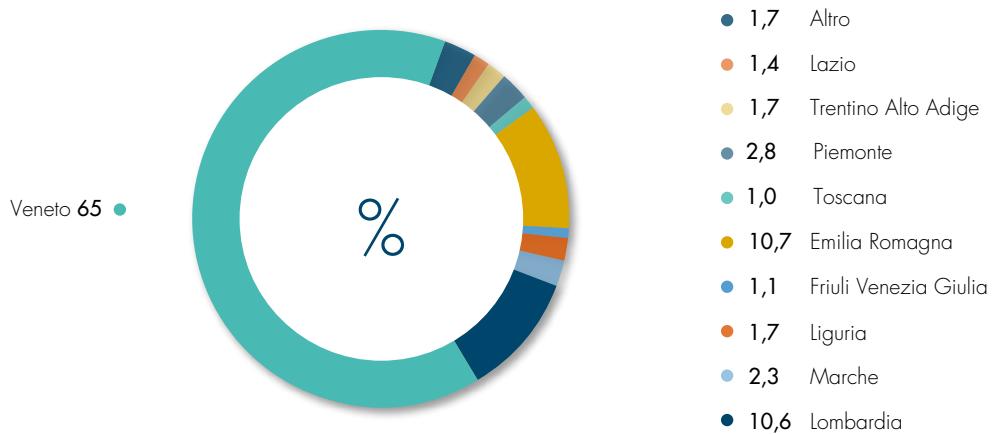
Cattolica persegue come da tradizione un elevato coinvolgimento dei Soci nella vita della Compagnia, in sintonia con lo spirito cooperativo e con la rilevanza che tale stakeholder riveste, anche mediante momenti istituzionali diversi dall'Assemblea annuale, l'evento societario di maggior rilievo.

Tra tali iniziative speciale menzione va al Tour Soci, una serie di incontri organizzati tra novembre e gennaio, che rappresentano occasioni di comunicazione, ascolto e condivisione sul territorio, nel corso delle quali i Soci vengono aggiornati sull'andamento della Compagnia; ai sei incontri 2018-2019 hanno partecipato oltre 2.000 soci.

Lo spirito cooperativistico è il medesimo principio ispiratore che anima le Associazioni di Soci, con le quali Cattolica ha intrattenuto, come da tradizione, rapporti fattivi di collaborazione. Al 31 dicembre 2018 risultavano essere

attive 10 Associazioni di Soci: Apaca, Asscat, Unica, Amici della Cattolica Assicurazioni, Apical, Uscas, Cattolica Più, Insieme per Cattolica, Soci Cattolica e Valorizziamo Cattolica.

### Distribuzione territoriale Soci al 31.12.2018



### Servizi ai Soci e prodotti dedicati

Presso la sede della Compagnia è attivo un servizio di informazione e assistenza ad hoc. Il team "Relazione Soci" illustra i principali servizi assicurativi dedicati, segnala il personale specializzato (interno o della rete agenziale) a cui il socio o l'aspirante socio può rivolgersi per preventivi personalizzati ed ulteriori approfondimenti. Inoltre, il team supporta i Soci per le necessità relative alla partecipazione all'Assemblea annuale, nonché per informazioni sull'incasso dei dividendi.

Il Servizio è contattabile telefonicamente o tramite la casella di posta elettronica [Servizio.Soci@CattolicaAssicurazioni.it](mailto:Servizio.Soci@CattolicaAssicurazioni.it).

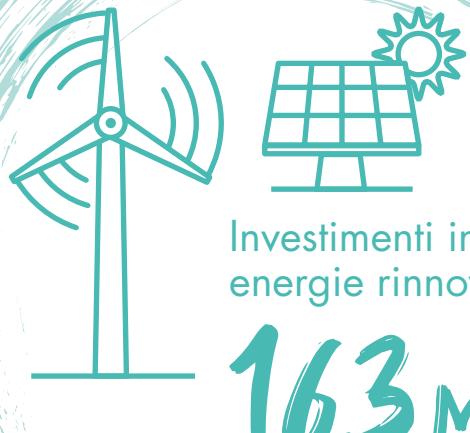
È disponibile per i Soci il sito dedicato [www.cattolicasoci.it](http://www.cattolicasoci.it), essenziale e di immediata consultazione, che include numerosi

contenuti di interesse, in particolare su prodotti e convenzioni, tematiche istituzionali e societarie, eventi ed iniziative.

Il Socio riceve comunicazioni istituzionali anche tramite posta, inclusa la lettera del Presidente, contenente informazioni sull'andamento della Compagnia e del Gruppo.

Cattolica riconosce nei Soci una tipologia particolarmente importante di clienti e persegue la loro piena soddisfazione. A tale scopo ha sviluppato facilitazioni e agevolazioni nella sottoscrizione di polizze e prodotti della Compagnia. Per i Soci è disponibile una linea di prodotti dedicata - denominata "EssereSoci" - che propone soluzioni esclusive e vantaggiose per garanzie prestate e condizioni tariffarie.





Investimenti in  
energie rinnovabili

**163 MLN €**

# L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE: ESG INVESTING

Introduzione: che cos'è l'investimento sostenibile e perché è importante	56
I principi delle Nazioni Unite per l'Investimento Responsabile (PRI)	56
Gli approcci più diffusi per gli investimenti socialmente responsabili	57
I principi ispiratori	57
L'approccio integrato di Gruppo agli investimenti sostenibili e le modalità di implementazione	58
Esclusioni (Black List) e Monitoraggi (Watch List)	58
Approccio olistico: Rating/Score ESG	58
Approccio tematico	59
La protezione ambientale	60



# L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE: ESG INVESTING

## INTRODUZIONE: CHE COS'È L'INVESTIMENTO SOSTENIBILE E PERCHÉ È IMPORTANTE

Il concetto di investimento sostenibile è un principio oramai diffuso a livello globale, che cerca di fornire una cornice teorico-pratica per includere i fattori ambientali, sociali e di governance (da qui ESG, acronimo che esprime i termini inglesti Environmental, Social e Governance) nelle decisioni d'investimento.

La definizione rimane comunque aperta e non ancora univoca, anche per l'intrinseca complessità del tema. Un utile punto di riferimento è rappresentato da quanto espresso dalle Nazioni Unite in occasione del lancio dei Principi per l'investimento responsabile (UNPRI) nel 2005: «L'investimento responsabile è un approccio all'investimento che mira a integrare i fattori ambientali, sociali e di governance nelle decisioni d'investimento, per gestire meglio il rischio e generare rendimenti sostenibili a lungo termine».

L'approccio ESG esamina in dettaglio i processi e le modalità di svolgimento del business di un'impresa e definisce un ampio spettro di parametri e di criteri per la misurazione del rischio, fondati su:

- la qualità della gestione ambientale;
- il grado di impegno e supporto nei confronti delle tematiche sociali e le modalità di interazione con gli stakeholder;
- l'assetto e le caratteristiche della Corporate Governance o governo societario;
- la performance economico-finanziaria.

Un numero sempre crescente di investitori integra i principi ESG nei meccanismi di decision-making relativi agli investimenti, perché è sempre più diffusa la consapevolezza che tali fattori abbiano un impatto rilevante, non soltanto sulla sostenibilità di un'impresa nel medio e lungo termine, ma anche un'influenza decisiva sul profilo di rischio e sul rapporto rischio-rendimento degli investimenti.

## I PRINCIPI DELLE NAZIONI UNITE PER L'INVESTIMENTO RESPONSABILE (PRI)

Concettualmente distinta, ma strettamente legata agli SDGs, è l'iniziativa delle Nazioni Unite che definisce i Principi di investimento responsabile (PRI). Essa enuncia sei linee-guida per incorporare le tematiche ESG nelle pratiche d'investimento.

In base ai principi delineati, le imprese aderenti ai PRI sono tenute a:

1. incorporare le tematiche ESG nell'analisi dei propri investimenti e nei relativi processi decisionali;
2. adottare una gestione attiva degli investimenti in ottica ESG, adeguando policy e processi a tale approccio;
3. ottenere adeguate disclosure sui temi ESG da parte delle società oggetto di investimento;

4. promuovere l'accettazione e l'implementazione dei PRI nella gestione degli investimenti;
5. cooperare per il miglioramento e una più efficace implementazione dei PRI;
6. produrre una reportistica trasparente e puntuale sulle attività di ESG Investing e i progressi conseguiti.

Alla fine del 2018 Cattolica ha avviato una riflessione sull'opportunità di aderire ai PRI, in coerenza con la linea tracciata dallo sviluppo della CSR e il previsto consolidamento delle iniziative di ESG Investing di Gruppo. Tale adesione potrebbe avvenire già nel corso del 2019.

Dal quadro concettuale qui sintetizzato il Gruppo Cattolica ha preso le mosse per definire e sviluppare la sua strategia di ESG Investing.

## GLI APPROCCI PIÙ DIFFUSI PER GLI INVESTIMENTI SOCIALMENTE RESPONSABILI

In relazione alla prassi operativa dell'attività di ESG Investing, emergono tre approcci principali: l'utilizzo di criteri di esclusione, l'integrazione dei fattori ambientali, sociali e di governance (ESG) nel processo d'investimento e l'adozione dell'*impact investing*.

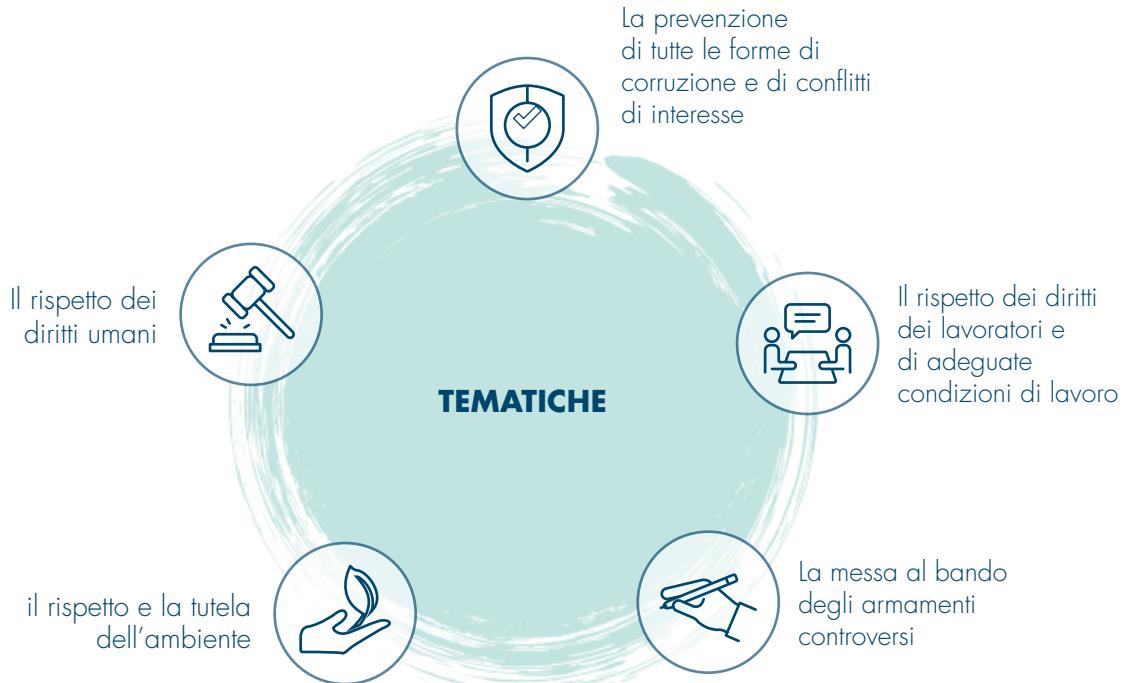
→ Esclusione: escludere da un fondo o da un portafoglio specifici settori, aziende o *practice* basandosi su specifici criteri ESG;

- Integrazione: utilizzare sistematicamente criteri ESG rilevanti a livello finanziario, per migliorare il profilo di rischio/rendimento degli investimenti e quindi la performance;
- *Impact investing*: effettuare investimenti con l'obiettivo di esercitare un beneficio misurabile sull'ambiente o sulla società, ottenendo al contempo un rendimento finanziario positivo.

## I PRINCIPI ISPIRATORI

Il Gruppo è pienamente consapevole del ruolo rilevante che può svolgere nel campo della tutela ambientale, sociale e nel rispetto dei fattori di governance. Sono stati individuati pertanto i criteri, ispirati alle più diffuse prassi internazionali ed espressi nelle Convenzioni Internazionali emanate da organismi universalmente riconosciuti, volti alla considerazione delle seguenti tematiche:

Tali ambiti rivestono una rilevanza finanziaria oltre che valoriale e, se adeguatamente considerati da parte delle imprese, contribuiscono alla creazione di un sistema economico più stabile e sostenibile.



## L'APPROCCIO INTEGRATO DI GRUPPO AGLI INVESTIMENTI SOSTENIBILI E LE MODALITÀ DI IMPLEMENTAZIONE

Con specifico riferimento agli investimenti relativi ai portafogli assicurativi, in un'ottica di costante miglioramento del processo legato agli investimenti responsabili, il Gruppo ha intrapreso un processo di ridefinizione dei criteri alla base delle esclusioni, e sta adottando un sistema di monitoraggio di portafoglio in grado di includere i temi ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento.

Affiancando tali informazioni di carattere extra-finanziario ai più classici criteri finanziari, viene riconosciuta la rilevanza

finanziaria (*financial materiality*), già ampiamente suggerita dal mondo accademico nel corso di questi anni. Le attività vengono svolte con il supporto di un advisor di responsabilità sociale, e si basano sulle analisi esterne fornite dalla società di ricerca MSCI ESG Research.

Questi criteri sono applicati ad oltre 19 miliardi di euro, corrispondenti all'82% degli asset in gestione nel portafoglio assicurativo al 31.12.2018<sup>9</sup>.

## ESCLUSIONI (BLACK LIST) E MONITORAGGI (WATCH LIST)

La creazione di un report di screening ha la finalità di monitorare nel continuo l'universo investibile, identificando e valutando gli emittenti con una maggiore esposizione alle tematiche ESG.

I criteri di esclusione alla base dello screening di sostenibilità considerano, nel caso di emittenti societari<sup>10</sup>, gravi violazioni dei principi definiti dalle Nazioni Unite nell'UN Global Compact o l'appartenenza a determinati settori ritenuti sensibili, in linea con i valori fondanti del Gruppo.

Il Gruppo si impegna altresì a tenere monitorati e a limitare gli investimenti diretti in alcuni settori, considerati non in linea con i valori e i principi seguiti; lo screening porta all'inserimento degli emittenti nella lista di esclusione (black list) oppure in quella di sorveglianza e verifica (watch list).

Il Gruppo sottopone periodicamente il portafoglio ad analisi al fine di verificare che le società oggetto di investimento siano in linea con i criteri menzionati. A fine 2018, lo screening negativo, applicato agli emittenti corporate presenti nel portafoglio del Gruppo, evidenzia che solo lo 0,09% fa parte della black list mentre il 3,4% compare nella watch list.

## APPROCCIO OLISTICO: RATING/SCORE ESG

Gli investimenti in emissioni governative, fondi ed emittenti corporate (suddivisi in base al settore di competenza) presenti nel portafoglio assicurativo vengono esaminati sulla base di un punteggio/score di responsabilità sociale, ambientale e di governo societario. Lo score ESG viene a sua volta scomposto nei tre pilastri - ambiente, pratiche sociali e di buon governo societario - e analizzato a livello settoriale nel caso di emittenti corporate. Lo score ESG è convertito in un rating ESG complessivo, in base a specifiche fasce

di conversione stabilito da MSCI<sup>11</sup>, al fine di perseguire un miglioramento del rating medio di portafoglio. Particolare attenzione viene rivolta agli emittenti che presentano un rating inferiore alla singola B.

Al 31 dicembre 2018 il portafoglio assicurativo del Gruppo mostra un rating ESG medio pari a BBB, collocandosi in posizione intermedia rispetto alla scala stabilità da MSCI.

<sup>9</sup> Composizione di portafoglio al 31.12.2018: 14% emittenti corporate; 61% emittenti governativi; 6% fondi aperti; 18% asset non coperti da base dati MSCI ESG Research. Il portafoglio è composto dagli asset (escludendo: liquidità, passività finanziarie ed immobili) delle seguenti società: Società Cattolica di Assicurazione, ABC Assicura, BCC Assicurazioni, BCC Vita, Tua Assicurazioni, Berica Vita, Lombarda Vita.

<sup>10</sup> I criteri sono applicati esclusivamente agli investimenti diretti in emittenti societari, le emissioni statali e i Fondi sono monitorati attraverso il Rating ESG.

<sup>11</sup> La scala elaborata da MSCI prevede un rating da AAA (migliore) a CCC (peggiore).

## APPROCCIO TEMATICO

Il Gruppo promuove inoltre gli investimenti tematici, volti a migliorare la sostenibilità mediante la selezione di prodotti che identificano macro-trend destinati a guidare i futuri sviluppi socio-economici. In particolare, negli ultimi anni vi è stato un interesse crescente per gli impieghi nel settore ambientale, mediante la partecipazione a fondi specializzati, fondi immobiliari e fondi chiusi, o attraverso la sottoscrizione di obbligazioni per il sostegno a progetti specifici (i cosiddetti Green Bond e Sustainability Awareness Bond).

Una particolare attenzione merita Perseide, un fondo immobiliare chiuso dedicato alle energie rinnovabili, che rientra nell'area di consolidamento del Gruppo ed è partecipato da Compagnie del Gruppo al 100%. Nel portafoglio di investimenti sono presenti fondi chiusi specializzati, dedicati interamente al settore delle energie alternative, in particolare solare ed eolico, e altri fondi dove tali investimenti hanno una quota percentuale più bassa. La tabella seguente illustra alcuni dati sintetici relativi agli impieghi finanziari del Gruppo nel settore delle energie rinnovabili.



12 I dati 2017 relativi alla scomposizione per settori e all'allocazione geografica sono riportati al 30 settembre 2017.

**FONDI SPECIALIZZATI - COMPOSIZIONE SETTORIALE E GEOGRAFICA DEGLI INVESTIMENTI IN ENERGIE RINNOVABILI****FONDI CHIUSI SPECIALIZZATI**

DATI AL 31.12.2018

	31.12.2018	30.09.2017 <sup>12</sup>
Controvalore richiamato in Mln di Euro	163	137
SCOMPOSIZIONE % PER SETTORI		
- di cui solare	79,9%	93,4%
- di cui eolico	19,9%	6,3%
- altro	0,14%	0,3%
ALLOCAZIONE GEOGRAFICA (%)		
- Italia	78%	90,3%
- Extra Italia	22%	9,7%
NUMERO DI IMPIANTI	75	60

È stata ampliata la presenza in portafoglio di titoli SRI (Social Responsible Investment). Nell'ultimo semestre sono stati sottoscritti Green Bond per quasi 14 milioni di nominale. Tra questi ricordiamo i titoli emessi da Iren, EDP, Getlink e il primo Sustainability Awareness Bond emesso della Banca europea per gli investimenti (BEI), destinato a finanziare lo sviluppo sostenibile, con particolare focus sui progetti a forte impatto nel settore idrico.

Il totale dei Green Bond nel portafoglio assicurativo al 31.12.2018 è circa 80 milioni, pari a circa il 2% delle obbligazioni corporate.

Per quanto riguarda gli investimenti di interesse sociale, il Gruppo è recentemente entrato nel settore dell'*elderly care* (cura e assistenza agli anziani), attraverso la costituzione del fondo immobiliare specializzato Fondo Innovazione Salute, riservato alla valorizzazione di residenze sanitarie assistenziali (RSA). Questo commitment garantirà un totale di oltre 800 posti letto, con una pipeline di investimenti di almeno 150 milioni di euro.

Il progetto abbina due filoni di business presenti nel Piano Industriale 2018-2020 del Gruppo: la progettazione ed erogazione di un'offerta innovativa per l'*elderly care* e l'investimento immobiliare nel settore sanitario.

## LA PROTEZIONE AMBIENTALE

Il Gruppo considera rilevante il tema della protezione dell'ambiente; oltre ad aver inserito tra i criteri di esclusione i gravi danni ambientali, ha adottato di recente un sistema di monitoraggio ex post per verificare trimestralmente la presenza di investimenti in settori identificati come *carbon intensive*. Tale metodologia utilizza un concetto più ampio nello screening degli emittenti, monitorando le società il cui fatturato sia per oltre il 70% ricavato da settori legati ad elevate emissioni di carbonio, come i combustibili fossili (Carbone, Petrolio e Gas Naturale).

Al 31.12.2018 non sono presenti nei portafogli assicurativi del Gruppo investimenti diretti di natura azionaria o obbligazionario in società legate al settore carbonifero.

Dallo screening emerge che i settori <sup>13</sup> cui l'impresa è marginalmente esposta sono Materials, Energy e Industrials; il peso dei titoli *carbon intensive* presenti in via diretta sul portafoglio di Gruppo è pari allo 0,2%.

Sempre con cadenza trimestrale viene monitorata la *carbon footprint* (letteralmente "impronta di carbonio"); è una misura che esprime il totale delle emissioni di gas serra associate direttamente o indirettamente ad un prodotto, ad un'organizzazione o ad un servizio, espresse generalmente in tonnellate di CO<sub>2</sub>e <sup>14</sup>. La Weighted Average Carbon Intensity <sup>15</sup> degli emittenti corporate in portafoglio per cui è disponibile questa informazione (circa il 10% del valore di mercato del portafoglio) risulta essere pari a 18 tCO<sub>2</sub>e/\$M, contro le 180,3 tCO<sub>2</sub>e/\$M dell'indice MSCI EUROPE INDEX <sup>16</sup>.

13 Secondo la definizione GICS Sector.

14 Secondo le indicazioni del protocollo di Kyoto, i gas serra presi in considerazione sono: anidride carbonica (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), protossido di azoto (N<sub>2</sub>O), idrofluorocarburì (HFC), perfluorocarburì (PFC) e esalfuro di zolfo (SF<sub>6</sub>); ciascuno dei quali viene ponderato in base al suo contributo individuale all'aumento dell'effetto serra (cioè il suo "potere climaterico") rispetto a quello della CO<sub>2</sub>, considerato pari a 1.

15 Metrica utilizzata MSCI Carbon Emission - Scope 1 + Scope 2 Intensity, misurata in tCO<sub>2</sub>e/\$M. Tale misura rappresenta le emissioni di gas serra Scope 1 e Scope 2 normalizzate sul totale delle vendite in milioni di Dollari, al fine di consentire il confronto tra società di dimensioni diverse.

16 Dato MSCI, INDEX CARBON FOOTPRINT METRICS, aggiornato al 29.6.2018.





Agenzie

**1.444**



Sportelli  
bancari

**6.054**

# PREVENIRE E PROTEGGERE: AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Customer first: prodotti e servizi assicurativi	64
Soluzioni e prodotti in ottica sociale	65
Soluzioni per la previdenza	66
Un segmento importante: le soluzioni per il mondo del volontariato	67
Soluzioni per la tutela dei risparmi	67
Soluzioni per la tutela del patrimonio da calamità naturali	68
L'evoluzione del modello distributivo	69
Valorizzare la presenza sul mercato: la comunicazione con i clienti	72
Una migliore customer experience: la qualità del servizio	73
La gestione dei reclami	75
Il business del futuro, ora: Cattolica e l'innovazione	75
Un ambito di eccellenza: la BU Enti Religiosi e Non Profit	78
Vicini al mondo agricolo: i prodotti dedicati al Settore Agroalimentare	81
La collaborazione con Coldiretti	82
L'Osservatorio Agroalimentare	82



# PREVENIRE E PROTEGGERE: AL SERVIZIO DEL CLIENTE



**3,58 mln**  
CLIENTI

**1.444**  
AGENZIE

**1.929**  
AGENTI

**6.054**  
SPORTELLI BANCARI



**CORE BUSINESS**  
PRODOTTI E SOLUZIONI  
ASSICURATIVE  
NEI RAMI VITA E DANNI

**AMBITI DISTINTIVI**  
SETTORE AGROALIMENTARE,  
ENTI RELIGIOSI E ASSOCIAZIONISMO,  
SPECIALTY LINES PER RISCHI  
NON TRADIZIONALI



**733**  
PROMOTORI FINANZIARI

**159**  
CONSULENTI PREVIDENZIALI

## CUSTOMER FIRST: PRODOTTI E SERVIZI ASSICURATIVI

È insito nella filosofia di Cattolica e nel suo core business - proteggere le persone e le imprese dai rischi e dalle conseguenze di eventi avversi - mantenere un focus privilegiato sui clienti, instaurando con essi rapporti consolidati in una prospettiva di lungo termine.

La Compagnia riconosce che solo con la capacità duratura di soddisfare le esigenze e le attese della clientela è possibile conseguire una economicità tale da generare un'adeguata redditività e la solidità patrimoniale e finanziaria necessarie alla crescita.

La qualità dell'offerta di prodotti e servizi, con proposte commerciali ad elevato valore aggiunto e funzionali alle esigenze delle persone e delle imprese, è essenziale per mantenere elevati gradi di competitività sul mercato.

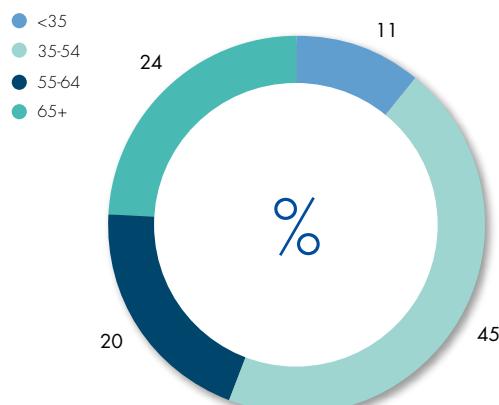
In un contesto di mutata sensibilità per tematiche sociali e ambientali e di evoluzione di modelli di consumo, stili di vita e dinamiche demografiche, la capacità di creare soluzioni assicurative e di protezione a spiccata valenza sociale e ambientale si affianca ai tradizionali criteri di fidelizzazione del cliente fondati su fiducia, trasparenza e qualità degli standard di servizio offerti.

Anche quest'anno si è scelto di dare particolare risalto a quelle formule assicurative offerte dal Gruppo Cattolica che si distinguono, in via diretta o indiretta, per una peculiare valenza etica e solidale e per la capacità di avere un impatto positivo per una o più categorie di clienti.

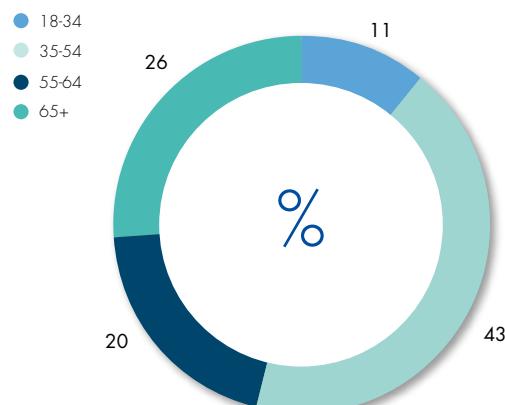
Al 31 dicembre 2018 il Gruppo Cattolica può contare su quasi 3,6 milioni di clienti<sup>17</sup>, di cui il 61% sono uomini e il 39% donne, con un'età media di 55 anni. Il 43% dei clienti ricade nella fascia di età compresa tra 35 e 54 anni, come riportato nel grafico seguente.

17 Il dato sul numero di clienti è sottostimato in quanto non include le società del brand Vera, non ancora disponibili.

Composizione dei clienti del Gruppo Cattolica per età al 31 dicembre 2017



Composizione dei clienti del Gruppo Cattolica per età al 31 dicembre 2018



## SOLUZIONI E PRODOTTI IN OTTICA SOCIALE

Cattolica ha ampliato nel tempo una gamma di prodotti e servizi realizzati per soddisfare i fabbisogni assicurativi di specifici segmenti di clientela a forte connotazione sociale.

La Compagnia esprime tale propensione incrementando l'attività nei confronti di organismi intermedi quali associazioni di volontariato, fondazioni, cooperative e imprese sociali e, più in generale, il mondo del Terzo settore, verso il quale ambisce a proporsi sul mercato come compagnia di riferimento. Rimangono elevate anche l'attenzione e la prossimità al mondo della disabilità.

La sensibilità e la visione di Cattolica emergono dall'offerta sviluppata per garantire un'assistenza dedicata a persone con disabilità in famiglia. La Compagnia è fiera di avere aperto la via già nel 1977, presentando - prima sul mercato - una polizza per veicoli multiadattati, con particolari tutele riservate agli individui con difficoltà nella guida.

### Per chi ha più bisogno: l'assistenza dedicata

Cattolica & Solidarietà è un piano che declina alcune soluzioni assicurative tradizionali, che tutelano tutti gli individui in ogni ambito della vita, con una specifica attenzione alle esigenze delle persone con disabilità. Assumono particolare rilievo in tale ambito:

→ Cattolica & Auto è la polizza RCA per viaggiare in sicurezza e prevede agevolazioni specifiche per chi guida un veicolo multiadattato, con scontistiche particolari, servizi e prestazioni di assistenza in caso di incidente e guasto del veicolo;

→ Cattolica & Casa Senza Pensieri è una soluzione dedicata alla protezione della casa e della famiglia, che prevede un'apposita prestazione per le persone con disabilità, fisica e psichica, all'interno della garanzia di responsabilità civile. È compresa la responsabilità derivante dalla proprietà o dall'uso di mezzi per persone con disabilità, anche con motore elettrico, inclusi ausili e protesi usati dalla persona nell'ambito della normale vita di relazione;

→ Cattolica & Salute - Ogni giorno e Ogni giorno Click è una linea di prodotti ideati per una protezione completa dagli infortuni, che offre speciali garanzie per le famiglie in cui vivono figli con disabilità, anche non fiscalmente a carico. Se in uno stesso evento vengono a mancare per infortunio entrambi i genitori, il capitale previsto viene corrisposto con una maggiorazione del 100% (con il limite massimo indicato in polizza).

### Cattolica & Protezione

→ Dopo Di Noi è la soluzione assicurativa che assiste le persone con disabilità una volta rimaste sole. Uno strumento per garantire loro un futuro sostenibile, grazie a un piano di risparmio assicurativo rivolto ai familiari o a chi si prende cura dell'assistito e desidera accumulare un capitale per il suo sostegno, anche attraverso la sicurezza di un investimento nella Gestione Separata Ri.Spe.Vi. Il beneficiario potrà disporre in futuro del capitale in un'unica soluzione o attraverso l'erogazione di una rendita vitalizia rivalutabile; anche nel caso in cui l'assicurato subisca oggi un grave evento, Dopo Di Noi sostiene da subito e concretamente le necessità della persona con disabilità. Questa soluzione assicurativa consente di beneficiare anche della detrazione fino a 750 euro per i premi assicurativi versati per il rischio morte.

→ SempreIndipendente è, infine, la soluzione della linea Cattolica & Protezione dedicata a chi desidera, in caso di non-autosufficienza, la sicurezza di poter provvedere a se stesso senza gravare economicamente su familiari, o a chi voglia comunque assicurarsi la garanzia di un futuro dignitoso. La soluzione interviene con un aiuto economico

in caso di impossibilità a svolgere autonomamente tre delle quattro attività elementari della vita quotidiana (spostarsi, mangiare, vestirsi, provvedere all'igiene personale), riconoscendo subito una somma di 10.000 euro e l'erogazione di una rendita variabile da 500 a 2.500 euro al mese, garantita per tutta la durata della vita.

## SOLUZIONI PER LA PREVIDENZA

La previdenza complementare è uno strumento di welfare integrativo in costante espansione, grazie al quale i cittadini sono in grado di far fronte alla diminuzione delle prestazioni garantite dal sistema previdenziale pubblico. Con una adeguata pensione complementare risulta possibile mantenere un tenore di vita comparabile a quello goduto nell'età lavorativa.

Il Gruppo Cattolica presenta un'offerta variegata di soluzioni previdenziali, fra cui il Piano Individuale Pensionistico Cattolica Previdenza PerLaPensione e il Fondo Pensione Aperto Cattolica Gestione Previdenza.

Cattolica Previdenza PerLaPensione è un piano individuale pensionistico ideale per tutti i lavoratori e non solo, la cui adesione avviene su base individuale e volontaria.

Si tratta della soluzione offerta al lavoratore autonomo o al dipendente, che desiderano una pensione integrativa da percepire al momento del pensionamento; può essere sottoscritta anche a beneficio di un familiare a carico, fra cui un figlio minore, anche neonato, per creare da subito le basi per una propria posizione previdenziale.

Attraverso PerLaPensione è anche possibile ampliare l'obiettivo di tutela, estendendolo ad eventi imprevisti della vita, optando per l'adesione a una o più delle garanzie accessorie previste:

- Long Term Care: in caso di perdita di autosufficienza, mette a disposizione una rendita vitalizia variabile tra 300 e 1.000 euro mensili;
- Invalidità Totale e Permanente: in caso di incidente o di malattia che limitano in modo totale e permanente (con un grado di invalidità pari o superiore al 66%) la capacità lavorativa, garantisce un capitale variabile tra 10.000 e 60.000 euro;
- Dread Disease: in caso di malattie o particolari situazioni sanitarie che comportino un grado di invalidità permanente superiore al 5%, garantisce un capitale variabile tra 10.000 e 60.000 euro.

Cattolica Gestione Previdenza è un fondo pensione aperto, costituito in forma di patrimonio separato e autonomo all'interno di Cattolica Assicurazioni. Cattolica Gestione Previdenza si rivolge a tutti coloro che intendono realizzare un piano di previdenza complementare. L'adesione al Fondo è possibile sia nella forma individuale - in questo caso è il singolo che volontariamente decide di aderire al Fondo - sia nella forma collettiva: in tal caso vi è uno specifico accordo tra l'azienda e i propri dipendenti sulle modalità e i termini della contribuzione. L'adesione può avvenire anche mediante conferimento tacito del TFR.

Anche Cattolica Gestione Previdenza permette di ampliare il grado di tutela del prodotto, grazie alla possibilità di scegliere coperture aggiuntive per il solo caso morte o per il caso di morte ed invalidità totale e permanente, per un capitale fisso assicurabile pari a 100.000 euro o a 150.000 euro.



## UN SEGMENTO IMPORTANTE: LE SOLUZIONI PER IL MONDO DEL VOLONTARIATO

Le rilevazioni ISTAT confermano la crescita costante, nel panorama nazionale, del numero di associazioni e individui che, per professione o per scelta etica, aderiscono al mondo del volontariato, contribuendo in tal modo ad estendere la rete di assistenza per le persone in difficoltà. La riforma del Terzo settore ha impresso un ulteriore impulso a tale dinamica espansiva.

La ricerca realizzata dall'ISTAT su un campione di 43.000 realtà evidenzia che il settore, pur in un periodo di grave crisi economica come quello recente, permane in uno stato di grande fermento. Cattolica sostiene il mondo del volontariato con una serie di prodotti specifici.

In particolare, Cattolica & Volontariato è la soluzione assicurativa più completa disponibile sul mercato, che si rivolge alle Organizzazioni di Volontariato (ODV), ottemperando agli obblighi previsti dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/91. Garantisce coperture di responsabilità civile, infortuni e malattia per ciascun volontario oltre alla responsabilità civile delle stesse ODV, rispondendo a pieno alle esigenze delle varie Associazioni e degli iscritti.

Ulteriori soluzioni assicurative sono in corso di studio e ideazione, di pari passo con la più diffusa applicazione del corpus normativo sul Terzo settore.



## SOLUZIONI PER LA TUTELA DEI RISPARMI

Cattolica riserva da sempre una forte attenzione all'amministrazione dei capitali lasciati in gestione dai clienti, poiché riconosce l'importanza che i risparmi accumulati da ciascuno rivestono nei bilanci familiari, anche per la funzione di buffer di protezione da eventi imprevisti.

Per questo motivo, la Compagnia offre un'ampia selezione di soluzioni dedicate all'investimento e al risparmio, che non perdono mai di vista una più ampia gestione assicurativa/previdenziale degli stessi, attraverso:

→ l'attenzione ad un corretto profilo di rischio per ogni investimento, sia attraverso la Gestione Separata sia attraverso i Fondi Interni Assicurativi gestiti direttamente dalla Compagnia;

- la combinazione di forme di protezione assicurativa, già ricomprese o abbinabili, che possono intervenire e integrare in caso di gravi imprevisti;
- la possibilità di scegliere la liquidazione dei capitali anche attraverso più forme di rendita vitalizia, quando si desidera una gestione più flessibile e libera rispetto ai tradizionali prodotti di previdenza complementare.

## SOLUZIONI PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO DA CALAMITÀ NATURALI

Crescente rilevanza è stata attribuita in anni recenti al tema dei cambiamenti climatici e dei nuovi rischi derivanti dal manifestarsi di calamità naturali. Per conformazione geografica, l'Italia è tra i paesi più esposti a terremoti, alluvioni e inondazioni e le ricerche ufficiali pubblicate dall'UNISDR (Ufficio delle Nazioni Unite per la riduzione dei disastri) ribadiscono una tendenza crescente al verificarsi di eventi catastrofali nel nostro Paese.

Purtroppo le statistiche degli ultimi anni confermano che le conseguenze economiche di tali eventi sono considerevoli per le aziende e per i singoli nuclei familiari.

Nonostante ciò, si registra tuttora una diffusione estremamente bassa di coperture dedicate: ad oggi solo il 40% circa del totale delle imprese e il 2,5% delle abitazioni private sono assicurati, ad esempio, contro calamità sismiche.

A partire da tale contesto, Cattolica ha lavorato per l'arricchimento dei prodotti dedicati alla protezione della Casa (Cattolica&Casa Senza Pensieri) e dell'Impresa (Cattolica&Impresa Industria 360°, Alimentare 360°, Commercio), dotandoli di garanzie catastrofali che possano tutelare in caso di calamità naturali. Si tratta di garanzie ad alto valore sociale e accessibili a tutti, grazie alle quali è oggi possibile proporre ai clienti l'estensione delle garanzie catastrofali verso gli eventi più diffusi, in particolare terremoto, alluvione e inondazione, a tutela dei rischi residenziali e dei rischi non residenziali legati all'industria e al commercio.

I nuovi contratti, emessi nel corso dell'ultimo quadriennio del 2018 a seguito del rifacimento e del lancio dei prodotti assicurativi catastrofali, sono stati 7.614 per un valore complessivo del premio di portafoglio pari a oltre 1 milione di euro.



# L'EVOLUZIONE DEL MODELLO DISTRIBUTIVO

Cattolica è una società storica del panorama assicurativo italiano, presente sul mercato dal 1896; è anche l'unica società cooperativa di settore quotata in Borsa, forte di tre canali distributivi: la rete di agenzie, la bancassicurazione, i broker e partner assicurativi.

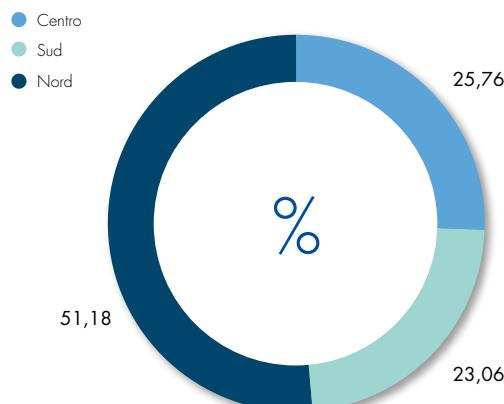
## I canali professionali

La rete agenziale rimane il fondamentale pilastro della presenza di Cattolica sul territorio e rappresenta il canale primario per la distribuzione dei prodotti, oltre che una delle leve irrinunciabili per il conseguimento della "crescita profittevole" prevista dal Piano Industriale. La rete conta a livello di Gruppo su 1.444 agenzie e 1.929 agenti al 31 dicembre 2018, con una diffusione su tutto il territorio italiano. Completano la rete distributiva 733 promotori finanziari e 159 consulenti previdenziali.

La distribuzione della rete agenziale secondo la classificazione per distretti adottata dal Gruppo e mostrata in figura è la seguente: Distretto Nord 51,18%, Distretto Centro 25,76% e Distretto Sud 23,06%.

Il "Cattolica on Air" Tour agenti 2018, suggestivo momento di grande aggregazione per la rete agenziale e per le persone che lavorano con e per gli agenti, ha permesso a Cattolica di incontrare, nei mesi di febbraio e marzo, 980 agenti in otto città: Torino, Milano, Bologna, Catania, Firenze, Verona, Napoli e Roma. Con il Tour 2018 Cattolica ha ribadito la rilevanza degli agenti quali determinanti protagonisti dell'attività aziendale, in coerenza con il processo di engagement che li ha coinvolti alla fine dell'anno per la definizione dei temi materiali.

### Distribuzione territoriale delle agenzie al 31 dicembre 2018



Nel mese di febbraio 1.430 agenti del Gruppo Cattolica, provenienti da tutta Italia, hanno partecipato all'Agent Day 2018, un evento dedicato alla rete distributiva che si è svolto al

Cattolica Center di Verona, nel corso del quale l'Amministratore Delegato ha presentato il Piano Industriale 2018-2020.

## L'assicurazione in banca: lo sviluppo del canale bancassicurativo

Cattolica ha creduto alla bancassicurazione dalla nascita di questo canale distributivo, costituendo dagli anni '90 importanti accordi di partnership nei rami vita e danni con primari istituti bancari, e raggiungendo una posizione di rilievo per numero di punti vendita su tutto il territorio nazionale.

L'obiettivo che ispira tutte le compagnie di bancassicurazione della Società è affiancare al meglio i partner distributivi, soddisfacendo le esigenze di sicurezza della persona attraverso prodotti di qualità per la protezione di salute, famiglia, patrimonio e risparmi, offrendo un supporto continuativo alla rete di vendita e un adeguato servizio di consulenza e assistenza al cliente.

Le principali partnership bancarie attualmente operative di Cattolica sono con UBI Banca, Iccrea e Banco BPM.

L'accordo tra Cattolica e UBI Banca prevede la distribuzione dei prodotti assicurativi della joint venture Lombarda Vita attraverso le filiali bancarie, con quasi 500 sportelli, e la rete di consulenti finanziari del Gruppo UBI. L'unione delle due realtà si è concretizzata in un'ampia offerta commerciale che integra soluzioni di protezione, risparmio e investimento per clienti Retail e Private.

La partnership tra Cattolica Assicurazioni ed il Gruppo Bancario Iccrea si realizza, rispettivamente per il comparto vita e danni, attraverso le compagnie BCC Vita e BCC Assicurazioni che operano tramite la rete distributiva di quasi 4.000 sportelli delle Banche di Credito Cooperativo e Casse Rurali.

Nei primi mesi del 2019, è previsto che Cattolica Assicurazioni e Iccrea Banca - grazie a una fase di negoziazione in esclusiva - rivedano i termini negoziali della partnership in essere, con un'intesa di rinnovo triennale e di un incremento al 70% della quota partecipativa detenuta da Cattolica in entrambe le joint venture.

Nel 2017 Cattolica ha sottoscritto un accordo con Banco BPM per la costituzione di una partnership strategica della durata di 15 anni nella bancassicurazione vita e danni; il closing di questa importante operazione si è perfezionato il 29 marzo 2018: da esso sono nate Vera Vita, con la controllata Vera Financial, e Vera Assicurazioni, con la controllata Vera Protezione.

L'accordo con Banco BPM ha impresso un deciso impulso alla capacità distributiva e produttiva della Compagnia (con un incremento di oltre 1.700 sportelli), potenziando la capacità di penetrazione sul mercato.

Per sviluppare un'offerta adeguata all'evoluzione dei bisogni della clientela, Cattolica ha investito in modo significativo nel settore Danni e Protezione, al fine di creare nuove soluzioni assicurative (ad esempio nell'ambito delle calamità naturali) e nuovi segmenti, come il mondo degli animali domestici, nonché di progettare offerte modulabili all'interno delle coperture assicurative, ottimizzando la flessibilità e la personalizzazione dei prodotti.

Anche nell'area Vita, la bancassicurazione di Cattolica è impegnata ad affiancare la tradizionale offerta assicurativa delle joint venture con soluzioni innovative, ampliando la gamma di prodotti Private e Retail attraverso lo studio di nuovi prodotti dedicati a target specifici e l'evoluzione dei prodotti di Ramo I verso logiche *non-cliquet* (non agganciate a parametri) a minor assorbimento di capitale.

Tra gli istituti di credito con i quali Cattolica ha all'attivo partnership commerciali minori figurano Banca di Credito Popolare, Banca di Bologna e Banca Galileo.

## **Broker e partner assicurativi**

Cattolica collabora con broker e partner assicurativi nell'ambito della riassicurazione: Arag, per la tutela legale, IMA Italia nell'assistenza per la prestazione di servizi agli assicurati in abbinamento alle polizze auto, persona e casa, e Gruppo Per in relazione ad attività di assistenza e pronto intervento in caso di sinistro, dedicata alle aziende.

Una rilevante novità, legata all'attuazione del Piano Industriale, è l'ingresso del Gruppo nel business dei rischi non tradizionali (*specialty lines*), caratterizzato da un elevato grado di complessità e specializzazione.

La società CattRe - *legal entity* acquisita nel 2018 - rappresenta la leva operativa per consentire a Cattolica l'ingresso nel mercato dei rischi speciali, grazie a un modello di business flessibile e innovativo.

Ruolo di CattRe sarà la riassicurazione dei premi raccolti dalle *managing general agencies* (MGA), società con competenze specialistiche operanti in mercati di nicchia. Le MGA attuali e future fanno capo a Estinvest, holding finanziaria partecipata al 100% da Cattolica.

CattRe permette di ampliare il business del Gruppo oltre il tradizionale settore retail, secondo i criteri di innovazione ed eccellenza tecnica delineati nel Piano Industriale.

## **Lo sviluppo delle competenze e la formazione della rete agenti**

L'agente riveste un ruolo centrale nel complesso di relazioni della Compagnia. Tutti coloro che svolgono intermediazione assicurativa devono essere iscritti nell'apposito registro e rispettare i requisiti di onorabilità e professionalità.

L'accrescimento delle competenze rappresenta un fattore critico di successo per lo sviluppo qualitativo e numerico della rete distributiva, e la formazione ne rappresenta lo strumento principe. È un aspetto che ha assunto rilevanza crescente, sia per l'ampliamento del perimetro del Gruppo che per le conseguenze normative introdotte dalla Direttiva UE 97/2016 denominata IDD (Insurance Distribution Directive).

La finalità principale è la costante crescita delle competenze degli intermediari e un aggiornamento professionale puntuale e completo, per quanto riguarda le capacità tecniche (processi, prodotto, procedure, normativa) e manageriali (gestione dell'agenzia, redditività, gestione reti di II livello collaboratori, comunicazione e negoziazione), necessarie a garantire un elevato livello di *advisoring* e consulenza alla clientela.

Tra le attività avviate nel corso del 2018, assumono particolare rilevanza gli ingenti investimenti del Gruppo finalizzati allo sviluppo delle competenze degli agenti, perseguito con l'attivazione di percorsi formativi dedicati, che hanno coinvolto le reti agenziali e secondarie e hanno incluso gli impiegati e i collaboratori di agenzia.

L'offerta formativa è stata costantemente aggiornata in relazione ai trend di business e normativi ed è stata articolata in numerosi progetti, i più rilevanti dei quali sono:

→ Formazione IDD. Per condividere una visione evoluta della distribuzione assicurativa connessa all'applicazione della Direttiva e per rafforzare il binomio tra comportamenti rispettosi e risultati commerciali, Cattolica ha messo a disposizione della rete un percorso formativo completo, i cui obiettivi sono l'allineamento alle competenze core relativamente agli aspetti normativi e, in una seconda fase, la definizione di una visione evoluta della distribuzione assicurativa. Da settembre 2018 è a disposizione della rete distributiva un percorso formativo, volto a favorire il progressivo approfondimento dei temi individuati e la sinergia didattica tra i momenti di formazione in aula e quelli a distanza, mediante la piattaforma e-learning del Gruppo. L'iniziativa ha visto l'adesione di 2.408 agenti, 9.690 Subagenti e 2.474 collaboratori di agenzia.

- Formazione Active Auto - Nuova offerta telematica Cattolica. Per il lancio del nuovo prodotto connesso di Cattolica, sono stati messi a disposizione i seguenti supporti formativi:
  - tre corsi online (CATTOLICA&MOTORI per RC Auto, CATTOLICA&MOTORI CVT per le garanzie aggiuntive e CATTOLICA&MOTORI ACTIVE per il prodotto connesso), per un totale di circa 3 ore di formazione su temi classici di prodotto quali: garanzie e caratteristiche con focus e approfondimento sulle peculiarità della nuova offerta telematica in termini di contesto di mercato, target clienti, benefici e vantaggi per il cliente. L'adesione ai corsi online si traduce in oltre 4.000 partecipanti per i primi 2 corsi e oltre 6.000 per il terzo per un totale di circa 2.000 giorni/uomo di formazione;
  - formazione in aula frontale: "L'efficacia nella proposizione commerciale di Cattolica&Motori Active Auto", durata 7 ore. È un corso dedicato all'efficacia commerciale nella proposizione del nuovo prodotto connesso, destinato principalmente alle Reti Secondarie, ma aperto anche ad Agenti e Front Office. Sono state erogate 19 edizioni per 1.965 partecipanti e 1.720 giorni/uomo di formazione. Il corso ha trattato numerose tematiche: contesto di mercato, target dell'offerta, caratteristiche di Active Auto e modalità consulenziali per proporre l'offerta al cliente. In una seconda fase, attraverso workshop dedicati a gruppi di 20 persone, sono state analizzate le motivazioni all'acquisto, le obiezioni e la loro gestione;
  - pillole formative in forma di video tutorial che, in modo semplice e chiaro, illustrano i tratti salienti di Active Auto: funzionalità, servizi, indice di merito, gestione dei sinistri, modalità per l'installazione di Active Box e associazione ad Active APP. I video hanno rappresentato una modalità snella e utile a migliorare la relazione con il cliente nelle diverse fasi di vendita del prodotto;
  - formazione in aula dedicata agli agenti della ex Divisione FATA, con un'offerta innovativa non solo dal punto di vista telematico, ma anche nuova come offerta Auto *tout court*; questo ciclo formativo ha visto la partecipazione di circa 110 Agenti per un totale di 98 giornate/uomo di formazione.
- MEA - Master Executive Agenti. Nell'arco del 2018 sono stati formati 323 agenti, con 69 corsi erogati durante l'anno. Gli agenti hanno beneficiato dell'ampia offerta formativa garantita dal catalogo del Master a loro dedicato;
- MPA - Master Professione Agente. La terza edizione del Master dedicato ai giovani talenti della Rete Cattolica ha rappresentato un percorso specialistico fortemente orientato alla preparazione manageriale e gestionale, a beneficio della Rete Cattolica divisione FATA. Nel 2018 sono stati coinvolti nell'iniziativa 22 giovani;
- Formazione Professionale. È proseguito il percorso di formazione e inserimento di collaboratori Sezione E del RUI (prima formazione di 60 ore), disponibile in modalità e-learning, dedicato a tutti i subagenti e ai collaboratori di prima nomina, di cui hanno usufruito complessivamente 257 persone;
- Formazione Vita. È stato offerto il percorso "Risparmio e Investimento per il Cliente. Corso di finanza: mercati, scenari, strumenti e offerta Cattolica", con l'obiettivo di fornire agli intermediari le competenze necessarie per accompagnare il Cliente attraverso un processo di vendita consulenziale, in grado di fornire risposte alle specifiche esigenze finanziarie e di investimento. Il percorso, per un totale di 15 ore e certificabile ai fini IVASS, è stato sviluppato secondo una logica formativa *blended*, articolato in quattro parti: una propedeutica di formazione online, una di competenze core in aula frontale, una sempre online di approfondimento ed una di follow-up in aula virtuale;
- Offerta Formativa Online. Rimane disponibile a tutti gli intermediari il catalogo di formazione online, che prevede la disponibilità di 142 titoli su tematiche prevalentemente normative e di prodotto, sia danni che vita, per un totale di oltre 281 ore di formazione fruibili in modalità e-learning. L'offerta si è arricchita con corsi relativi ai prodotti in coerenza al Piano Prodotti Marketing, GDPR e Cyber Security nonché PRIIPS/KIDS. Nel 2018 vi sono stati 24.982 giorni/uomo su tali argomenti;
- C.P. Servizi Consulenziali: la funzione Sviluppo e Formazione Reti di Gruppo ha mantenuto la certificazione secondo la norma tecnica di qualità UNI 11402 (Educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale di qualità), così come quella per la UNI ISO 29990 (Formazione non formale).

## Eccellenza distributiva e trasformazione digitale

È proseguito durante il 2018 l'impegno del Gruppo nella realizzazione degli obiettivi definiti nel Programma di Trasformazione Digitale, finalizzato a dotare le reti agenziali e le strutture direzionali di strumenti digitali moderni e innovativi, necessari per competere in un contesto di mercato ad elevato dinamismo, in cui si affermano nuovi e più evoluti comportamenti di acquisto da parte dei clienti.

Il piano di interventi ambisce a posizionare la Compagnia nel segmento di gamma alta del comparto assicurativo, grazie a iniziative focalizzate su obiettivi di efficienza gestionale e efficacia commerciale. Nella definizione del piano degli interventi del Programma, si è tenuto conto dei seguenti principi ispiratori:

- ampliamento delle modalità di interazione centro-rete, dalla sfera della "richiesta" a quella dell'"iniziativa";

- potenziamento delle dotazioni per la gestione della relazione con il cliente e della vendita in mobilità;
- evoluzione delle funzionalità di gestione della Rete di II livello di Agenzia;
- affinamento degli strumenti di reportistica e comunicazione;
- creazione di un unico punto di accesso alle informazioni e ai diversi sistemi industriali.

Il Programma è sviluppato e implementato da un gruppo di lavoro inter-funzionale, che comprende la Direzione Distribuzione e Marketing, la Direzione Operations e le Direzioni Tecniche. Il cambiamento è stato implementato in "onde" successive, che hanno condotto a:

→ miglioramento degli strumenti disponibili e nuova anagrafica degli intermediari, con le fasi Wave 1 e Wave 2 (implementate da giugno 2016 a dicembre 2017), che hanno visto coinvolte oltre 1.850 agenzie per oltre 3.600 ore di formazione in aula virtuale e online;

→ partenza dell'attività di *roll out* della nuova piattaforma operativa vita AllIn e Nuovi Strumenti - firma elettronica avanzata OTP, Task del Fare (Front End TuttoQui), nuova scheda cliente e archivio documentale elettronico - con la fase Wave 3 (svolta da ottobre 2017 a dicembre 2018), che ha visto il coinvolgimento di oltre 550 Agenzie.

## VALORIZZARE LA PRESENZA SUL MERCATO: LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

In un contesto caratterizzato da una crescente complessità distributiva e dall'intensità della competizione, ogni canale di comunicazione con la clientela rappresenta uno strumento cruciale per il consolidamento del mercato attuale e l'ingresso in nuovi segmenti.

### La comunicazione innovativa: i canali digitali

L'utilizzo quotidiano e diffuso dei nuovi strumenti informatici apre scenari per certi versi rivoluzionari nella gestione del servizio al cliente. Anche nel 2018 sono proseguiti le campagne di comunicazione attivate in ambito Marketing e Servizio alla clientela, che hanno beneficiato dell'utilizzo dei principali canali digitali.

La pagina Facebook della Compagnia, nata ad aprile 2017, ha per obiettivo la promozione e lo sviluppo di una maggiore brand awareness anche nei confronti di una fascia di mercato più giovane rispetto a quella di cui si compone il portafoglio della Compagnia. Nel 2018 l'attività è cresciuta significativamente, in termini di follower e di engagement.

In ottica di centralità del cliente e più elevata trasparenza, tale strumento si è rivelato inoltre un potente *touchpoint*, in grado di fornire risposte immediate tanto ai clienti effettivi che ai potenziali nuovi target: ha raccolto 450 messaggi (differenti per lo più alla richiesta di informazioni sull'offerta e sui sinistri, ma anche richieste di assistenza e di contatto) al 90% dei quali ha fornito una risposta entro 1 giorno.



The screenshot shows the Facebook profile page for Cattolica Assicurazioni. The sidebar on the left includes links for Pagina, Posta, Notifiche, Insights, Strumenti di ..., Centro inserz..., Altro, Impostazioni, and Assistenza. The main area displays a large video thumbnail of two young people smiling. Below it, there's a post creation bar with options like 'Crea un post', 'In diretta', 'Evento', 'Offerta', and 'Lavoro'. The timeline shows a recent 'bozza' (draft) post from March 18, 2019, and a scheduled 'post programmato' (scheduled post) for March 27, 2019. On the right side, there's a sidebar with 'Informazioni CATTOLICA ASSICURAZIONI' and a link to 'La nostra storia'.

## **Una comunicazione trasparente: il nuovo sito web**

Il 2018 è stato l'anno zero del nuovo sito web del Gruppo ([www.cattolica.it](http://www.cattolica.it)), che ha inaugurato un nuovo stile di comunicazione flessibile, user friendly, più focalizzato sui bisogni del cliente. Si tratta di un unico portale, con due homepage costruite per permettere la medesima modalità di navigazione, coerenti e uniformi anche nell'identità visiva: una più customer oriented (orientata al business e destinata alla clientela) e una corporate, che approfondisce tutti gli aspetti e le tematiche che caratterizzano Cattolica.

Due homepage distinte per una maggiore trasparenza e ricchezza di informazioni, semplicità di navigazione, facilità nella ricerca dei contenuti: caratteristiche pensate per rispondere in modo puntuale alle esigenze delle diverse tipologie di utenti: i clienti trovano risposte ai loro bisogni ed esigenze; i media, gli investitori e gli interlocutori interessati al Gruppo possono rintracciarne tutte le informazioni inerenti struttura e funzionamento.

## **Una linea diretta col cliente: i siti web di agenzia**

La comunicazione web e social rivolta al cliente comprende altri due importanti progetti: le pagine Facebook di agenzia e i siti di agenzia.

L'attivazione di 215 pagine Facebook di agenzia persegue l'obiettivo di stimolare il coinvolgimento della rete agenziale, grazie alla divulgazione dei contenuti social della Compagnia e allo sviluppo della employee advocacy (il coinvolgimento dei dipendenti nell'attività di comunicazione aziendale).

Si tratta di pagine che hanno un format visuale coordinato con quello della Compagnia e ne riprendono in automatico i contenuti, lasciando al tempo stesso la possibilità agli intermediari di dare impulso ad iniziative locali e interloquire autonomamente con i clienti.

Nel 2018 il lavoro di attivazione dei siti di agenzia è giunto a quota 486: tante le Agenzie che hanno potuto sviluppare una vetrina web in linea con l'immagine coordinata di Compagnia ma, ancora una volta, altamente personalizzabile.

## **UNA MIGLIORE CUSTOMER EXPERIENCE: LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La centralità del cliente rimane un principio fondante della formula imprenditoriale di Cattolica, e ciò è tanto più vero nella prospettiva di sostenibilità d'impresa. L'impegno della Compagnia si sostanzia anche con l'offerta di prodotti e servizi che incoraggiano comportamenti responsabili, attraverso una comunicazione diretta, immediata e trasparente.

Nel solco di tale filosofia, il Gruppo investe nel mantenimento di molteplici canali di comunicazione con il cliente e opera nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti in tema di comunicazioni alla clientela. In particolare, per quanto riguarda i prodotti previdenziali, si fa riferimento a quanto previsto dal D.Lgs. 252/2005 e le successive direttive emanate da COVIP; con riferimento ai prodotti assicurativi, invece, i riferimenti sono i Regolamenti 35 ISVAP, 38 IVASS (e successive modifiche) e il Regolamento UE 1286/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo per i prodotti assicurativi di risparmio e investimento.

Infine, con riferimento ai prodotti finanziario-assicurativi, oltre ai già menzionati 35 ISVAP e 38 IVASS, si fa riferimento

anche al D.Lgs. 24 febbraio 1998, al n.58 (Testo Unico della Finanza) e al Regolamento Emittenti adottato con delibera n. 11971 del 14 maggio 1999.

A sostegno del rapporto con il cliente e con l'obiettivo di garantire una positiva relazione con ogni segmento commerciale, anche nel corso del 2018 sono state organizzate iniziative rivolte ai clienti attuali e potenziali.

Il citato Programma di Trasformazione Digitale ha messo a disposizione degli agenti nuovi strumenti e funzionalità per migliorare il livello di servizio al cliente e per rispondere in modo più efficace e tempestivo alle loro esigenze.

Un progetto denominato "Task del Fare" consente alle agenzie di ottimizzare le attività e le relazioni commerciali con la clientela mediante una migliore gestione dei dati, la visualizzazione guidata dei profili cliente e delle iniziative e scadenze ad essi relative.

## Rapidità e trasparenza: la liquidazione dei sinistri

Il livello di qualità del servizio al cliente in sede di pagamento del sinistro è oggetto di un programma di azioni per il costante miglioramento della performance, sempre nell'ottica della centralità del cliente espressa dal Piano Industriale e della filosofia di risposta alle istanze degli stakeholder.

Nel 2018 il Gruppo ha sostenuto oneri netti relativi ai sinistri per un totale di 4.568 milioni di euro (2017: 4.161).

Nel Ramo RCA, la velocità di liquidazione del corrente (cioè la percentuale di sinistri liquidati nello stesso esercizio in cui sono stati denunciati) è stata pari al 77,4% (2017: 78,5%).

La velocità del corrente per i sinistri liquidati in ambito CARD (Convenzione tra assicuratori per il risarcimento diretto) è stata dell'83,4% (2017: 84,4%). Entrambe le percentuali sono quindi sostanzialmente stabili rispetto allo scorso esercizio.

La qualità del servizio al momento del pagamento del sinistro è perseguita attraverso l'efficienza delle procedure e dei sistemi informatici, oltre che con un attento monitoraggio della rete costituita dai soggetti fiduciari: i legali, i medici e i periti che collaborano con le società del Gruppo nella fase liquidativa. Il loro compito è esprimere la professionalità di Cattolica sul territorio: per questo la loro selezione avviene con cura e rigore e il loro lavoro è costantemente valutato.

Al termine del 2018 si è pressoché concluso il processo di realizzazione del fascicolo di sinistro paperless; salve alcune tipologie di documenti e di danni di nicchia, che per caratteristiche intrinseche non consentono una archiviazione digitale, i nuovi sinistri vengono gestiti attraverso una digitalizzazione ed archiviazione immediata di tutta la documentazione che perviene alla Compagnia.

Tale innovazione comporta evidenti benefici, in termini di minore impatto ambientale, rapidità nel reperimento e completezza del fascicolo, oltre a consentirne la fruibilità a tutti i soggetti interessati.

## Recall CARD

Da novembre la Compagnia ha avviato una serie di comunicazioni a supporto di Clienti ed Agenzie nella gestione dei sinistri CARD, miranti a chiarire gli aspetti procedurali e ad acquisire nel minor tempo possibile la documentazione richiesta e prevista dalla convenzione, in modo da assegnare alle parti la quota di responsabilità nella causazione del

sinistro e la corretta classe di merito all'assicurato. Grazie a tale servizio è possibile supportare i clienti nell'identificazione di potenziali sinistri da riscattare, evitando di incorrere in penalizzazioni di contratto.

## Network Carrozzerie Fiduciarie

L'evoluzione tecnologica del parco auto e la maggiore complessità dei servizi assicurativi connessi impongono a Cattolica di sviluppare un network di carrozzerie fiduciarie di più alto profilo e in grado di fornire al cliente un servizio di elevato standard, in linea con le aspettative descritte nelle specifiche di polizza.

È una rete di carrozzerie selezionate che conta 1.534 riparatori, e che nel corso del 2018 ha gestito 15.312 sinistri, suddivisi tra 11.768 CARD doppia firma e 3.544 Corpi Veicoli Terrestri.

Il network fornisce indubbi vantaggi per il cliente sia in termini di servizio, con la possibilità di disporre del veicolo di cortesia, che di qualità delle riparazioni del mezzo.

A partire dall'ultimo trimestre del 2018 ha avuto inizio un piano di miglioramento gestionale del network e una ottimizzazione del processo che presiede alla fase di liquidazione in carrozzeria fiduciaria.

## Video perizia Rami elementari

A fine 2017 è stato avviato in via sperimentale nel nord ovest italiano l'uso della video-perizia nella stima dei danni property, con esclusione dei sinistri inerenti al fenomeno elettrico.

Nel corso del 2018 sono stati gestiti in questa modalità 474 danni; nel corso del 2019 il processo verrà esteso su tutto il territorio nazionale.

La video-perizia fornisce indubbi vantaggi per il cliente, per la Compagnia e per i periti-fiduciari, in quanto consente:

- al cliente di fissare un appuntamento video potendo usufruire di una disponibilità oraria giornaliera di circa 12 ore dal lunedì al sabato compresi, senza essere condizionato da una visita da parte del perito;
- alla Compagnia di aumentare la velocità di liquidazione dei danni con beneficio sulla soddisfazione del cliente;
- al perito-fiduciario di ridurre i costi di gestione della pratica, comprese le spese per gli spostamenti, con un vantaggio anche per l'ambiente.

## LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'attenzione ai clienti e un elevato livello di customer satisfaction sono di vitale importanza per la crescita e la redditività di un'impresa. Tale approccio riconosce la centralità del cliente tra gli stakeholder aziendali e trova riscontro nel grado preminente di materialità assegnato a tale tematica in sede di engagement.

L'attenzione ai clienti non si limita alla cura ad essi riservata in fase di ideazione di prodotti e soluzioni assicurative, ma si estende alle fasi della vendita e dell'assistenza post-collocamento. Secondo tale approccio, la rapidità e l'efficacia nella gestione dei reclami, unitamente alla trasparenza in fase di comunicazione, rappresentano elementi distintivi dell'operato della Compagnia.

Una gestione adeguata dei reclami rimane un benchmark essenziale per misurare l'eccellenza di un'impresa assicurativa come Cattolica, in quanto concorre all'incremento dell'efficienza operativa e riduce i rischi di natura reputazionale, consentendo una elevata qualità della relazione con il cliente.

La gestione dei reclami è affidata all'apposita funzione, il Servizio Reclami di Gruppo, a ciò deputata ex regolamento

ISVAP 19 maggio 2008, n. 24, che si occupa della gestione dei reclami provenienti da coloro che fruiscono dell'attività assicurativa (clienti, danneggiati, legali, associazioni di consumatori). La funzione contribuisce inoltre al costante monitoraggio dei livelli di servizio anche nell'ottica di potenziali miglioramenti.

Nel corso dell'esercizio 2018, anche per effetto dell'ampliamento del perimetro del Gruppo, si sono registrati complessivamente 3.978 reclami scritti (2017: 3.502); di essi 1.075 sono stati accolti (2017: 1.179). Il tempo medio di evasione dei reclami è stato pari a 26 giorni (2017: 21).

Oltre ai reclami sopra riportati, si segnala che il Gruppo ha ricevuto 3 segnalazioni relativamente a violazioni della privacy dei consumatori. Tali segnalazioni fanno riferimento a casi minori relativi a singole utenze che il Gruppo ha prontamente gestito confermando, a seguito di approfondimenti, i casi segnalati. In ciascun caso il consumatore è stato informato non solo della presa in carico della segnalazione ma anche dell'esito delle verifiche.

### Reclami per la violazione della privacy (n.)

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Reclami ricevuti per violazioni della privacy del cliente	3	0
di cui ricevuti da parte di terzi e verificati dall'organizzazione	3	-
di cui da parte degli enti regolatori	0	-
Numero totale di fughe, furti o perdite di dati dei clienti	0	0
<b>Totali</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

## IL BUSINESS DEL FUTURO, ORA: CATTOLICA E L'INNOVAZIONE

Anche nel 2018 è proseguito il trend che annette ai temi dell'innovazione e digitalizzazione rilevanza primaria nell'ambito dell'analisi di materialità di Cattolica, e tale direzione è destinata a proseguire. L'innovazione tecnologica rappresenta in misura crescente la principale risorsa per rendere il business di un'impresa assicurativa socialmente responsabile e sostenibile nel medio-lungo periodo, sia all'interno dell'organizzazione che nei confronti dei mercati di riferimento e dei segmenti di clientela attuali e potenziali. Cattolica intensifica l'impegno in direzione di una costante ricerca verso prodotti e servizi innovativi, forte di un team

dedicato altamente specializzato e con una focalizzazione crescente sulla frontiera dell'innovazione.

### Active Auto

Il 2018 ha visto il lancio del prodotto Active Auto, che rende possibile l'integrazione in un'offerta unica di assicurazione danni e di servizi di prevenzione e protezione dei clienti auto, basati su una tecnologia innovativa che fa leva anche sullo smartphone del cliente.

L'idea nasce dalla considerazione che i clienti e le aziende stanno diventando sempre più connessi e che le stime di mercato prevedono che entro il 2020 nel mondo ci saranno circa 6,5 dispositivi connessi per ogni individuo.

Il fenomeno dell'Internet of Things sta già trasformando diverse industrie e settori, creando nuovi modelli di business; questi cambiamenti stanno già influenzando il futuro del trasporto urbano e le sue modalità d'uso imponendo radicali cambiamenti sia per l'industria automobilistica che per quella assicurativa.

La telematica rivoluziona la natura stessa dei prodotti assicurativi, a cominciare dall'assicurazione auto, consentendo di avere:

- maggiore ricchezza di informazioni per profilare il rischio;
- maggiori interazioni con il cliente;
- possibilità di ricevere informazioni in tempo reale su eventi critici (incidenti).

Il valore generato quindi viene distribuito tra tutti gli stakeholder - società, clienti e assicuratori - e configura una situazione di tipo *win-win*, in cui più categorie di persone traggono un beneficio da tale evoluzione.

Cattolica sente fortemente la rilevanza di tale cambio di paradigma, che consente notevoli progressi anche nell'ambito della sostenibilità sociale perché:

- offre incentivi ai clienti che guidano in modo responsabile, contribuendo a ridurre il numero di vittime sulla strada, quello degli incidenti e l'entità degli stessi;
- consente di segmentare in modo più efficace le fasce di clientela dal lato dei ricavi, premiando chi ha comportamenti responsabili e combattendo le frodi;
- permette di incrementare le performance di recupero veicoli rubati;

→ mediante l'incentivazione di comportamenti responsabili, contribuisce a ridurre la congestione delle strade e l'inquinamento.

Si tratta di un prodotto moderno, agile e installabile con facilità dall'utente, che permette al guidatore in difficoltà di ricevere un aiuto in tempo reale, in modo semplice ed efficace, grazie a un device autoinstallante di ultima generazione chiamato Active Box, da collocare sul parabrezza dell'auto e da collegare all'applicazione per smartphone dedicata Active App.

Active Auto è un prodotto più sostenibile di una soluzione tradizionale, in quanto assomma in sé una componente di protezione e una di prevenzione:

- Protezione: permette di accedere in modo facile e immediato ai servizi di emergenza disponibili H24 e a tutto il mondo dei servizi di assistenza. In caso di incidente grave, il sensore presente nella Active Box è in grado di riconoscere l'impatto e di allertare la centrale operativa, che si mette in contatto con il conducente. In caso di mancata risposta, la centrale attiva automaticamente i soccorsi, richiedendo anche l'intervento di un'ambulanza sul luogo dell'incidente. Il conducente può inoltre attivare i servizi direttamente dall'App o dalla Active Box: può contattare la centrale e richiedere l'intervento di un carro attrezzi o consultare le carrozzerie convenzionate Cattolica più vicine al luogo dell'evento. La protezione si estende anche ai casi di furto o rapina: grazie a un innovativo dispositivo - l'Active Security - è possibile assicurare una maggiore difesa e un valido aiuto nel rilevare la geolocalizzazione del veicolo, con maggiori possibilità di ritrovare la propria vettura. Inoltre, per essere in linea con le nuove forme di mobilità sostenibile, è possibile estendere gratuitamente la copertura infortuni del conducente e l'assistenza legale anche nel caso di utilizzo di un veicolo terzo in forma di car sharing.



→ Prevenzione: Active App permette al cliente di monitorare il suo stile di guida, grazie ad un indicatore sintetico (indice di merito) attribuito sulla base di alcuni parametri, tra cui km percorsi in un anno per strada e fascia oraria, rispetto dei limiti di velocità, accelerazioni e decelerazioni. Active Auto garantisce poi vantaggi già dal primo anno, riservando ai clienti un beneficio del 15% sulla tariffa RC. I guidatori più virtuosi ricevono un ulteriore sconto fino al 15% al rinnovo, con premio in riduzione rispetto a quello precedente. Per chi installa anche l'Active Security è prevista una riduzione tariffaria della garanzia furto del 60% con contestuale azzeramento dello scorto. I conducenti in possesso di vetture già dotate di sistemi di sicurezza evoluti - come il sistema di frenata automatica di emergenza - potranno godere di un ulteriore 5% sconto. Active App include un ecosistema di benefici per il cliente: è in grado di informare sulle condizioni meteo e di registrare le segnalazioni di punti stradali particolarmente pericolosi, fornendo indicazioni personalizzate sui percorsi prescelti.

Active Auto ha vinto il primo premio assegnato da Milano Finanza, in collaborazione con Accenture, quale prodotto assicurativo più innovativo lanciato negli ultimi 12 mesi per la categoria autoveicoli.

## Nuovi servizi di assistenza: l'accordo con IMA

In linea con il principio di centralità del cliente presente nel Piano Industriale, Cattolica ha stretto una forte alleanza con Inter Mutualles Assistance, gruppo multinazionale francese e 4° player europeo nel settore assistenza.

Per rispondere alle crescenti aspettative del cliente finale attraverso nuovi servizi innovativi e differenzianti, Cattolica consolida la sua offerta di assistenza e abilita la progettazione e implementazione di nuovi servizi destinati agli assicurati, al fine di garantire sia innovative soluzioni che un'efficacia presenza in caso di emergenza.

La Compagnia sarà a fianco del cliente in difficoltà, sia negli imprevisti in mobilità che in caso di allagamento dell'abitazione. Un customer care dedicato sarà sempre disponibile per il cliente e in futuro i servizi di emergenza saranno attivabili anche dalle App del Gruppo o in modalità automatica.

Il closing della partnership con IMA è previsto nella prima metà del 2019 ed apre scenari di rilevanti potenzialità per gli obiettivi di Cattolica in un ambito così rilevante sotto il profilo sociale.

## L'attenzione agli anziani: la partnership con Coopselios

Il Gruppo Cattolica ha deciso di investire nel settore della cura e assistenza agli anziani (*elderly care*), con la volontà di avviare un percorso di progressivo incremento della propria presenza in tale settore, destinato ad assumere una sempre maggiore rilevanza di pari passo con l'evoluzione delle variabili demografiche.

Gli anziani desiderano oggi una prospettiva di vita positiva: chiedono di avere soluzioni per le loro principali necessità, ma vogliono anche realizzare i loro sogni, mantenersi in salute e socialmente attivi. Hanno in genere capacità di spesa e un patrimonio superiore alla media, acquistano beni e servizi in tutti gli ambiti, non solo quello sanitario.

Il valore insito nei servizi di prevenzione e protezione per gli anziani e i loro *caregiver* è indiscutibile, tanto per i singoli che per la comunità. Nel 2018 il Gruppo ha già compiuto un primo passo in questa direzione, attraverso la definizione di una partnership finanziaria e industriale con Coopselios, primo operatore cooperativo nel settore RSA (residenze sanitarie assistenziali) in Italia.

È stato costituito un fondo immobiliare denominato "Fondo Innovazione Salute", mentre sul versante commerciale è previsto lo studio congiunto di un'offerta ibrida di servizi e prodotti assicurativi, che offre un'adeguata risposta ai bisogni di cura, salute, assistenza, orientamento e accompagnamento degli anziani e delle loro famiglie.

## L'IT e il valore della condivisione: il modello SMART

Il miglioramento della collaborazione tra persone nasce anche dalla maggiore condivisione delle informazioni e dalla flessibilità delle modalità lavorative.

A partire da questo assunto, Cattolica ha lavorato per raccogliere una sfida importante che, nell'ultimo anno, ha già consentito di conseguire risultati determinanti nel miglioramento dei meccanismi di collaborazione e interazione.

In un mercato caratterizzato da mutamenti continui, con nuove tecnologie che introducono discontinuità culturali interne ed esterne alle organizzazioni, oltre che necessari interventi del regolatore, l'Ufficio Operations IT & Qualità del Servizio ha voluto sviluppare tale tematica.

A partire dal concetto di collaborazione quale premessa e motore dell'evoluzione, il progetto si è sviluppato avendo come perno due riflessioni di immediata valenza empirica: come far collaborare le persone? Come far sì che la Compagnia supporti l'ambiente?

La risposta a queste domande è stata frutto di un anno intenso di attività, il cui coronamento è rappresentato da un nuovo approccio, avviato nel 2018: il modello SMART.

Il modello mette a terra la collaborazione ed il cambiamento in due principali declinazioni: da un lato lo smart working, reso possibile grazie all'introduzione di un nuovo paradigma di lavoro agile e a supporto di un migliore bilanciamento vita privata e lavoro; dall'altro le *smart operations*, frutto di una nuova visione dell'IT a servizio del business e della semplificazione della macchina operativa.

Denominatore comune del Modello SMART - ed elemento di particolare rilevanza in questa sede - è inoltre l'impostazione ecologicamente sostenibile del progetto, secondo una visione di *green information technology*, che ha portato alla scelta di un nuovo data center all'avanguardia, distintivo per le performance a tutela dell'ambiente.

Lo smart working rappresenta il primo vero segnale di innovazione, che sfida il paradigma classico della collaborazione esclusivamente in prossimità. La dislocazione

delle sedi della Compagnia sul territorio diventa così trasparente, gli spazi di lavoro relativi e flessibili rispetto alle esigenze delle persone, che sono rimesse al centro delle loro decisioni e incentivate ad un approccio per obiettivi, secondo una nuova cultura collaborativa sceaiva dai formalismi e i vincoli di tempo e spazio.

Il risultato di questa visione è concreto, tangibile e misurabile: nel 2018, 500 persone hanno lavorato secondo queste nuove dinamiche, coinvolti in più di 15 progetti nati e svolti con l'obiettivo di migliorare ed efficientare la collaborazione. Sono stati introdotti strumenti all'avanguardia (come Office 365 e Videoconference) e diffusi utilizzi innovativi e *disruptive* degli asset già a disposizione della Compagnia.

Le sfide continuano e il percorso prosegue: la Direzione IT continuerà ad assicurare collaborazione e ricerca per modalità di collaborazione più sostenibili ed efficienti.

## UN AMBITO DI ECCELLENZA: LA BU ENTI RELIGIOSI E NON PROFIT

### Il legame con la Chiesa e il Terzo settore

Cattolica è particolarmente orgogliosa di essere l'unica Compagnia del panorama assicurativo italiano ad includere nella sua struttura una Business Unit dedicata agli Enti religiosi e al Terzo settore, mondi nei quali esprime, per ragioni storiche e culturali, una forte leadership.

La Compagnia mantiene storicamente un rapporto privilegiato con la realtà cattolica e con tutte quelle istanze solidaristiche e partecipative che oggi rientrano nella definizione di Terzo settore.

Business Unit Enti religiosi e Non Profit (BUERNP) è la struttura aziendale dedicata alla proposta assicurativa rivolta a questi ambiti e al rafforzamento di relazioni di lungo termine con realtà così particolari in termini di esigenze assicurative e complessità relazionale.

Grazie alla competenza di questa struttura, Cattolica è in grado di proporre soluzioni assicurative specifiche e non di rado tailor-made e le attività di assistenza necessarie per fornire un servizio di alto profilo.

È in questo contesto che nascono la Nuova Soluzione Assicurativa Cattolica & Clero Secolare - Parrocchia, dedicata agli Enti Parrocchia, e la Polizza infortuni riservata ai sacerdoti.

Per offrire il miglior servizio possibile al mondo della Chiesa, Cattolica Assicurazioni ha inoltre istituito il Polo Liquidativo Enti religiosi, una struttura che ha il compito di gestire esclusivamente le pratiche riguardanti le polizze stipulate dagli Enti Ecclesiastici.

Oltre alla progettazione dei prodotti ideati per incontrare le esigenze manifestate da clienti così peculiari, la Compagnia investe in attività di relazione con gli Enti ecclesiastici e del Terzo settore, al fine di sviluppare una conoscenza - finora inedita - del panorama complessivo, dei soggetti coinvolti e delle loro esigenze.

Anche grazie alla presenza istituzionale ai maggiori eventi del mondo della Chiesa e del sociale, la BUERNP continua ad analizzare la complessa evoluzione di tali realtà, interpretandone direzioni e nuovi significati al fine di fornire il giusto approccio a chi domani si rapporterà con esse.

La BUERNP si avvale di collaboratori che conoscono a fondo il contesto religioso, in grado di esprimere particolare vicinanza, sensibilità e capacità di ascolto per un ambito così prossimo alla Compagnia.

Continua inoltre il rapporto fiduciario di Cattolica con l'Istituto Centrale per il Sostentamento del Clero, la struttura che tutela il patrimonio degli Istituti Diocesani italiani e la salute di oltre 33.000 sacerdoti. La polizza sanitaria opera anche per i laici attivi nel servizio missionario della Conferenza Episcopale Italiana.

Ad oggi sono convenzionate 126 diocesi su 225, con accordi che permettono di modulare al meglio il servizio assicurativo in base alle esigenze delle singole realtà.

Nel 2018, sono state siglate 19 convenzioni che riguardano la Nuova Soluzione Assicurativa Cattolica & CleroSecolare - Parrocchia e l'adeguatezza delle coperture assicurative degli Enti Ecclesiastici è costantemente verificata.

La Business Unit Enti religiosi e Non Profit ha offerto inoltre un consistente contributo organizzativo e formativo a varie iniziative proposte dagli Enti Ecclesiastici e del Terzo settore.

## **Proteggere le parrocchie: la Polizza Unica CEI eventi catastrofali**

Nel maggio 2018 è stato perfezionato tra la Conferenza Episcopale Italiana e Cattolica l'accordo per la stipula di una polizza assicurativa completa ed omogenea, sottoscrivibile attraverso una convenzione.

Si tratta di una copertura che garantisce la protezione dai rischi catastrofali di tutte le 25.708 parrocchie delle 225 diocesi italiane, limitatamente al complesso delle opere edili delle parrocchie, ovvero chiesa, canonica intercomunicante e campanile.

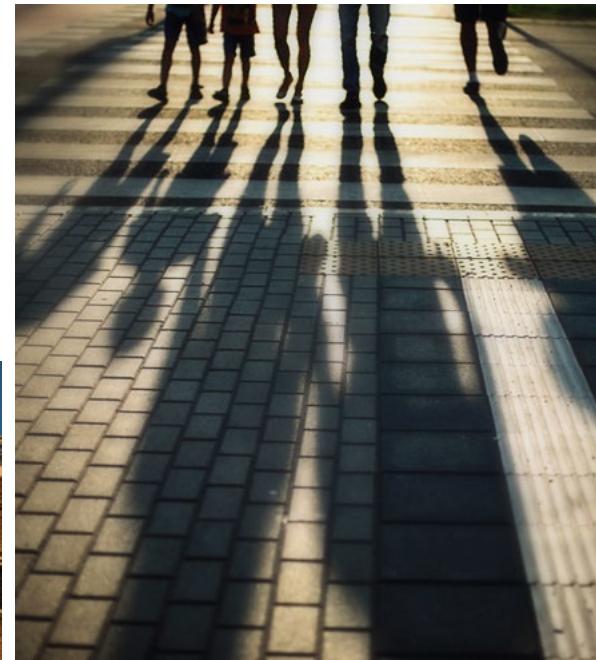
Tale copertura andrà a coprire i danni conseguenti da eventi di terremoto, alluvione e inondazione agendo in maniera uniforme ed omogenea su tutto il territorio italiano.

Se si considera il forte rischio idrogeologico e sismico del nostro Paese, è innegabile l'alto valore sociale e culturale di tale operazione, volta in primis alla tutela del nostro prezioso patrimonio storico e che, come ulteriore conseguenza, permette di rafforzare il posizionamento distintivo nel settore degli Enti religiosi da parte del Gruppo Cattolica.

Cattolica ha inoltre messo a disposizione delle diocesi, in caso di evento sismico, una struttura liquidativa altamente specializzata in grado di intervenire tempestivamente.

## **La protezione per i volontari**

La BUERNP ha realizzato una soluzione assicurativa specifica per le organizzazioni di volontariato (OdV e APS), che coglie la domanda emergente del settore. Grazie a una profonda conoscenza delle realtà presenti nel variegato mondo del volontariato, la Compagnia è in grado di interpretare le reali esigenze dei volontari e delle loro famiglie, contribuendo allo sviluppo di un modello socio-economico più sostenibile e inclusivo e realizzando il compito di fornire risposte efficaci e soluzioni concrete ai volontari e alle loro associazioni.



## La formazione

La BUERNP elabora e aggiorna i percorsi formativi per l'ampliamento delle competenze specifiche di agenti, linee interne, operatori e enti del Terzo settore. Gli obiettivi perseguiti con la diffusione di questo modello formativo riguardano soprattutto lo sviluppo di competenze, conoscenze, metodologie e strumenti per innalzare il livello di consapevolezza e conoscenza sulle dinamiche relative a questi settori così rilevanti per Cattolica.

La Business Unit Enti religiosi e Non Profit ha inoltre curato diverse aule di formazione per le agenzie focalizzate su tale ambito e il corso itinerante "La riforma del Terzo settore e delle Imprese Sociali", realizzato con la collaborazione di Euricse (Istituto Europeo di Ricerca sull'Impresa Cooperativa e Sociale).

## Il convegno sul Terzo settore

Anche nel 2018 l'Auditorium Bisoffi di Verona ha ospitato un convegno sul Terzo settore, organizzato da Euricse (Istituto Europeo di Ricerca sull'Impresa Cooperativa e Sociale) in collaborazione con Cattolica Assicurazioni, incentrato sul tema "La riforma del Terzo settore - Stato dell'arte e questioni applicative alla luce dei decreti correttivi". Si è trattato di un ulteriore approfondimento sulla recente disciplina degli enti del Terzo settore, introdotta dal nuovo Codice e dal decreto sull'impresa sociale.

Tra i relatori presenti anche i componenti dell'Osservatorio sul Terzo settore di Cattolica, che hanno illustrato lo stato dell'arte della legislazione del Terzo settore ad hanno risposto alle domande e alle richieste di chiarimento di un pubblico numeroso, costituito da operatori del settore, professionisti, e attori operanti nel sociale.

## L'Osservatorio Enti religiosi e Terzo settore

L'Osservatorio Enti religiosi e Terzo settore è lo strumento che il Gruppo Cattolica ha ideato per studiare le dinamiche interne alla Chiesa e al Terzo settore, con particolare attenzione agli aspetti giuridico-amministrativi. La funzione CSR e Osservatori della Direzione Comunicazione e Relazioni istituzionali cura la gestione e il coordinamento dell'Osservatorio.

Il canale di comunicazione principale è il portale web ([www.osservatorioentirnp.it](http://www.osservatorioentirnp.it)) in cui vengono raccolti e presentati i contributi del Comitato scientifico dedicato e ogni altra notizia, ricerca e approfondimento inerenti tali aree di tematiche.

Cattolica Assicurazioni considera gli Enti religiosi e il Terzo settore - soprattutto dopo la recente riforma di quest'ambito - aree in cui concentrare importanti investimenti in termini di risorse umane e di politiche tecnico-commerciali, di comunicazione e di relazione.

Volontà di Cattolica Assicurazioni è offrire un servizio di qualità, che tenga conto dei cambiamenti profondi in atto nel mondo cattolico e delle novità che interessano l'associazionismo e il Terzo settore. Per questo motivo, la Business Unit indirizza il suo operato verso attività volte alla

creazione di percorsi progettuali e di formazione per gli agenti selezionati ad operare in questi settori e per le linee interne della Compagnia.

Grazie alla collaborazione e consulenza di un Comitato scientifico composto da quattro figure di spicco e di grande esperienza, l'Osservatorio ha anche il compito specifico di analizzare e ricercare, attraverso studi di settore di ampia portata, le nuove prospettive e le realtà sociali emergenti, potenziando il dialogo con i soggetti internazionali e nazionali.

Anche grazie al lavoro svolto dagli esperti della Business Unit e trasmesso attraverso i servizi dell'Osservatorio, diocesi, parrocchie e cooperative hanno scelto la protezione assicurativa di Cattolica, contribuendo ad arricchire e ampliare il portafoglio clienti in settori e segmenti di mercato in cui la Compagnia è fortemente vocata.

Consapevoli degli obiettivi raggiunti, permane la volontà di sviluppare ulteriormente la ricerca, finalizzata alla realizzazione di nuove soluzioni assicurative e al potenziamento culturale e formativo dell'intera Compagnia.

## VICINI AL MONDO AGRICOLO: I PRODOTTI DEDICATI AL SETTORE AGROALIMENTARE

Il settore agroalimentare è storicamente uno degli ambiti di elezione della Compagnia, fondata con l'obiettivo di tutelare i piccoli proprietari terrieri dai danni provocati dalla grandine e dagli incendi. Il grado di innovazione conseguito dalla Compagnia in termini tecnologici, di prodotti e di servizi testimonia la focalizzazione e l'interesse per il comparto e le sue specificità.

Cattolica ambisce ad essere - e ad essere riconosciuta - società leader nella protezione degli agricoltori e delle imprese agricole, attraverso un'offerta di prodotti assicurativi ampia e flessibile, che spazia dalle soluzioni più semplici alle polizze più complesse, in un contesto ambientale in cui il cambiamento climatico non rappresenta più un evento raro e residuale, ma un fenomeno sempre più frequente con cui è necessario convivere.

Cattolica affronta tematiche all'avanguardia nel campo della ricerca e delle tecnologie, per aiutare le aziende ad incrementare il loro grado di resilienza e di sostenibilità ambientale di fronte a scenari caratterizzati da un tasso crescente di varianza atmosferica.

La Compagnia, anche avvalendosi di figure ad elevata specializzazione, è impegnata in un costante sforzo di innovazione che si sviluppa su tre diversi temi: servizio, perizie e prodotti.

Per ciò che concerne le novità relative al servizio, Cattolica si avvale di device tecnologicamente avanzati, in grado di fornire all'agricoltore informazioni aggiornate e personalizzate, utili ad aiutarlo nella gestione quotidiana della propria azienda. La Compagnia è inoltre il primo assicuratore in Italia ad aver sviluppato strumenti innovativi finalizzati alla creazione di immagini satellitari rielaborate, utilizzate dai periti per monitorare gli indici di salute delle colture erbacee e per individuare i campioni da perziare.

Infine, nel solco di una costante attenzione verso l'innovazione di prodotto, Cattolica si sta orientando su soluzioni assicurative basate su indici meteorologici (polizze *index-based*), che consentono di indennizzare la mancata o scarsa resa di un raccolto, e su prodotti innovativi (*income stabilization tool*), che tutelano il reddito dell'impresa agricola, mediante la copertura dell'oscillazione in negativo del prezzo di mercato.

Cattolica ritiene che la protezione del reddito dell'impresa agricola e la prevenzione dei rischi, attraverso un intelligente utilizzo delle tecnologie, siano due elementi differenzianti della proposta assicurativa.

In questo contesto, cruciale è il ruolo che riveste la costante attività di formazione che la Compagnia fornisce alla rete sul territorio, con l'intento di creare dei poli di eccellenza nell'ambito della consulenza assicurativa nel settore agroalimentare.

### Prodotti per l'agricoltura

Agricola 360° è la soluzione assicurativa studiata per offrire una copertura completa per l'azienda agricola durante tutte le fasi del processo produttivo. È un prodotto innovativo, flessibile e personalizzabile che fornisce coperture diversificate e garanzie ad hoc a seconda della filiera produttiva di appartenenza.

Prevede garanzie pensate per rispondere alle esigenze di aziende consolidate come di imprese più giovani e maggiormente sensibili alle innovazioni tecnologiche, tra cui una copertura contro il *cyber risk*, garanzia unica in tutto il panorama dei prodotti per l'agricoltura.

La polizza contro le avversità atmosferiche consente di tutelare il lavoro nei campi contro le conseguenze di accadimenti atmosferici, che possono pregiudicare il buon andamento e la crescita di un'azienda agricola. Trattandosi di una polizza agevolata, i sottoscrittori hanno la possibilità di avvalersi di contributi attraverso la compilazione della domanda di aiuto PAC.

Cattolica & Agricoltura - Arca di Noè è una soluzione che tutela gli allevamenti zootecnici contro i rischi che deve fronteggiare un allevatore. La polizza offre coperture contro le epizoozie, sia in caso di abbattimento forzoso che di mancato reddito. Questa soluzione dà anche la possibilità di coprire i costi di smaltimento, spesso rilevanti per un'impresa zootecnica in considerazione del fatto che, a fronte di obblighi normativi, è l'imprenditore a dover sostenerne i costi. Si tratta di una soluzione completa che tutela gli allevamenti zootecnici contro tutti i rischi tipici del settore e che beneficia di contributi pubblici.

Pocket Farm è una applicazione proprietaria di Cattolica sviluppata in collaborazione con l'Università degli Studi di Milano, che consente agli agricoltori di monitorare le coltivazioni in modo semplice ed efficace.

Pocket Farm permette di:

- effettuare misurazioni sullo stato delle foglie (Leaf Area Index - superficie fogliare) e sul contenuto di azoto della pianta, variabili che forniscono informazioni sullo stato vegetativo della coltura aiutando nel monitoraggio della stagione culturale (attualmente disponibili per riso e mais);
- ricevere previsioni meteo a tre giorni sulla base della tipologia di coltura assicurata con informazioni su

temperatura, pioggia e vento. Pocket Farm genera automaticamente gli avvisi di allerta che segnalano quando i parametri superano le soglie di un danno culturale specifico dettato da un andamento climatico avverso;

- fruire di un servizio di news e approfondimenti sul settore agroalimentare, con informazioni di grande valore per l'imprenditore agricolo.

Oltre all'applicazione, al momento della sottoscrizione della Polizza grandine, Cattolica offre la possibilità di un abbonamento gratuito al servizio di alert che comunica informazioni via sms sul rischio di specifiche malattie fungine (correttamente definite "crittogramme") a cui la coltura è esposta.

## LA COLLABORAZIONE CON COLDIRETTI

Da un punto di vista distributivo assume particolare importanza l'accordo settennale rinnovato con Coldiretti, la più importante associazione di rappresentanza degli agricoltori. Cattolica è a fianco di Coldiretti nella distribuzione di soluzioni assicurative e nelle grandi battaglie etiche (lotta

alla contraffazione, al caporalato, alle agromafie), su cui Coldiretti si spende quotidianamente.

È una collaborazione all'insegna della valorizzazione del lavoro agricolo di qualità e della tutela dei lavoratori del settore.

## L'OSSESSATORIO AGROALIMENTARE

L'Osservatorio Agroalimentare - AGR è uno strumento conoscitivo e di studio dei fenomeni e delle tendenze in atto nel settore agroalimentare, che Cattolica storicamente presidia per il forte legame con i territori e la prossimità agli operatori agricoli.

Nel 2018 la Compagnia ha deciso di ridefinire la struttura e le modalità di fruizione dell'Osservatorio, con una progettualità maggiormente legata al business e alla opportunità di essere opinion leader nel settore.

L'idea di fondo è fare di tale strumento un punto di riferimento settoriale e un catalizzatore della ricerca, oltre che un punto d'incontro tra la Compagnia e i clienti attuali e potenziali, in ottica relazionale e di crescita commerciale.

La funzione CSR e Osservatori della Direzione Comunicazione e Relazioni istituzionali cura la gestione e il coordinamento dell'Osservatorio. Il sito web sarà sottoposto a un complessivo restyling nel 2019 in linea con l'evoluzione dell'Osservatorio stesso, che sarà al centro di una serie di iniziative per far conoscere e valorizzare al meglio la presenza di Cattolica nel comparto agroalimentare.





# FARE BENE COMUNE: PROVE DI FUTURO

Una maniera di essere: il legame con le comunità	86
Il bene comune come missione: Fondazione Cattolica	87



# FARE BENE COMUNE: PROVE DI FUTURO



**24.547**

SOCI



**1.717**

DIPENDENTI

**1.183** mln €

VALORE  
ECONOMICO  
GENERATO

**1.009** mln €

VALORE ECONOMICO  
DISTRIBUITO



**1.804.942 €**

CONTRIBUTO DI CATTOLICA  
A FONDAZIONE CATTOLICA

**2.436.890 €**

EROGAZIONI COMPLESSIVE  
DI FONDAZIONE CATTOLICA



**406**

RICHIESTE ACCOLTE  
DALLA FONDAZIONE  
CATTOLICA PER INIZIATIVE  
NEL SOCIALE

## UNA MANIERA DI ESSERE: IL LEGAME CON LE COMUNITÀ

Cattolica è un'impresa largamente consapevole di quanto il territorio in cui opera non sia uno spazio da trascurare, né la comunità insediata in esso un insieme di soggetti indistinti. Al contrario, dimostra di attribuire massima rilevanza a due concetti - territorio e comunità - molto spesso svuotati del loro senso più autentico e non di rado sovrapposti, quasi che il primo possa riflettersi nel secondo. E invece cos'altro è il territorio se non la comunità che lo abita, l'ambiente che lo descrive, la storia che ha vissuto, le risorse e la cultura che lo rappresentano al di fuori di confini sempre più labili?

Facilitare e diffondere benessere e progresso, contribuire alla creazione del bene comune, mediante interventi diretti o attraverso la propria Fondazione, è quello che Cattolica Assicurazioni porta avanti non come un compito da assolvere, ma come una particolarissima maniera di essere, un modello legato alle origini, a quello che vuole continuare a rappresentare.

Cattolica è parte del territorio in cui sviluppa la sua attività; per questo conosce e sa comprendere a fondo quella complessità sociale che, unitamente alla crescente dinamicità del mercato, conduce ad un enorme bacino di stimoli per l'imprenditorialità del futuro.

### Agire nel sociale: il fondo "Cattolica per la Vita"

Aperto ai dipendenti e alla cittadinanza, il Fondo "Cattolica per la Vita" promuoverà ogni anno nuovi progetti a sostegno del territorio. La prima iniziativa, denominata "Atto di Cuore", ha come obiettivo l'acquisto di strumentazione medica a favore dell'Ospedale della Donna e del Bambino di Borgo Trento (Verona).

"Cattolica per la Vita" è il primo Fondo del Gruppo Cattolica a carattere sociale. Istituito all'interno dell'ente di filantropia culturale e sociale Fondazione Italiana per il Dono, il Fondo è aperto ai dipendenti e alla cittadinanza e punta a rendere tutte le persone protagoniste di azioni di solidarietà per migliorare il benessere della comunità con piccole o grandi donazioni. I contributi apportati al Fondo sono rivolti a sostenere iniziative di solidarietà sul territorio, individuate con cadenza annuale dal Comitato di Direzione di Cattolica.

Per aderire al fondo e sostenere l'iniziativa è sufficiente collegarsi al sito <http://dona.perildono.it/atto-di-cuore/>.



## L'adesione a Il Quinto Ampliamento

È proseguita anche nel 2018 l'adesione di Cattolica a Il Quinto Ampliamento, associazione senza scopo di lucro che conta tra i soci fondatori realtà di primo piano dell'imprenditoria, della cultura, dell'associazionismo e della comunicazione d'impresa.

Il Quinto Ampliamento offre alle aziende strumenti teorici e pratici per sviluppare una cultura interna più forte, ispirata ai concetti dell'Economia civile e al pensiero di Adriano Olivetti. Si adopera per l'affermazione di un modello di impresa che ponga il bene comune e la persona al centro delle sue dinamiche, superando l'aridità dei modelli economici neoliberisti dominanti per «riassaporare il gusto delle grandi sfide».

## IL BENE COMUNE COME MISSIONE: FONDAZIONE CATTOLICA

Solidarietà, sussidiarietà, gratuità e fraternità sono valori in grado di raccontare quell'etica della cooperazione alla base dell'orientamento al bene comune che guida Fondazione Cattolica Assicurazioni, dal 2006 impegnata a favorire il dialogo tra impresa e società civile, intervenendo a livello nazionale con particolare attenzione ai territori nei quali la Società fondatrice opera e sviluppa la sua attività. Ben al di là dell'elargizione filantropica, Fondazione Cattolica ha scommesso e continua a scommettere su progetti che danno frutti nel lungo termine attraverso un impatto duraturo e sempre sostenibile, seguendo una prospettiva di investimento sociale ed economico che parte dalla fiducia e dalla valorizzazione delle persone.

È un'attività socialmente orientata e connettiva quella di Fondazione Cattolica, in grado di impattare positivamente

sul futuro, un modus operandi che sceglie di investire sull'autonomia degli enti destinatari, senza creare dipendenza, trasformando le elargizioni in veri e propri investimenti sociali. "Mettere le persone in grado di fare" è un'espressione che rende perfettamente l'idea del progetto che Fondazione porta avanti, creando qualcosa di nuovo a partire dall'incontro vivo tra persone. Mobilitare la generosità dei cittadini, aiutarli a riscoprire il significato del dono di tempo e competenze è il centro di ogni progettualità di Fondazione, sempre all'ascolto del capitale più importante: la persona intesa nella sua peculiare unicità e singolarità.

Nel Bilancio di missione annuale, Fondazione Cattolica Assicurazioni descrive in dettaglio i criteri ispiratori, le metodologie d'intervento e le attività, che in questa sede sono presentati in sintesi.



*Crediamo nella solidarietà, sussidiarietà, gratuità e fraternità, valori che raccontano l'etica della cooperazione e confermano l'orientamento al bene comune che ha ispirato la nascita di Cattolica Assicurazioni.*

*Promuoviamo questi valori perché sono la migliore garanzia per lo sviluppo di una società a misura dell'Uomo, della sua dignità e della sua vocazione.*

*Investiamo sui Valori per costruire Opere che generano Futuro.*

*(Dal sito di Fondazione Cattolica Assicurazioni)*



## Come opera la Fondazione

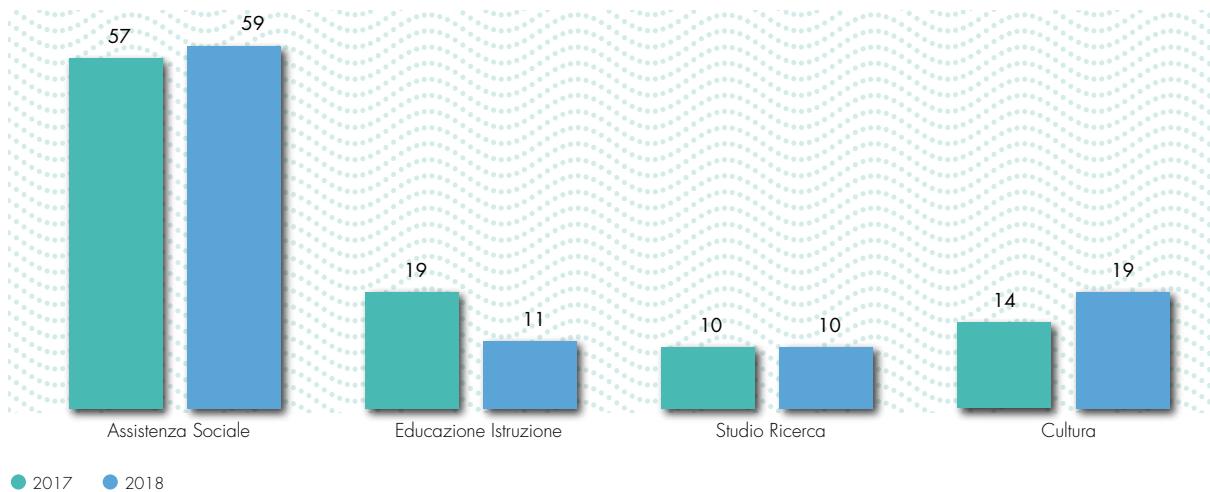
Il Consiglio di Amministrazione di Fondazione Cattolica Assicurazioni delibera le linee guida per l'attività dell'anno al fine di attuare le finalità statutarie, prevedendo gli ambiti di intervento, lo stanziamento delle somme destinate a ciascun ambito, i criteri di valutazione delle richieste e gli strumenti erogativi. Le erogazioni, ad oggi, avvengono attraverso progetti, bandi e microerogazioni.

## I progetti

Ancora una volta, il contatto tra le persone è la chiave di volta. Perché è da lì che nasce ogni progetto di Fondazione, da incontri con le singole Associazioni, confronti diretti che hanno come unico fine la costruzione di iniziative in grado di rispondere alle linee guida. I progetti che rientrano nella categoria "Intraprendere nel sociale" hanno una particolare rilevanza all'interno dell'attività generale, perché indirizzati all'avvio di attività in cinque aree quali famiglia, anziani, disabilità, nuove povertà e inserimento lavorativo.

I bisogni più vivi del territorio sono la necessità che i progetti di "Intraprendere nel sociale" cercano di soddisfare, a partire da un confronto aperto e diretto con gli enti che propongono nuove soluzioni. È così che, in una logica di collaborazione, sono tradotti in pianificazioni concrete. Fondazione segue, nella fase realizzativa, gli enti per poi analizzare i risultati raggiunti in ottica di impatto e efficienza sul territorio. Da questo contatto diretto e dal follow-up attento di ogni progetto nascono non di rado inedite proposte per nuovi percorsi di intervento.

## Confronto attività erogativa per ambiti di intervento (%)



## I bandi

Si tratta di attività che prevedono l'accantonamento di fondi da parte del Consiglio di Amministrazione della Fondazione per peculiari iniziative a cui possono aderire gli enti, presentando richieste conformi al regolamento.

## Le microerogazioni

Caratterizzate da importi contenuti e da una minore complessità, le microerogazioni vedono un maggior contributo attivo dei concittadini, con un conseguente accrescimento del "capitale sociale" messo in circolo, elemento indispensabile per lo sviluppo di ogni comunità e territorio.

## L'attività di erogazione svolta nel 2018

Fondazione Cattolica Assicurazioni ha ricevuto dal Fondatore un contributo di competenza del 2018 di 1.804.942 (2017: 3.457.600) a valere sugli utili prodotti nel 2017, accogliendo 406 richieste (2017: 480) per complessivi 2.436.890 (2017: 3.192.626). Circa il 60% delle risorse è stato destinato al sociale.

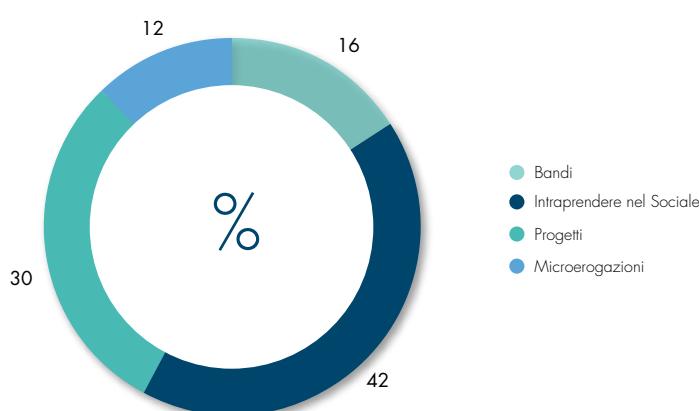
È importante sottolineare che a partire dal 2019 il contributo del Fondatore erogato a Fondazione Cattolica sarà determinato in sede di Assemblea dei soci della Compagnia.

Anche nel 2018, le progettualità portate avanti da Fondazione hanno confermato la scelta, deliberata dal Consiglio di Amministrazione nel 2011, di sostenere interventi riguardanti le nuove attività, azzerando gli interventi sulle strutture. Le linee guida adottate hanno reso possibile l'ottimizzazione delle risorse, privilegiando le soluzioni di maggior impatto sociale.

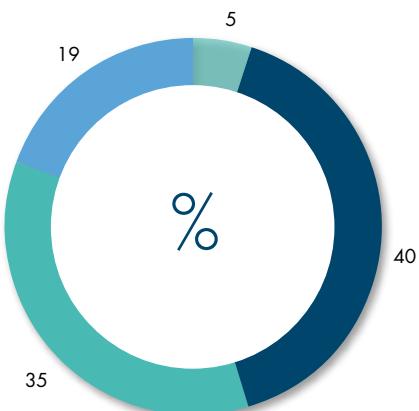
Questo si rispecchia nell'accrescimento della progettualità e nel coinvolgimento diretto della Fondazione in molte delle iniziative deliberate, obiettivo raggiunto in particolare grazie all'iniziativa "Intraprendere nel Sociale" che con una erogazione complessiva di 983.100 euro nel corso del 2018 (2017: 1.335.850) rappresenta lo strumento di intervento più significativo.

In linea di massima, le iniziative finanziarie, comprendenti oltre a "Intraprendere nel sociale" anche bandi e altri progetti, segnano una flessione sia in termini di numero (da 324 a 238) sia di impegno economico (da euro 2.796.476 a 1.962.900) a fronte della minore disponibilità economica per l'anno in analisi; tuttavia continuano a rappresentare il cuore dell'attività tipica della Fondazione, che ricerca continuamente di avviare nuove attività autosostenibili sul territorio nazionale.

Ripartizione % importi erogati - 2017



Ripartizione % importi erogati - 2018



## Il bene è contagioso: l'iniziativa #Contagiamoci

#Contagiamoci è un'iniziativa nata per mettere insieme il patrimonio di relazioni di cui Fondazione Cattolica si è arricchita in questi anni, grazie all'incontro con realtà virtuose del territorio che hanno permesso progetti di intrapresa sociale.

Due le edizioni nel corso 2018: la prima, a cui hanno partecipato 130 persone e 64 associazioni, si è tenuta a Comacchio (24 e 25 aprile) presso una delle imprese sociali avviate nel 2017; la seconda a Verona (23 e 24 novembre), all'interno del Festival della Dottrina Sociale, ha registrato la presenza di 297 persone e 137 associazioni provenienti da 13 regioni italiane.

#Contagiamoci è un gruppo che di volta in volta cresce, arricchendosi di nuove esperienze, è un insieme di persone

che hanno come fine l'incontro e la condivisione di idee e opportunità a vantaggio dei rispettivi ambiti di lavoro, nell'ottica di divenire "l'uno risorsa per l'altro".

L'incontro avviene ai tavoli di approfondimento, in cui si discutono temi di grande attualità per il Terzo settore che vanno dalla circolarità virtuosa tra profit e non profit alla costruzione di reti per affrontare bisogni complessi, dall'agricoltura biologica sociale alle opportunità dell'e-commerce.

L'organizzazione delle giornate prevede poi dei tempi liberi per gli incontri spontanei e diretti che hanno portato alla nascita di nuovi progetti in grado di rispondere creativamente ai bisogni sociali mettendo in comune esperienze, competenze e passione.

#Contagiamoci è un "portale non virtuale": Fondazione Cattolica lavora al contesto mentre le persone sono le risorse, i valori il filo rosso, la generatività la forma mentis, le relazioni la chiave, il bene comune il fine.

## Bando Grest Verona 2018

Il bando Grest Verona vede una crescita in termini di numero di contributi e di erogazione complessiva anno dopo anno: nel 2018 sono state accolte 148 richieste (2017: 134) per un impegno totale di 100.000 euro (2017: 80.000). I contributi hanno permesso lo svolgersi di attività in cui sono stati coinvolti 215 operatori retribuiti e 7.672 volontari e di cui hanno beneficiato 22.169 bambini.

È dal 2012 che Fondazione Cattolica sostiene i Grest parrocchiali della provincia e della Diocesi di Verona. Si tratta di un'iniziativa, realizzata durante l'estate in molte Parrocchie, che costituisce un'esperienza di grande peso formativo e capace di differenziarsi dalle altre proposte ricreative per l'attenzione alla dimensione religiosa. Il bando Grest Verona ha consentito di mettere a sistema i piccoli contributi che la Fondazione, a vario titolo, riconosceva a favore delle Parrocchie veronesi.

## Bando Scuole dell'infanzia paritarie cattoliche veronesi

Nella città di Verona il 70% delle scuole dell'infanzia è costituito da paritarie cattoliche. Nel 2017 Fondazione Cattolica ha stanziato un contributo di 500.000 euro finalizzato a rispondere al bisogno espresso dalle scuole di sviluppare attività formative e didattiche oltre a quelle di supporto alla genitorialità e alla disabilità. Dell'importo stanziato, nel 2017 sono stati assegnati 430.000 euro a 95 scuole incontrate singolarmente. Nel corso del 2018 ulteriori 9 scuole hanno aderito all'iniziativa, con complessiva assegnazione di 34.000 euro.

## Nessun pensiero senza azione, nessuna azione senza pensiero: "Intraprendere nel sociale"

### Sapori di libertà di Associazione Libra onlus - Mantova

Associazione Libra nasce nel 2010 per promuovere azioni a sostegno dei detenuti e delle vittime di reato in ottica di giustizia riparativa all'interno della casa circondariale di Mantova. Col progetto "Sapori di libertà" avvia un laboratorio di panificazione all'interno della nuova cucina del carcere per produrre e commercializzare pane e prodotti di pasticceria secca di qualità.

Attraverso il lavoro, i detenuti possono sperimentare la responsabilità della propria condotta, la cura di sé e delle relazioni con l'altro, mantenersi e provvedere alla famiglia, per aprirsi infine a nuove opportunità di reinserimento socio-lavorativo e di riscatto al termine della pena.

L'avvio della nuova attività è stato possibile grazie al coinvolgimento di un panificatore locale. La cultura del lavoro favorisce il reinserimento sociale della persona in esecuzione penale, perché realizza il processo educativo e di responsabilizzazione attraverso il quale lo spazio della condanna diventa momento di rinascita.

Al contempo, il progetto mette in relazione la popolazione carceraria con la comunità circostante, che ha l'opportunità di riconsiderare l'autore di reato persona dotata di risorse personali e potenzialmente integrabile, socialmente utile e, in un futuro prossimo, uomo ri-consegnato alla libertà.



>>

>>

## Street work di Avanguardia impresa sociale s.r.l. - Verona

Costituita lo scorso giugno, questa impresa sociale raccoglie l'esperienza dell'Associazione Avanguardia che da tempo produce elementi di arredo personalizzati, recuperando bancali usati altrimenti destinati alla discarica e impiegando persone svantaggiate. Col progetto "Street Work" sono state avviate due nuove attività: Avanguardia Home, legata al mondo della sartoria per arredi ed affidata alla Cooperativa Energie sociali, e Avanguardia Wood che svilupperà i prodotti in legno riciclato.

Entrambe le iniziative nascono come scuole di bottega per coinvolgere giovani demotivati o disoccupati, in un percorso di formazione all'artigianato e di educazione

all'imprenditorialità. In particolare, nell'ambito di Avanguardia Wood viene avviata la produzione di un longboard Made in Italy con legno di recupero.

Attraverso la realizzazione di un prodotto studiato per il mercato americano, anche come complemento d'arredo ed oggetto di design, educatori, falegnami, artigiani qualificati ed imprenditori guideranno i ragazzi in un progetto educativo e formativo che realizzi anche i talenti e le aspirazioni della persona. Il tasso di disoccupazione dei giovani tra i 15 e i 24 anni sfiora il 40%. In un contesto di precarietà, questo progetto promuove ed innova il lavoro dell'artigiano.



## "Alleanza per un'economia civile" di AFI Associazione delle Famiglie milanesi e briantee - Limbiate (MB)

La famiglia come risorsa per il bene comune: "Alleanza per un'economia civile" amplifica l'impatto dell'iniziativa "Famiglia portaValori in rete", da quattro anni attiva nella promozione di gruppi di acquisto familiari (GAF).

Una piccola quota della spesa, effettuata attraverso il portale [www.nonsolospesa.org](http://www.nonsolospesa.org), viene destinata a nuclei familiari in difficoltà, segnalati da servizi sociali, parrocchie e centri d'ascolto Caritas. Ogni GAF (composto da almeno 10 famiglie) sostiene di fatto una famiglia disagiata con l'offerta di borse lavoro per un suo componente, con buoni sconto da spendere presso negozi convenzionati e buoni spesa in rapporto alle ore di volontariato dedicate al progetto.

La nuova fase di sviluppo di questo modello di economia civile, improntato al principio di sussidiarietà circolare, prevede la creazione di nuovi GAF nei sette comuni di nuova adesione (tra i quali Milano) e la messa a punto di una logistica centralizzata per gestire l'aumento dei volumi acquistati.

I GAF sono gli strumenti per sviluppare un circuito di economia civile ed una rete di prossimità per il reciproco aiuto tra famiglie. Il "fare la spesa" diventa così l'occasione per incontrarsi, condividere paure e momenti di festa e collaborare per il bene della comunità. È questa la condizione più favorevole per progettare ed attuare un nuovo sistema di welfare, sussidiario perché favorisce il protagonismo dal basso dei soggetti sociali, generativo perché capace di scoprire e suscitare energie disperse o inespresse.

## Progetto Di Vita - Cattolica Per i Giovani

Attiva dal 2013, "Progetto di Vita - Cattolica per i Giovani" è un'iniziativa di responsabilità sociale d'impresa dedicata all'offerta gratuita di servizi per l'orientamento ed il supporto all'imprenditorialità, rivolta ai giovani dai 18 ai 35 anni.

L'iniziativa si pone quale incubatore di iniziative sociali che nascono dai giovani; in 5 anni sono state avviate 10 nuove iniziative, ben 9 delle quali sono riuscite a prendere il largo e a crescere anno dopo anno, trasformandosi in realtà imprenditoriali. Tra queste spicca la cooperativa sociale QUID, creata da 5 giovani nel 2013 e che oggi offre lavoro a 106 donne, oltre la metà delle quali con un passato difficile.

Nel 2019 verranno avviati nuovi progetti maggiormente focalizzati sulla formazione.

## "Liberi di ricominciare" dalla Dottrina Sociale: Il Festival DSC

"Il rischio della libertà" è stato il titolo dell'ottava edizione del Festival della Dottrina Sociale (Verona, 22-25 novembre), che ha proposto momenti di riflessione ed approfondimento su un tema che interessa e coinvolge ogni ambito del vivere civile. Il titolo dell'edizione 2018 prende le mosse dall'idea che ciascuno desidera la libertà, perché è la precondizione per una vita umana dignitosa, ma che troppo spesso essa è a rischio o del tutto negata.

Il programma ha visto il susseguirsi di 21 momenti di approfondimento tra convegni, incontri pubblici e tavole rotonde, come "Con uno sguardo nuovo: esperienze di un rinascimento possibile", ideata e organizzata da Fondazione Cattolica, che ha portato l'attenzione su cinque esperienze di persone che, mettendo a favore dell'altro le proprie competenze, hanno trasformato problemi in risorse e riempito di valore le vite di molte persone.

Come da tradizione, l'evento si è tenuto negli spazi del Cattolica Center ed è stato aperto da un videomessaggio di Papa Francesco. Il Festival della Dottrina Sociale è nato per ragionare sulle dinamiche interne alla società contemporanea alla luce dei principi indicati dal corpus teorico della Dottrina Sociale della Chiesa, intesa come fonte di riflessione ed esperienza concreta da condividere. Cattolica Assicurazioni è main sponsor della manifestazione dalla prima edizione.

## "Imprenditori per il bene comune", il premio etico

Nell'ambito del Festival della Dottrina Sociale, il premio "Imprenditori per il bene comune" costituisce il momento ed il luogo della testimonianza come forma necessaria ed insostituibile di carità.

Assegnato da Cattolica Assicurazioni nell'ambito della manifestazione, è un riconoscimento rivolto ad imprenditori - sia profit che non-profit - che persegono il bene comune con il loro lavoro, sostenendo l'intera comunità in cui vivono. Il premio vuole trasmettere un concetto fondamentale: nessuna realtà imprenditoriale può essere legata esclusivamente al risultato economico, perché è costituita da uomini e donne che danno inevitabilmente vita ad un lavoro umano e dunque sociale.

Sono otto gli imprenditori premiati nell'edizione 2018:

Davide Benini, fondatore della Cooperativa Sociale Solidarietà Intrapresa

Maurizio Bernardi, cofondatore di AFI - Associazione Famiglie Italiane

Alessandro Invernizzi, di Lurisia Acque Minerali Srl

Newton Jones, Amministratore Delegato e presidente della Bank of Labor

Carlo Milia, presidente della Cooperativa GEA Ambiente e Turismo

Pierantonio Riello, presidente di Riello Elettronica Group SpA

Battista Saibene, fondatore e presidente di LISA Spa

don Paolo Steffano, fondatore dell'Associazione di Promozione Sociale La Rotonda

Chi fosse interessato ad approfondire le iniziative di Fondazione Cattolica può consultare il Bilancio di missione 2018 della Fondazione.

In alternativa, può scrivere direttamente a [fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it](mailto:fondazione.cattolica@cattolicassicurazioni.it).





I nostri dipendenti

**1.717**



Ore di formazione  
erogate

**54.436**

# CRESCERE TUTTI, INSIEME: CATTOLICA E LE PERSONE

Per un progetto di successo: le persone al centro	96
Work in progress: verso un "Great Place To Work"	97
Trasparenza e flessibilità: il Job Market	97
Esprimi ciò che sei: il Talent Development	98
Ripensare l'equità: il sistema di valutazione WITH	98
L'impiego del tempo: per un bilanciamento vita - lavoro	99
Un welfare attento alle persone	100
Stare bene e fare del bene: il progetto "Benessere e solidarietà"	100
Un'organizzazione dinamica: i numeri di Cattolica	102
Training e formazione	104
La formazione per il Consiglio di Amministrazione e i dirigenti del Gruppo	107
La Commissione Pari Opportunità	107
Il valore del confronto: le relazioni industriali	108
Tutelare e prevenire: salute e sicurezza in azienda	109



# CRESCERE TUTTI, INSIEME: CATTOLICA E LE PERSONE

## PER UN PROGETTO DI SUCCESSO: LE PERSONE AL CENTRO

Alla base di un'impresa di successo e di un progetto imprenditoriale di ampio respiro "ambizioso ma realistico" c'è sempre un gruppo di persone, spinte da un'idea comune e dall'energia derivante dalla fiducia reciproca. La persona è al centro di ogni concezione illuminata d'impresa ed elemento chiave di ogni trasformazione.

Per tale ragione risulta fondamentale creare e mantenere un ambiente di lavoro incentivante e reattivo, coeso al suo interno, ma aperto all'esterno, in grado di cogliere ed elaborare idee, liberare e valorizzare il talento, stimolare il dialogo e il confronto, ascoltando le istanze e i contributi di tutti.

L'ambizione di Cattolica - diventare in tempi brevi un luogo di lavoro non solo migliore ma tra i migliori - rimane ferma e si amplia di pari passo con lo sviluppo di nuove iniziative dedicate alle persone.

La storia organizzativa di Cattolica, caratterizzata dalla rilevanza attribuita alla persona nella sua unicità e originalità, è stata ed è tuttora terreno fertile per un pensiero e una narrazione, che hanno nella valorizzazione delle risorse il tema centrale.

Attivare un cambiamento coerente con la più ampia strategia aziendale e mantenerlo vivo nel tempo è l'obiettivo primario delle politiche e delle iniziative che la Direzione Organizzazione e Risorse è impegnata a sviluppare e a diffondere all'interno del Gruppo.

Tale spinta al cambiamento deve essere percepita come reale e autentica, declinabile nella prassi quotidiana e verificabile. Solo in tal modo la tensione interiore che spinge a sentirsi protagonisti attivi di un cambiamento viene preservata e dà i suoi frutti.



## WORK IN PROGRESS: VERSO UN "GREAT PLACE TO WORK"

È proseguito nel 2018 il percorso di sviluppo organizzativo avviato lo scorso anno, concepito per diffondere una cultura basata sulla fiducia e rendere il posto di lavoro un ambiente dove è possibile raggiungere gli obiettivi aziendali in un clima sereno e costruttivo. Il valore aziendale della coesione si realizza più efficacemente in un ambiente nel quale le persone si fidano le une delle altre e lavorano insieme, unite da un senso di orgoglio per ciò che si fa.

Ancora una volta si è rivelato indispensabile ascoltare le persone; mediante un sondaggio sul clima aziendale è stato possibile identificare le aree di miglioramento e, conseguentemente, implementare piani di azione coinvolgendo tutto il management su percorsi di *enhancement* organizzativo ad alto impatto.

Anche nel 2018, e sempre in collaborazione con il partner Great Place to Work®, è stato sviluppato un questionario rivolto ai dipendenti, finalizzato a misurare l'efficacia dei piani attivati ed alla rilevazione delle nuove aree di intervento. Il claim utilizzato, in continuità con quello precedente, è stato: Coltiviamo il cambiamento.

Il response rate è stato pari all'89%, mentre l'*overall satisfaction* (tasso di soddisfazione complessivo, espresso dall'affermazione "tutto sommato direi che questo è un eccellente ambiente di lavoro") è aumentato del 15% attestandosi al 71%. Anche il *trust index* (indice di fiducia interna) è aumentato di 8 punti percentuali, passando al 56%. Si tratta di risultati estremamente significativi, che testimoniano la rilevanza percepita dalle persone in merito all'impegno e alla concretezza delle azioni intraprese.

Da un'analisi critica dei risultati che hanno identificato i punti di forza e le aree di attenzione, l'azienda si è impegnata ad utilizzare un approccio più marcatamente fondato sul concetto di *accountability*. Questo prevede un maggior coinvolgimento delle persone, anche mediante la creazione di un gruppo di dipendenti provenienti da diverse funzioni, sedi e con diverso livello gerarchico, che hanno il compito di identificare le sfide aziendali ritenute prioritarie, sino a giungere alla sintesi e alla formalizzazione delle proposte, con una fase di votazione finale aperta a tutta l'azienda. Il processo sarà supportato dalla piattaforma di Digital Action Planning di GPTW.

## TRASPARENZA E FLESSIBILITÀ: IL JOB MARKET

Il consolidamento del Job Market interno avviato nel 2017 - una "chiamata all'azione" del tutto innovativa non solo per Cattolica, ma per il settore assicurativo in generale - è proseguito nel 2018, confermando la validità dell'iniziativa per favorire una ottimale allocazione delle risorse, con tempi di ingaggio più rapidi dei metodi tradizionali e maggiore flessibilità e trasparenza.

Nel 2018 ben 471 dipendenti del Gruppo (oltre il 27% hanno aderito al Job Market (rispetto agli oltre 300 del periodo tra l'esordio nel luglio 2017 e dicembre dello stesso anno), un dato significativo se si considera il naturale trend decrescente che tale tipo di meccanismo evidenzia, quanto più il sistema tende verso l'equilibrio.

Va ricordata l'importanza del Job Market anche dal punto di vista dell'offerta: il ruolo di stimolo nei confronti delle singole Direzioni, per le quali diventa un fattore critico di successo

la capacità di mostrarsi attrattive grazie alla presenza di percorsi professionali di elevata qualità.

È stata inoltre confermata l'efficacia di tale strumento nel favorire in modo rapido il ricollocamento delle persone, in ottica di maggiore soddisfazione personale e a vantaggio dell'organizzazione. Una selezione trasparente consente all'azienda di rendere più flessibili i processi di mobilità del personale e ai singoli di cogliere nuove opportunità di cambiamento e di crescita.

Particolare attenzione è stata rivolta a garantire equità e certezza dell'esito in tempi brevi, a garanzia di trasparenza e correttezza. A seguito della revisione del Job Market per renderlo sempre più vicino alle necessità aziendali e delle persone, è stata introdotta la regola della permanenza minima di 2 anni dalla data di assunzione o dalla data di ingresso nel nuovo ruolo, per dare stabilità e sostenibilità alle competenze delle diverse strutture organizzative.

## ESPRIMI CIÒ CHE SEI: IL TALENT DEVELOPMENT

Il percorso di evoluzione culturale di Cattolica si concentra in modo particolare sul tema del talento.

Consapevole di avere importanti riserve di talento, declinate secondo modalità originali e differenti, la Compagnia è determinata a farle emergere con tutti gli strumenti a disposizione e si impegna a riconoscere, interpretare, valorizzare e incentivare le qualità delle persone, riconosciute come uno degli asset principali per la crescita del Gruppo.

L'idea centrale alla base di tali scelte è l'importanza di essere un'azienda in cui le risorse sono messe in grado di esprimere appieno il proprio potenziale intellettuale e professionale, valorizzando competenze, qualità e conoscenze e facendo leva sull'aspetto motivazionale, che inevitabilmente influisce sulla vita lavorativa e genera l'effettivo engagement nelle persone.

A tal fine l'Azienda ha realizzato l'obiettivo di concludere un primo *talent check-up*, estendendo alla totalità della popolazione aziendale la rilevazione delle competenze di natura comportamentale agite nel contesto lavorativo, utilizzando anche strumenti innovativi e digitali. In totale il *talent check-up* è stato effettuato su oltre 1.400 persone.

Un progetto di valorizzazione dei talenti deve prevedere anche una valutazione del supporto funzionale e del contributo che questi possono apportare al Gruppo nella delicata fase di transizione verso la digitalizzazione diffusa, così come previsto dal Piano Industriale. A tale scopo, anche nel 2018 è stato avviato un nuovo ciclo di digital assessment rivolto a tutta la popolazione aziendale.

In particolare, l'obiettivo del secondo assessment digitale è la verifica in merito alla coerenza delle azioni formative intraprese in seguito ai risultati del ciclo precedente, al fine di apportare eventuali correzioni e di ripianificare azioni selettive di miglioramento. Rimane prioritaria l'idea di cogliere appieno il grande potenziale delle trasformazioni digitali verso cui il mercato tende con forza crescente.

Dalla sintesi dei giudizi di assessment relativi ai singoli e da un loro incrocio con le valutazioni delle performance, scaturisce un set informativo estremamente raffinato, la cui espressione è la matrice di sviluppabilità, uno strumento innovativo che ha consentito la mappatura della popolazione aziendale secondo indicatori che facilitano l'individuazione dei talenti e delle loro caratteristiche, indirizzando al meglio i percorsi di formazione e di sviluppo e accrescendo l'impiegabilità del singolo.

Al fine di approfondire ed affinare con maggiore precisione ed attenzione la conoscenza di alcune potenzialità e professionalità presenti in azienda, sono stati strutturati ed effettuati due diversi e specifici assessment:

- progetto Talenti / Talent Pool, volto ad individuare nell'ambito dei best performer il livello reale di engagement verso gli obiettivi del Piano Industriale. Il progetto ha coinvolto circa 30 persone;
- assessment manageriale, finalizzato a supportare l'impostazione e l'implementazione di un processo di Talent Management efficace per lo sviluppo delle risorse strategiche, che ha coinvolto circa 50 assessment individuali.

## RIPENSARE L'EQUITÀ: IL SISTEMA DI VALUTAZIONE WITH

L'aspetto della valutazione delle performance - tradizionalmente uno dei più complessi e delicati in ambito organizzativo - ha visto nel 2018 un radicale cambio di paradigma con la transizione dal sistema preesistente (PMP) al nuovo strumento denominato WITH (We Improve Together), incentrato sulla dimensione dell'equità e progettato per garantire un confronto trasparente e una dialettica costante tra valutatore e valutato, al fine di pervenire ad un giudizio finale il più possibile condiviso tra le parti.

La premessa che ha condotto all'introduzione di tale strumento è l'idea che le persone sono il pilastro fondamentale sul quale si sta costruendo il futuro del Gruppo e l'elemento chiave attraverso cui realizzare la trasformazione culturale necessaria a raggiungere gli obiettivi del Piano Industriale.

L'implementazione di WITH e la sua diffusione all'interno delle società del Gruppo hanno comportato un notevole impegno anche sotto il profilo della formazione, con la strutturazione di un percorso di apprendimento del nuovo strumento per tutto l'organico aziendale.

Si tratta peraltro di uno strumento potenzialmente in grado di imprimere una decisa accelerazione al processo di trasformazione culturale avviato, grazie all'introduzione di un sistema bottom-up che promuove la cultura del feedback continuo, consente di riconoscere e valorizzare casi di over-performance ed evidenzia il contributo dei singoli al raggiungimento del Piano Industriale.

Tra le novità introdotte nel sistema WITH assume particolare rilevanza il collegamento della performance all'erogazione di un premio individuale; nella fattispecie è stato stanziato un budget triennale per legare il raggiungimento degli obiettivi individuali a quelli del Piano Industriale. Si tratta di un incentivo che non sostituisce gli altri interventi retributivi previsti (una tantum, passaggio di livello, incremento salariale).

Il sistema agevola in particolare il cambiamento culturale nell'innovativa concezione della performance che esso sottende. Non più una mera misurazione quantitativa di un output, ma una valutazione più articolata, prodotto di due fattori: una riconoscizione dei risultati ottenuti rispetto a un set di obiettivi assegnati e un'osservazione dei comportamenti, vale a dire delle modalità, di natura funzionale e relazionale, con cui gli obiettivi sono stati perseguiti e raggiunti.

A tale scopo all'interno di WITH sono stati inseriti 4 driver organizzativi (denominati accountability, innovation, people care e team work), che definiscono le tipologie di comportamento che l'azienda riconosce e identifica quali principi guida fondamentali dell'attività quotidiana, la cui valutazione contribuisce a determinare il punteggio finale tanto quanto il raggiungimento degli obiettivi.

## L'IMPIEGO DEL TEMPO: PER UN BILANCIAMENTO VITA - LAVORO

Anche per il 2018 sono proseguite le iniziative finalizzate a favorire la conciliazione tra vita professionale e vita privata, in coerenza con uno dei principi ispiratori della Compagnia: la considerazione della persona nella sua unicità e interezza.

L'evolversi degli stili di vita e delle modalità di impiego del tempo ha favorito l'introduzione del lavoro agile (smart working), che si è ulteriormente diffuso nel 2018, coinvolgendo 634 dipendenti e rendendo possibili traiettorie professionali

più sostenibili socialmente e più attente al bilanciamento di vita lavorativa ed extra lavorativa, anche a supporto della qualità della prestazione professionale.

Restano centrali i temi della genitorialità e della cura dei figli, che rendono largamente praticati i contratti part-time, secondo diverse tipologie di orario di lavoro (13,4% del totale contratti, che sale al 32,7% considerando unicamente le donne).



## UN WELFARE ATTENTO ALLE PERSONE

Anche il 2018 ha visto la realizzazione di iniziative e attività di gestione delle risorse indirizzate verso una maggiore equità, una comunicazione più continua e trasparente verso i dipendenti e una attenzione costante al benessere del capitale umano.

Grazie anche all'introduzione di WITH sono state poste le basi per politiche retributive più trasparenti ed eque, costruite a partire dalla considerazione di un set più ampio di variabili organizzative e con un sistema premiante più articolato, moderno e analitico rispetto al preesistente.

Sono stati stabilizzati i lavoratori atipici ed è stato dato ulteriore impulso e arricchimento alle politiche di welfare. L'azienda è impegnata a favorire il benessere dei dipendenti e dei loro familiari anche mediante l'offerta di servizi di welfare lungo l'intero arco della vita lavorativa.

Oltre alle retribuzioni e ai premi parzialmente legati a indici aziendali di produttività, le società del Gruppo tutelano la dimensione socioeconomica dei loro dipendenti, e in parte delle loro famiglie, in ambiti legati alla salute e alla previdenza complementare, secondo regole fissate dal CCNL e dal contratto integrativo.

Sono garantite le coperture in caso di morte e invalidità permanente e vengono erogati contributi aziendali sul Fondo unico nazionale per l'assicurazione contro i rischi di non autosufficienza, rimborsi spese per cure e assistenza sanitaria e contributi per gli iscritti ai fondi pensione promossi dal Gruppo.

Nel 2017 il percorso di confronto con le parti sindacali aveva condotto alla finalizzazione di una politica di welfare caratterizzata da un'erogazione di un contributo di circa 1,3 milioni di euro. Tale espansione del welfare aziendale è proseguita e si è estesa nel 2018 (con una erogazione di 2,4 milioni, di cui 1,2 milioni riferiti ad una tantum), consentendo a tutti i colleghi la fruizione di beni e servizi nonché il rimborso di alcune spese sostenute per il benessere e la salute del lavoratore e/o dei familiari.

Attraverso un sistema di *flexible benefits*, ciascun dipendente può comporre autonomamente un pacchetto individuale di benefit, allocando il budget assegnato tra i servizi disponibili: il versamento al piano di previdenza complementare, il rimborso diretto (per spese quali educazione, mutui, assistenza), il convenzionamento diretto (per check up, palestre, viaggi personalizzati) che il dipendente sceglie e fruisce senza che intercorra col fornitore alcun rapporto economico.

## STARE BENE E FARE DEL BENE: IL PROGETTO "BENESSERE E SOLIDARIETÀ"

All'interno del Gruppo permane la volontà di migliorare lo stato di salute e il benessere psico-fisico di ciascun collaboratore, incentivando il superamento di uno stile di vita sedentario mediante l'attività fisica e altre iniziative che apportano benefici alla persona.

Il progetto Benessere e Solidarietà, proseguito nel 2018, si sostanzia in un insieme di iniziative volte a migliorare l'ambiente di lavoro e la coesione tra i colleghi, oltre che a promuovere "l'attaccamento alla maglia", e si articola in numerose iniziative sul territorio.

La partnership con la società 6più, avviata ad ottobre 2017, ha consentito a molti colleghi con sede di lavoro a Verona, Milano e Roma di seguire piani di allenamento settimanale alla corsa e alla camminata veloce sotto la guida di un trainer sportivo. Questo progetto è stato legato anche ad una finalità benefica, in linea con i valori del Gruppo: secondo criteri

diversi ed in più fasi, Cattolica ha devoluto una quota a favore di *Disabili no Limits Onlus*, l'associazione di Giusy Versace, campionessa paralimpica che è stata anche testimonial del progetto.

L'impegno della Società è proseguito anche con la diffusione di informative sugli eventi legati al running (marce e maratone non competitive) che si sono svolte nelle province di Verona, Milano e Roma.

Un ulteriore e importante consolidamento del progetto è avvenuto all'inizio del 2018 con la definizione di una partnership commerciale con Gympass, società leader nell'attività di affiliazione e networking di strutture sportive sul territorio nazionale ed internazionale; grazie a tale partnership i dipendenti del Gruppo hanno avuto la possibilità di accedere ad un piano annuale per fruire di strutture selezionate a fronte di una *company fee* versata da Cattolica.

L'accordo prevede che anche i collaboratori di sedi diverse da quelle di Verona, Milano e Roma possano frequentare - acquistando un solo pacchetto economico (attivabile anche per soli 30 giorni e suspendibile in ogni momento) - più strutture e praticare diverse attività a partire da 4,99 euro al mese e fino al 70% di vantaggio economico rispetto alla fascia di mercato in cui le strutture sportive sono inserite.

La partecipazione economica di Cattolica ha consentito di ottenere prezzi convenienti (50% in meno rispetto al prezzo di mercato) anche per familiari e amici dei dipendenti attivi.

Sempre in tema di benessere del dipendente, già dalle prime settimane del 2018 è stata attivata la fornitura bisettimanale di frutta fresca di stagione distribuita presso le sedi principali della Compagnia e sono state installate le torrette di acqua microfiltrata presso le aree ristoro delle sedi, il cui consumo

avviene tramite una borraccia personale fornita da Cattolica, anche in ottica di sostenibilità. L'iniziativa, denominata "La Pausa che...Frutta!", ha ottenuto feedback molto positivi nei sondaggi effettuati su tutto il personale.

Il progetto si è ulteriormente arricchito con l'iniziativa "Facciamo Strada"; la Compagnia ha acquistato 15 biciclette per facilitare gli spostamenti a Verona. L'iniziativa ha interpretato con successo un bisogno latente dei colleghi, in quanto ad oggi si sono registrati già 700 utilizzati. Sono in corso di approfondimento opportunità di stipulare accordi di bike-renting per estendere l'iniziativa anche alle sedi di Milano e Roma.

Sono stati stipulati infine accordi commerciali con negozi di articoli sportivi.



## UN'ORGANIZZAZIONE DINAMICA: I NUMERI DI CATTOLICA

Parlare delle persone di Cattolica significa anche raccontare attraverso i numeri i mutamenti in atto e fornire una rappresentazione quantitativa, che sappia comunque parlare delle risorse umane e offrire una visione d'insieme di alcune rilevanti dinamiche relative ai dipendenti del Gruppo.

Le informazioni presentate nelle tabelle seguenti comprendono i dati relativi all'organico della Compagnia per tipologia di contratto (indeterminato e determinato, full-time e part-time), inquadramento e fasce d'età. Sono indicati, come di consueto, il dettaglio dei dipendenti appartenenti a categorie protette e il turnover dei dipendenti, sia in entrata che in uscita.

Organico di Gruppo per tipologia di contratto e genere al 31 dicembre<sup>18</sup>

<b>Tipologia di contratto</b>	<b>2018</b>			<b>2017</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Tempo indeterminato	1.014	689	1.703	952	637	1.589
Tempo determinato	9	5	14	2	1	3
<b>Totale</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>	<b>954</b>	<b>638</b>	<b>1.592</b>
<b>Tipologia di contratto</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Full-time	1.020	467	1.487	951	411	1.362
Part-time	3	227	230	3	227	230
<b>Totale</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>	<b>954</b>	<b>638</b>	<b>1.592</b>

I dipendenti del Gruppo Cattolica al 31 dicembre 2018 sono 1.717 (+7,9% rispetto al 2017). È da sottolineare il trend estremamente positivo delle assunzioni, che nel corso del 2018 sono state 107 (+118% rispetto ai 49 del 2017) mentre le cessazioni del rapporto di lavoro sono state 50.

Sul totale entrati nel 2018, le assunzioni di uomini sono pari al 57% e quelle femminili al 43%. La suddivisione dell'organico tra uomini e donne è di circa 60%-40%, in linea con il dato 2017.

Dei 1.717 dipendenti al 31 dicembre 2018, 65 sono dirigenti, 394 funzionari, 1.249 impiegati e 9 operai.

Le persone con contratto a tempo determinato sono 14 mentre quelle che usufruiscono del part-time sono 230. Da sottolineare che nel corso del 2018 sono stati assunti 41 lavoratori che in precedenza avevano un contratto di somministrazione; ulteriori 6 lavoratori avevano in precedenza un rapporto di stage.

La presenza femminile è pari al 40% (694 donne). Circa il 49% dei dipendenti ha conseguito la laurea. Il Gruppo favorisce l'inserimento di risorse appartenenti a categorie protette, pari a 99 al 31 dicembre 2018 (2017: 101). Inoltre, grazie alle collaborazioni avviate con scuole superiori e università, Cattolica ha offerto uno stage in azienda a 65 persone durante il 2018 (2017: 20).

Organico di Gruppo per inquadramento e genere al 31 dicembre

	<b>2018</b>			<b>2017</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
Dirigenti	59	6	65	45	4	49
Funzionari	309	85	394	260	62	322
Impiegati	647	602	1.249	641	571	1.212
Operai	8	1	9	8	1	9
<b>Totale</b>	<b>1.023</b>	<b>694</b>	<b>1.717</b>	<b>954</b>	<b>638</b>	<b>1.592</b>

<sup>18</sup> I dati includono i 25 dipendenti che hanno terminato il contratto il 31 dicembre 2018, di cui 23 per adesione al Fondo Intersetoriale di Solidarietà (13 dipendenti al 31 dicembre 2017).

Organico di Gruppo per inquadramento e fasce di età al 31 dicembre

	2018				2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	1	31	33	65	0	18	31	49
Funzionari	0	219	175	394	0	157	165	322
Impiegati	69	812	368	1.249	43	772	397	1.212
Operai	2	2	5	9	2	1	6	9
<b>Totale</b>	<b>72</b>	<b>1.064</b>	<b>581</b>	<b>1.717</b>	<b>45</b>	<b>948</b>	<b>599</b>	<b>1.592</b>

Dipendenti appartenenti a categorie protette al 31 dicembre

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Funzionari	6	2	8	5	3	8
Impiegati	49	42	91	52	41	93
Operai	-	-	-	-	-	-
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>44</b>	<b>99</b>	<b>57</b>	<b>44</b>	<b>101</b>

Turnover in entrata

<b>Dipendenti entrati</b>	2018				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	17	39	5	61	5,96%
Donne	22	21	3	46	6,63%
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>107</b>	<b>6,23%</b>

<b>Dipendenti entrati</b>	2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	8	17	11	36	3,77%
Donne	2	10	1	13	2,04%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>49</b>	<b>3,08%</b>

Turnover in uscita

<b>Dipendenti usciti</b>	2018				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	1	8	16	25	2,44%
Donne	0	4	9	13	1,87%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>2,21%</b>

<b>Dipendenti usciti</b>	2017				
	<30	30-50	>50	Totale	Turnover %
Uomini	1	7	15	23	2,41%
Donne	-	5	10	15	2,35%
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>38</b>	<b>2,39%</b>

## TRAINING E FORMAZIONE

Le ore di formazione erogate complessivamente nel 2018 sono 54.436 (2017: 36.511).

Cattolica ha proseguito lungo un percorso che considera centrali le attività di formazione per tutte le categorie di risorse aziendali, ivi compresi gli amministratori delle società del Gruppo.

Essere una *learning organization* è e rimane un fattore critico di successo in un contesto ambientale e competitivo mai così complesso e in rapida evoluzione.

In tale contesto la funzione Training assume un ruolo chiave e offre un supporto costante per rispondere alle esigenze aziendali e mantenere aggiornati gli elevati standard di professionalità richiesti. È forte la convinzione che sia vantaggioso puntare sulle qualità e competenze distintive delle risorse, preservando al tempo stesso la capacità di evolvere rapidamente in funzione delle caratteristiche del mercato.

A tale scopo e per la realizzazione degli obiettivi di Piano Industriale, riveste un ruolo determinante la realizzazione di un efficace Piano Formativo che accompagni le persone all'esercizio del ruolo e ad evolvere in relazione ai cambiamenti interni all'azienda.

### I piani formativi per tipologia

Nel 2018 sono stati avviati importanti progetti formativi:

- con riferimento alle riorganizzazioni aziendali, incentrati sia sulle c.d. technical skill sia sulle soft skill, con l'obiettivo di far acquisire ulteriori competenze, aggiornare e approfondire le esistenti al fine di ricoprire efficacemente i nuovi ruoli professionali. In particolare, tre le Direzioni Aziendali soggette a riorganizzazione: Direzione Danni non Auto, Direzione CFO (che include Attuariato Vita e Danni e controllo tecnico, Operations e commerciale IT), Direzione Distribuzione e Marketing per le quali sono stati attivati percorsi formativi distribuiti in un planning di 12 mesi;
- a sostegno del programma WITH, i Dirigenti e i Responsabili di risorse sono stati coinvolti in percorsi utili a sviluppare competenze ed abilità per gestire efficacemente le fasi 2018 di Valutazione Intermedia e Valutazione Finale. La modalità utilizzata è quella del peer coaching;
- a supporto nella gestione delle fasi di forte cambiamento e nell'ambito della trasformazione culturale, tesi ad agevolare l'adozione di diverse modalità organizzative, come il lavoro in team intra- e inter-direzionali e per obiettivi, con il progetto Soft Skill Lab, che ha incluso i percorsi di FeedbackLab e Work Agile;

- in tema di formazione linguistica - nello specifico di lingua inglese - con il progetto English Group: percorsi differenziati in relazione al livello di conoscenza della lingua e tenuti da docenti madrelingua in presenza in gruppi da massimo 6 persone;
- per favorire un approccio strutturato alla gestione dei progetti, abilitando alla crescita professionale attraverso l'acquisizione di soft e technical skills, progetti interdirezionali con i programmi Skillbooster, tra cui: processo analitico; team working; comunicazione strutturata - presentazioni efficaci; in particolare per la direzione Insurance Analytics & Business Architecture, IT/BI & Analytics, Bancassicurazione e Organizzazione & Risorse;
- a sostegno e a supporto dei cambiamenti complessi dovuti all'introduzione della normativa Solvency II è stato realizzato un percorso di formazione ed addestramento tecnico specialistico rivolto alle unità organizzative impattate;
- in tema di competenze informatiche, per approfondire e rafforzare le conoscenze degli applicativi Office, sono stati messi a disposizione di tutti i collaboratori del Gruppo i corsi online di Excel base, Excel avanzato e PowerPoint.

### I piani formativi per le funzioni

Sono stati realizzati, inoltre, interventi rispondenti alle reali esigenze di business, che hanno previsto progetti con componenti tecniche utili a mantenere aggiornate le competenze necessarie alla realizzazione degli obiettivi del Piano d'Impresa.

- Per la Direzione Bancassicurazione è stato avviato il Progetto Homo Faber con l'obiettivo di potenziare la conoscenza tecnica del cliente/banca per aumentare l'efficacia commerciale e la fidelizzazione e per uniformare lo stile dell'approccio consulenziale dell'Account Bancassicurazione, affinché sia universalmente riconoscibile presso i clienti. Gli obiettivi specifici sono stati quelli di accompagnare il cambiamento e potenziare soft e hard skill.
- Per la Direzione Affari Legali e Societari, in ottica di teamworking e coinvolgimento diretto sui processi interni in uso, è stato realizzato un progetto di Design Thinking volto - attraverso un'analisi e un'ipotesi di semplificazione delle attività della Direzione - a pensare fuori dagli schemi e contribuire all'innovazione dei progetti in atto.
- Per la Direzione Sinistri, a supporto del processo di crescita dei colleghi della Rete Diretta, sono state organizzate su tutto il territorio, destinate ai liquidatori, aule in tema di "Il processo civile". Inoltre, nell'ambito della formazione normativa di settore, per i liquidatori sinistri sono state



organizzate sessioni d'aula in tema di "Novità normative e giurisprudenziali sul danno alla persona". Infine, per i liquidatori del settore *property*, è stato organizzato un corso volto all'approfondimento delle competenze fondamentali richieste dal ruolo.

- Per la Direzione Attuariato e Valutazioni sono stati realizzati due progetti volti all'approfondimento dell'utilizzo dei programmi SAS e ResQ.
- Per funzioni identificate, è stato realizzato un progetto dedicato al tema della gestione dei rischi connessi all'Information Technology volto al consolidamento delle competenze previste per la Certificazione CRISC.

## Il training per la trasformazione digitale

Il Gruppo ha avviato un progetto di trasformazione digitale, che investe tutta l'organizzazione, in linea con gli obiettivi strategici e di business definiti dal top management. In tale ottica, è stato definito un piano di lavoro progressivo, funzionale all'implementazione di un nuovo modello di gestione e crescita in ottica *disruptive*.

- A fronte dell'analisi dei dati emersi dall'assessment "Digital Skill & Digital Mindset", la funzione Training ha pianificato percorsi di approfondimento dedicati, con attività mirate a:
- sviluppare le aree di competenza emerse come deboli;
  - assicurare la crescita omogenea delle competenze digitali;
  - favorire un bilanciato mix tra focus su realtà Cattolica e confronto con il mondo esterno;
  - sviluppare il potenziale positivo rilevato.

I percorsi formativi realizzati in questo ambito hanno compreso:

- Digital Workshop Light: sessioni plenarie volte a sensibilizzare il target di riferimento rispetto alle potenzialità del mondo Digital e ai cambiamenti in atto;
- Digital Workshop Light in versione online;
- Digital Workshop: interventi per lo sviluppo professionale da "Supporter" del cambiamento digitale, con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza nei confronti delle skill digitali e l'impatto che hanno rispetto al ruolo e al workflow quotidiano e di favorire l'adozione di un digital mindset;
- Co-Design Digital Workshop e Digital Lunch: sessioni interattive e dinamiche basate sulla Practice del Design Thinking/Sprint, ossia metodologie di progettazione partecipativa evoluta applicata soprattutto in caso di progettazione/lancio di nuovi prodotti e/o servizi;
- Co-Design Digital Workshop Masterclass e New Leadership Model: percorso di approfondimento dedicato ai modelli organizzativi e di business, che possono accompagnare i percorsi di cambiamento dedicato ai dirigenti;
- Digital Pills online sui seguenti contenuti: App e servizi; artificial intelligence; big data e analytics; blockchain; digital workplace; cloud computing; devices e mobile economy; digital marketing; e-commerce; industry 4.0; insurtech; Internet of Things; motori di ricerca e social networks.

Un altro tema di forte rilevanza è rappresentato dallo smart working. Sono stati rilasciati due diversi percorsi formativi: a tutto il Gruppo Cattolica il corso online Eye Opening smart working e - dedicato ai rappresentanti sindacali e ai Responsabili di risorse - il progetto smart working Workshop.

## La formazione in materia normativa

Nell'ambito dei percorsi formativi tesi a fornire aggiornamenti in materia normativa, sono stati trattati i seguenti contenuti, rivolti a tutti i collaboratori del Gruppo, in modalità e-learning:

- GDPR (General Data Protection Regulation): concetti base della normativa, principi di applicabilità, liceità del trattamento, diritti dell'interessato, responsabilità/accountability dei soggetti, notifica di violazione, formazione obbligatoria, sistema sanzionatorio, differenze rispetto al D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- Sicurezza Informatica: analisi dei maggiori attacchi informatici, difesa e prevenzione informatica e approfondimento su buone pratiche informatiche;
- Insurance Distribution Directive (IDD): concetti base della nuova Direttiva europea sulla distribuzione assicurativa, che prevede l'introduzione di alcune importanti novità nella classificazione e nelle regole di comportamento degli operatori professionali o economici che compaiono nella filiera della distribuzione assicurativa. Si tratta di una rivoluzione per il mercato assicurativo, pervasiva su tutto il comparto.

Per quanto riguarda la formazione normativa di settore, in tema di Sicurezza sui luoghi di lavoro, sono proseguiti gli incontri formativi in aula, dedicati a specifici ambiti tematici per collaboratori identificati del Gruppo. Si è conclusa la campagna di aggiornamento collaboratori e preposti in modalità online e sono state attivate, sempre in modalità telematica, campagne di formazione dedicate ai Dirigenti (nuova nomina ed in aggiornamento) e ai nuovi collaboratori.

## La formazione extra-aziendale

In parallelo alle attività realizzate all'interno dell'azienda, anche nel 2018 sono state numerose le adesioni a incontri di formazione extra-aziendale organizzate da università, associazioni e istituti di settore, tra cui Fondazione CUOA, Università degli Studi di Verona, Università del Sacro Cuore di Milano (Cetif, Altis), Università Bocconi di Milano (Scuola di Direzione Aziendale), Università Carlo Cattaneo (IUC), MIB Trieste School of Manager.

## Il corso di perfezionamento in Scienze Attuariali e in Risk Management nelle Imprese di Assicurazione

Ha visto la luce nel 2018 un progetto formativo aziendale, che ha coinvolto l'Università degli Studi di Verona, per la realizzazione di un corso di perfezionamento denominato "Scienze Attuariali e Risk Management nelle Imprese di Assicurazione". Si tratta di un corso post laurea che vedrà l'avvio nel 2019 e offrirà l'occasione ai dipendenti del Gruppo di partecipare gratuitamente ad un percorso formativo che avrà come docenti, tra gli altri, alcuni dirigenti e funzionari della Compagnia.

Il corso è dedicato a chi opera nel settore e si occupa di tematiche finanziario-assicurative, revisione, finanza e previdenza, ed è consigliato anche a chi si sta preparando all'esame di Stato che abilita alla professione di attuario.

Le lezioni permetteranno di accrescere la preparazione specialistica in tema attuariale e consentiranno di migliorare

conoscenze e competenze professionali nella gestione dei rischi delle imprese assicurative.

Il Corso prevede 144 ore di lezione, strutturate in 10 moduli argomentativi, nei quali si affronteranno temi di diversa natura: Legislazione assicurativa e previdenziale, Probabilità e Finanza matematica, Matematica attuariale, Statistica assicurativa, Tecnica attuariale delle assicurazioni vita, Tecnica attuariale delle assicurazioni danni, Derivati, Modelli per la riassicurazione, Modelli di bilancio e reporting, Modelli per la valutazione di portafogli assicurativi e per il Risk Management.

## LA FORMAZIONE PER IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E I DIRIGENTI DEL GRUPPO

Sulla base del Piano di Formazione pluriennale rivolto ai membri del Consiglio di Amministrazione e del Piano di Formazione 2018, sono stati realizzati cinque incontri formativi, che hanno coinvolto i componenti dei Consigli di Amministrazione e i Dirigenti di tutte le società del Gruppo.

I contenuti trattati nei moduli formativi hanno riguardato:

→ Un nuovo modello di Corporate Governance: il sistema monistico

- La governance delle politiche di remunerazione e l'executive compensation
- Compliance in Cattolica, il nuovo Codice della Privacy (GDPR): le novità della normativa e la loro introduzione in Cattolica
- Riassicurazione - principi fondamentali e politiche
- Il Sistema di Governo Societario nel Regolamento IVASS nr. 38 del 3 luglio 2018

Ore di formazione per inquadramento e genere<sup>19</sup>

Numero di ore	2018						2017					
	Ore Uomini	Ore procapite Uomini	Ore Donne	Ore procapite Donne	Ore Totali	Ore procapite Totali	Ore Uomini	Ore procapite Uomini	Ore Donne	Ore procapite Donne	Ore Totali	Ore procapite Totali
Dirigenti	1.704	29	141	23	1.845	29	2.772	62	410	103	3.182	65
Funzionari	11.324	37	3.210	38	14.534	37	6.419	25	1.541	25	7.960	25
Impiegati	20.157	31	17.802	30	37.959	30	13.704	21	11.665	20	25.369	21
Operai	98	12		0	98	11		0		0		0
<b>Totali</b>	<b>33.283</b>	<b>33</b>	<b>21.152</b>	<b>30</b>	<b>54.436</b>	<b>32</b>	<b>22.895</b>	<b>24</b>	<b>13.616</b>	<b>21</b>	<b>36.511</b>	<b>23</b>

Ore di formazione per tipologia

### Tipo di formazione

Formazione manageriale	
Formazione gestionale	
Formazione tecnica professionale	
Formazione normativa	
<b>Totali</b>	

	2018	2017
	Totali ore	Totali ore
	4.144	3.008
	11.587	9.682
	29.118	14.995
	9.587	8.826
<b>Totali</b>	<b>54.436</b>	<b>36.511</b>

## LA COMMISSIONE PARI OPPORTUNITÀ

Nella primavera del 2018 Cattolica, in collaborazione con la Commissione Pari Opportunità, ha partecipato al progetto di ricerca per il contrasto delle molestie e violenze nei luoghi di lavoro intitolato "Che male c'è?", finanziato da Fondazione Cattolica e promosso dal Coordinamento Donne Cisl in collaborazione con l'Università di Verona.

La ricerca, attraverso interviste, approfondimenti, focus group nonché un questionario anonimo, ha delineato i contorni del fenomeno e promosso la sensibilizzazione sul tema, che sempre più necessita di un'evoluzione culturale e di strumenti adeguati, anche all'interno del mondo del lavoro.

<sup>19</sup> I dati 2018 delle ore di formazione non includono TUA assicurazioni, Cattolica Life e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo, CattRe, acquisite nel corso del 2018. I dati 2017 non includono Cattolica Agricola, Cattolica Beni Immobili, TUA assicurazioni, Cattolica Life.

Questa importante adesione ha offerto a Cattolica la possibilità di fornire un contributo alla promozione della presenza dignitosa delle persone nel contesto del lavoro, soprattutto di quelle in condizioni di svantaggio - non necessariamente legate al genere - e di partecipare in tal modo alla diffusione di una cultura aziendale, nella quale ciascuno possa esprimere le proprie capacità e potenzialità.

I risultati della ricerca sono stati illustrati il 16 novembre 2018 presso la Biblioteca Civica di Verona e saranno oggetto di una pubblicazione che sarà presentata nel corso del 2019.

Giova ricordare che la Commissione Pari Opportunità, istituita a livello di Gruppo, è composta pariteticamente da rappresentanti delle organizzazioni sindacali e dell'azienda.

I compiti della Commissione sono:

- promozione di azioni positive per creare o favorire condizioni di parità sostanziali delle lavoratrici e dei lavoratori all'interno della Società;
- realizzazione di interventi e iniziative finalizzati alla rimozione di ogni forma di discriminazione diretta e indiretta che ostacoli la piena realizzazione delle Pari Opportunità nell'ambito dell'attività lavorativa;
- la proposta di forme di conciliazione tra vita professionale e personale che favoriscano, mediante una diversa organizzazione del lavoro, l'equilibrio tra responsabilità familiari e lavorative e una migliore ripartizione di tali responsabilità tra i sessi.

La Commissione può inoltre promuovere l'attuazione di un codice contro le molestie sessuali e intervenire quando viene segnalato un caso di discriminazione diretta o indiretta.

## IL VALORE DEL CONFRONTO: LE RELAZIONI INDUSTRIALI

Nel corso dell'esercizio le relazioni sindacali si sono svolte in un clima di franco confronto e di collaborazione reciproca, favorendo così la definizione di accordi tra i più evoluti del settore assicurativo e finanziario, non solo nazionale.

Uno dei più importanti accordi, sottoscritto nel mese di luglio 2018, è quello di rinnovo del Contratto collettivo aziendale (CCA), scaduto nel 2015.

La complessa e articolata trattativa ha permesso di trovare l'intesa su temi molto importanti sia per i lavoratori che per l'azienda.

Con il rinnovo contrattuale è stata ridefinita, con una profonda e innovativa trasformazione delle politiche retributive, la struttura del premio di risultato che è stato trasformato da premio fisso in variabile integralmente correlato al raggiungimento di obiettivi aziendali di redditività.

Sono stati altresì introdotti importanti istituti tesi allo sviluppo del Work - Life - Balance (conciliazione vita privata e vita lavorativa); per es. un bonus natalità che prevede il riconoscimento di 500 euro in Welfare per nascite o adozioni, l'ampliamento e la continuità della copertura sanitaria in quiescenza (c.d. ultrattività), l'estensione anche al coniuge delle garanzie previste dall'assistenza sociale in caso di morte, l'introduzione della *long-term care*, anch'essa cedibile al coniuge o convivente, l'ampliamento delle tipologie di part time e estensione delle fruibilità di alcuni permessi.

Particolare menzione merita l'introduzione del Fondo Ferie

Solidale; grazie al nuovo istituto è stato creato un fondo ferie, alimentato dalla cessione di mezza giornata di ferie da parte di ciascun collega, che consentirà a coloro che devono offrire assistenza a familiari bisognosi di cure di poter prendere in prestito ulteriori giornate di ferie. È questo un importante istituto sociale, grazie al quale i dipendenti possono gestire con molta più flessibilità un delicato periodo della vita personale.

È stato inoltre esteso a tutto il Gruppo il Welfare aziendale che consente la fruizione di beni e servizi nonché il rimborso di alcune spese sostenute per il benessere e la salute del lavoratore e/o dei familiari.

Con questo contratto Cattolica ha inteso investire in modo significativo sulla qualità della vita dei collaboratori e delle loro famiglie, nell'ottica di garantire un luogo di lavoro sempre più accogliente e di eccellenza.

Nel mese di febbraio è stato aperto il secondo bando del Fondo Intersetoriale di Solidarietà che ha consentito, su base volontaria, a 24 dipendenti, che matureranno i requisiti pensionistici entro il 31 dicembre 2023, di anticipare fino a 5 anni il pensionamento.

Fin dai primi mesi dell'anno l'azienda è stata interessata da significativi cambiamenti organizzativi che hanno riguardato varie aree aziendali. Tutte le riorganizzazioni (ex art. 15 CCNL) avvenute nel 2018 sono state portate all'attenzione delle Organizzazioni sindacali e sono state seguite dalla sottoscrizione di accordi a tutela dei diritti dei lavoratori coinvolti.

Tutti gli accordi sottoscritti ex art. 15 CCNL sono stati seguiti da ulteriori e specifici accordi relativi alla formazione delle persone coinvolte nelle riorganizzazioni e che hanno visto mutata e/o integrata la loro mansione. A tutte le 215 persone coinvolte è stato garantito un adeguato percorso formativo e le società otterranno finanziamenti del fondo intersetoriale di solidarietà.

Il mese di settembre 2018 ha visto l'avvio delle trattative per la definizione di un accordo in tema di venerdì pomeriggio lavorativo, argomento molto delicato nel settore assicurativo e ampiamente dibattuto nel corso delle trattative sindacali. Il confronto ha portato, nel mese di novembre, alla sottoscrizione di un accordo sperimentale. Circa 90 dipendenti dell'azienda, impiegati in varie aree aziendali, a partire da dicembre 2018 e per un anno, presteranno servizio nel pomeriggio del venerdì. La finalità dell'accordo è stata quella di fornire un servizio sempre più efficiente, esteso, ampio e flessibile.

In un momento di forte cambiamento aziendale, il Gruppo ha inteso imprimere una decisa spinta all'innovazione della gamma di strumenti utili a istituire relazioni industriali non soltanto pienamente al passo con i tempi, ma soprattutto capaci di esprimere uno sforzo complessivo di cura del sociale. Ciascuna delle parti ha garantito aperta

collaborazione, massima trasparenza, desiderio di innovare e di trovare soluzioni efficaci e soddisfacenti per tutti.

L'azienda, investendo fortemente sull'innovazione, ha intrapreso un percorso di profondo cambiamento caratterizzato dalla volontà di creare una migliore sintesi tra vita privata e lavorativa, migliorando la qualità di entrambe attraverso l'adozione di diverse misure volte al work-life balance. Numerosi sono i permessi e le forme di flessibilità riconosciute ai singoli lavoratori per permettere loro di conciliare le esigenze familiari con la vita lavorativa.

Sul secondo versante, più specificamente sociale, si innalza la qualità della vita non solo dei dipendenti, ma anche dei familiari. Soprattutto bambini e anziani possono trarre un beneficio quotidiano e costante dalla maggiore disponibilità di tempo del genitore/figlio. Il miglior equilibrio tra le ore di lavoro quotidiane e il tempo dedicato alla famiglia agisce in primo luogo a favore degli individui che necessitano di maggiore disponibilità e attenzione.

Il periodo di preavviso in caso di cambiamenti organizzativi per i dipendenti delle società assicurative resta fissato in 30 giorni tanto per le riorganizzazioni di Gruppo che per quelle aziendali, come stabilito dall'art. 15 del CCNL 22 febbraio 2017.

## TUTELARE E PREVENIRE: SALUTE E SICUREZZA IN AZIENDA

Al fine di uniformare le politiche in materia di salute e sicurezza, di gestione degli adempimenti e di ottimizzazione delle risorse, le società appartenenti al Gruppo Cattolica condividono la struttura e le figure preposte a tale funzione. In particolare, è presente per tutte le società del Gruppo un unico Delegato per la sicurezza, così come previsto dall'art. 16 del D.Lgs. 81/08, a cui sono attribuiti tutti i compiti del Datore di Lavoro, esclusi quelli non delegabili.

Nel 2018, oltre alle attività formative previste dalla normativa, si segnalano iniziative volte ad ampliare il numero di persone coinvolte sui temi della sicurezza (squadre emergenza, primo soccorso) e la somministrazione di un questionario a tutti i dipendenti sull'utilizzo degli strumenti informatici al fine di individuare le conseguenti necessità.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) è comune per tutte le società del Gruppo, con ufficio centrale presso la sede di Verona e specifiche figure presso le sedi di Milano e Roma, mentre il ruolo di Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) è stato affidato in corso d'anno a consulenti esterni, appositamente incaricati.

Analogamente, il ruolo di Medico Competente (MC) è attribuito mediante incarico a 3 professionisti esterni, abilitati a ricoprirne le funzioni, sulla base di una suddivisione territoriale, con un medico avente funzione di coordinatore. Anche i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) sono comuni per tutte le società del Gruppo e saranno oggetto, a breve, di rinnovo tramite elezioni. Il SPP opera in stretto contatto con tutti gli altri uffici, sia generali che periferici, di volta in volta necessari per espletare i necessari adempimenti (Ufficio Tecnico, Servizi Generali, Ufficio Acquisti, Ufficio Contrattualistica, HR, Training).

Il Servizio di Prevenzione e Protezione ottempera con continuità a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08. Nel corso dell'anno 2018, si è provveduto a:

- aggiornare i Documenti di valutazione di tutti i rischi (DVTR) per le sedi direzionali di Verona, Milano e Roma e per le nuove società entrate (Vera Vita, Vera Protezione, Vera Assicurazioni);
- aggiornare i Piani di gestione emergenze e relativi allegati di tutte le sedi di Verona, Milano e Roma: la gestione delle emergenze è gestita in modo comune sulle sedi, e non per

singola società, per aumentare l'efficacia della gestione. A tal fine sono state eseguite prove di emergenza su tutte le sedi direzionali e periferiche, secondo diversi scenari di rischio;

- redigere ed implementare piani formativi in materia di salute e sicurezza, mediante formazione per nuovi assunti ed aggiornamenti per personale già formato sui seguenti temi: formazione generale e specifica, formazione per preposti, formazione per personale con qualifica di dirigente, formazione per addetti antincendio, formazione per addetti primo soccorso, formazione per uso defibrillatore, formazione tecnica per intervento emergenza su ascensori;
- garantire, in accordo con i MC, la sorveglianza sanitaria, provvedendo a tenere sotto controllo le scadenze e convocare i lavoratori per le relative visite;
- curare l'informazione dei lavoratori, mediante l'aggiornamento di contenuti esistenti (informazione art. 36 per neoassunti) o proposizione di nuovi (informativa lavoro estero);
- analizzare eventi critici (infortuni, *near miss*, segnalazioni), al fine di individuarne cause e prevenirne l'accadimento;

→ organizzare e partecipare alle riunioni periodiche (agosto e dicembre 2018);

→ assistere e fornire risposte in caso di visite ispettive di enti esterni (ispezione ASL al CDL Bari, ente di certificazione Bureau Veritas in occasione delle visite di certificazione per le sedi di Roma, Verona e Milano).

La certificazione indipendente del sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro secondo lo standard OHSAS 18001 è stata estesa alla sede direzionale di Roma, dopo che negli anni scorsi erano state sottoposte a vaglio le sedi di Verona e Milano.

## Infortuni e assenteismo

Il numero totale di infortuni per il 2018 ammonta a 21, di cui 4 sul luogo di lavoro e 17 in itinere.

Ad essi corrispondono 691 giornate di assenza. Il numero di infortuni risulta contenuto, pur in lieve aumento rispetto al 2017.

### Infortuni e indicatori di salute e sicurezza dei dipendenti del Gruppo<sup>20</sup>

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul luogo di lavoro	2	2	4	2	1	3
Infortuni in itinere	7	10	17	12	4	16
Decessi	0	0	0	0	0	0
<b>Totale infortuni</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>19</b>
Giorni persi per infortuni (esclusi in itinere)	27	13	40	126	24	150
Totale giorni persi per infortuni	410	165	575	688	136	824
Indice di frequenza <sup>21</sup> (esclusi in itinere)	1,30	2,24	1,65	1,36	1,19	1,30
Indice di gravità <sup>22</sup> (esclusi in itinere)	0,02	0,01	0,01	0,07	0,02	0,05
Indice di frequenza totale	5,81	13,36	8,58	9,54	5,95	8,23
Indice di gravità totale	0,23	0,15	0,20	0,40	0,13	0,30

### Tasso di assenteismo<sup>23</sup> dei dipendenti del Gruppo

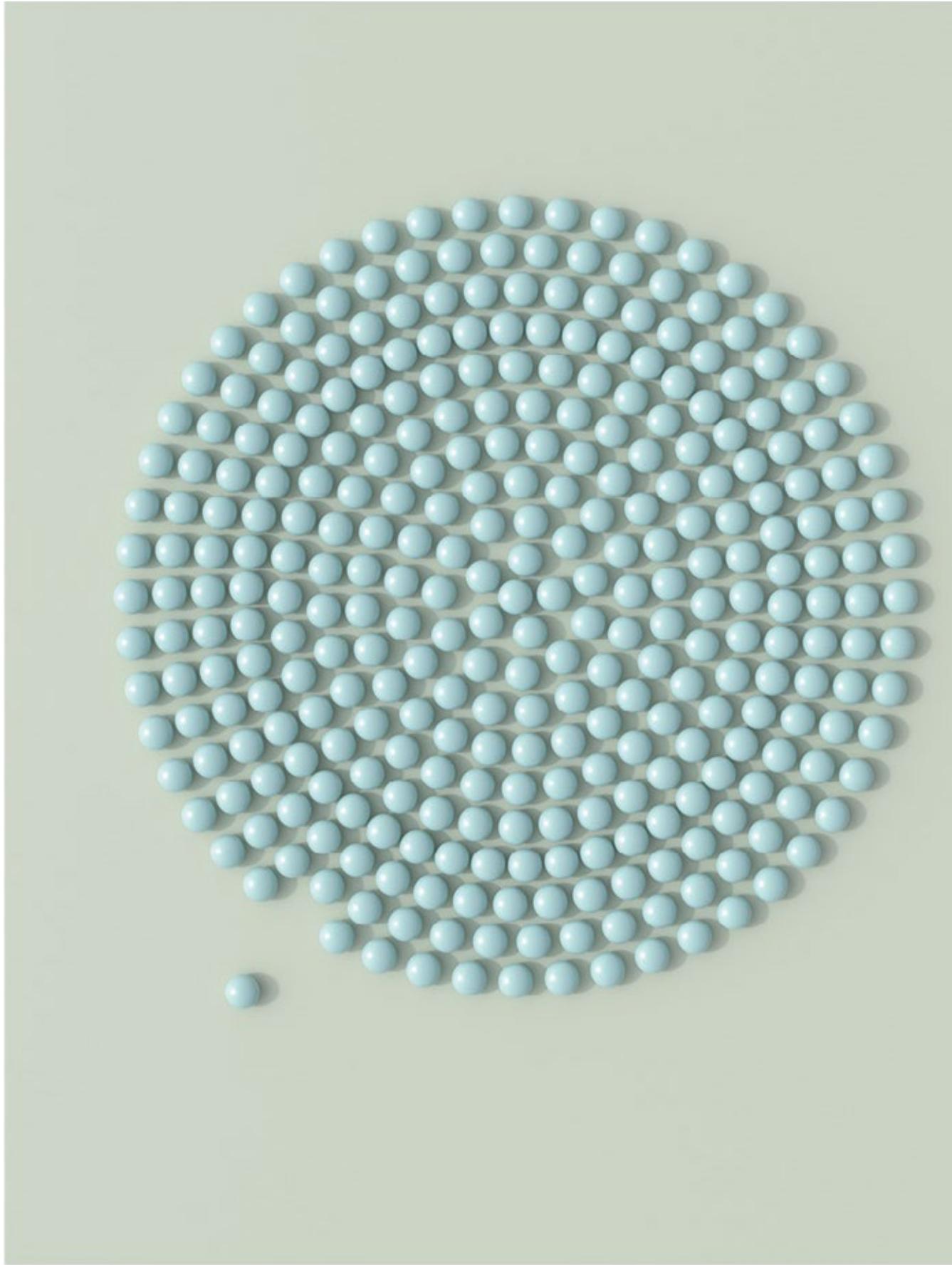
	2018	2017
Uomini	2,09%	2,37%
Donne	2,58%	3,13%
<b>Tasso di assenteismo totale</b>	<b>2,28%</b>	<b>2,66%</b>

20 Rispetto agli indicatori di salute e sicurezza dei dipendenti del Gruppo i dati 2017 non includono Cattolica Agricola, Cattolica Beni Immobili e Cattolica Life, i dati 2018 non includono Cattolica Life e le società Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo e CatRe, acquisite nel corso del 2018.

21 L'indice di frequenza è calcolato come segue: (n. totale di infortuni / totale ore lavorate)\*1.000.000.

22 L'indice di gravità è calcolato come segue: (n. giorni persi per infortunio / n. totale ore lavorabili)\*1.000.

23 Il tasso di assenteismo è calcolato come segue: n. di giornate di assenza (per infortunio o malattia) / n. giornate lavorabili.





# AVERE CURA DELLA CASA COMUNE: CATTOLICA E L'AMBIENTE

Pensare al dopo: a difesa delle risorse naturali	114
Consumi di carta	115
Consumi energetici	116
Emissioni dirette e indirette	118
I cambiamenti climatici: Cattolica e la Fondazione ENI Enrico Mattei	120
I consumi idrici	120
La grande risorsa verde: la tenuta di Ca' Tron	122



# AVERE CURA DELLA CASA COMUNE: CATTOLICA E L'AMBIENTE

## PENSARE AL DOPO: A DIFESA DELLE RISORSE NATURALI

Negli obiettivi di gestione di un'impresa orientata al lungo termine la questione ambientale ricopre un'importanza strutturale. Si tratta di una variabile fondamentale, in grado di influire massimamente sul vantaggio competitivo di un'organizzazione, ben oltre la mera valenza etica di tale fenomeno.

Salvaguardare e se possibile migliorare lo stato complessivo del contesto ambientale di riferimento diviene, quindi, un tema centrale delle scelte aziendali: il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente naturale tendono sempre più a influenzare la qualità dei rapporti di un'impresa con il sistema economico e sociale in cui essa opera.

La ricerca della compatibilità aziendale con la sfera ambientale si traduce nella volontà di un investimento, in termini di innovazione e sostenibilità, che completa e rafforza le strategie competitive e la capacità di ottenere il consenso e il supporto di cui l'impresa necessita.

Nei bilanci di un'impresa come Cattolica entrano di diritto temi quali l'impatto dei processi e dei prodotti, la riduzione dei consumi e il conseguimento di risparmi energetici, la gestione oculata delle risorse. È da premesse come queste che deriva la volontà di dotarsi di una policy ambientale di Gruppo e di una dedicata alla Tenuta di Ca' Tron, per cui si rimanda agli opportuni paragrafi.

La Compagnia prosegue nel percorso che la impegna a contribuire al benessere delle comunità in cui opera, lavorando per prevenire e mitigare le esternalità negative generate dalle attività aziendali.

Rimane salda l'idea che una governance ambientale ben delineata sia essenziale per un monitoraggio efficace delle politiche concernenti questi temi e per la loro diffusione all'interno dell'organizzazione.

Il Gruppo, in tal senso, prosegue nello sforzo di gestire in modo efficiente le risorse che impiega, con l'obiettivo di ridurre l'impatto generato. Si è dotato altresì di una copertura catastrofale per rischi di terremoto, alluvione, tempeste, trombe d'aria e grandine (non agricola), con un monitoraggio mensile degli eventi catastrofali che eccedono soglie di performance predeterminate, così da individuare potenziali eventi ad elevato impatto negativo.

I dati riportati all'interno di questa sezione includono le sedi direzionali del Gruppo di Verona, Roma, Milano e, a partire da quest'anno, della sede di Venezia, a seguito dell'acquisizione delle società Estinvest, Satec e Meteotec nel corso del 2018 e la relativa inclusione nel perimetro del Gruppo. Insieme alle sedi direzionali, i dati riportati includono il Cattolica Center di Verona e la tenuta agricola Ca' Tron. In particolare, l'area di Verona include le due sedi operative di Lungadige Cangrande e di via Fermi e il Cattolica Center, immobile di proprietà di Cattolica, in parte già ristrutturato e utilizzato a partire dal 2016.

Restano esclusi dal perimetro i dati relativi alle unità periferiche (uffici situati all'interno di immobili privati) in quanto considerati marginali in termini di impatto ambientale.

Per un approfondimento sulla tenuta agricola di Ca' Tron e i relativi consumi energetici e idrici si rimanda alla sezione dedicata.



## CONSUMI DI CARTA

Sono 447 le tonnellate di carta consumate nel corso del 2018 dal Gruppo Cattolica; numerose iniziative di dematerializzazione e digitalizzazione hanno contribuito a ridurre il numero di carta per fotocopie. Il Gruppo Cattolica, inoltre, prosegue anche nel corso del 2018 il progetto di razionalizzazione dell'ambiente di stampa avviato a giugno 2014, al fine di ridurre i consumi di carta e aumentare la responsabilità dei dipendenti riguardo a questo tema. A

conferma degli sforzi del Gruppo il numero di tonnellate di carta per fotocopie è diminuito del 13%.

I quantitativi di carta inviati al macero (120 tonnellate) hanno subito una riduzione del 42% rispetto allo scorso anno grazie alla conclusione, nel corso del 2017, di un'operazione di spostamento e riorganizzazione di archivi e magazzini, che aveva interessato le sedi del Gruppo.

### Consumi di carta (t)

#### Tipologia

Carta per fotocopie	27	31
Stampati: moduli, opuscoli, ecc.	420	392
<b>Totale</b>	<b>447</b>	<b>423</b>

	2018	2017
Carta per fotocopie	27	31
Stampati: moduli, opuscoli, ecc.	420	392
<b>Totale</b>	<b>447</b>	<b>423</b>

### Carta inviata al macero (t)

#### Tipologia

Magazzino stampati: modulistica obsoleta	22	49
Archivio centrale: macero polizze, sinistri, ecc.	46	104
Raccolta carta presso sedi direzionali	52	32
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>185</b>

	2018	2017
Magazzino stampati: modulistica obsoleta	22	49
Archivio centrale: macero polizze, sinistri, ecc.	46	104
Raccolta carta presso sedi direzionali	52	32
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>185</b>

## Dematerializzazione di processi e documentazione

È stato avviato un programma di semplificazione, che mira alla dematerializzazione di processi e documentazione, sia in agenzia che nelle sedi direzionali, in ottica di efficienza e maggiore sostenibilità ambientale, grazie al minore utilizzo di carta e materiale di stampa. Di seguito una breve rassegna delle iniziative più rilevanti:

→ Scrivanie Digitali: il progetto, già attivo per alcune funzioni aziendali e società del Gruppo, prevede la digitalizzazione della corrispondenza proveniente da terzi, nonché l'indicizzazione e gestione della stessa, con una drastica riduzione della circolazione di documenti cartacei e dei relativi consumi, oltre che la tracciatura della trasmissione interna.

→ Raccomandata digitale per clienti: è un servizio in fase sperimentale, che consente al cliente la possibilità di ritirare la raccomandata in modalità digitale. Il destinatario può accedere al documento digitale previa registrazione, senza la necessità di recarsi all'ufficio postale, con un risparmio di tempo e costi di spostamento.

→ Revisione "servizio contestuale": poiché il 70% delle

spedizioni effettuate dalla Direzione alle Agenzie in "servizio contestuale" a frequenza quindicinale non contiene corrispondenza, tale modalità è stata sostituita da un servizio di spedizione mensile, con la possibilità di un ulteriore ritiro a chiamata a discrezione dell'agenzia. Inoltre, le richieste di stampati con peso inferiore ai 20 kg verranno inviate tramite tale servizio e non più con invii ad hoc, con una migliore efficienza nei costi e nei consumi.

→ Incassa e stampa: la pratica comune in uso alla rete agenziale di produrre massivamente documentazione cartacea comporta un significativo spreco di carta, soprattutto in relazione ai pagamenti non incassati. Si stima che circa 200.000 titoli di pagamento vengano annullati ogni anno, con un rilevante spreco di carta e oneri per l'agenzia di raccolta e archiviazione di documenti. Grazie a nuovi processi agili e flessibili, le agenzie sono in grado di produrre la quietanza di pagamento e i certificati di assicurazione solo dopo l'incasso e quindi per i soli titoli su cui ha senso la produzione del documento. A fine 2018, solo il 40% dei titoli annullati o ancora da incassare risultavano stampati, con un notevole contenimento di costi e sprechi.

→ Firma digitale e firma elettronica avanzata: Il regolamento IVASS 8/2015 raccomanda l'adozione di tecniche di

firma elettronica per la gestione dei contratti. L'adozione di tecniche di *one time password* scelta da Cattolica - con l'uso di dispositivi generatori di password virtuali o mediante smartphone - è stata completata sulla rete di vendita nel novembre 2018. La novità è stata particolarmente gradita per la semplicità di utilizzo sia in agenzia che presso il cliente. Nei primi due mesi di operatività piena sono stati firmati con questa tecnica circa 2.000 contratti con un trend che si prevede in costante crescita.

→ Incassi da portale: il provvedimento IVASS 41/2016 ha chiarito che è possibile adottare la forma dematerializzata per le polizze di assicurazione relative ai veicoli a motore. Cattolica aveva attivato già dal 2016 procedure per l'incasso dematerializzato, limitate a gestire gli incassi fuori dai locali dell'agenzia. Nel 2018 è stata completamente rivista la procedura e i supporti operativi, con l'obiettivo di poterla adottare come strumento ordinario anche in agenzia. Il completamento dei processi di attivazione è avvenuto nel mese di novembre. Già nel mese di dicembre gli incassi da portale sono stati 30 volte superiori rispetto al 2017 raggiungendo il 6,6% degli incassi totali di agenzia.

→ Adozione della carta bianca per la produzione delle

polizze: Cattolica produceva i documenti contrattuali su carta anti-falsificazione (sensibile alla Lampada di Wood) con il brand della Compagnia in filigrana, più costosa della carta bianca. I nuovi strumenti di antifalsificazione introdotti nei dati del documento (in particolare, il riferimento agli identificativi univoci del contratto, del movimento di portafoglio e del titolo) hanno consentito di passare all'adozione di carta standard sulla quasi totalità dei contratti danni: su 2,5 milioni di nuovi contratti solo 25.000 mantengono l'utilizzo della carta filigranata.

→ La *robotic process automation* (RPA) e l'impatto sulla dematerializzazione: l'adozione dei processi RPA ha tra le finalità rendere efficiente l'operatività su procedure ripetitive e con elementi decisionali deterministici e ridurre il tasso di errore. L'adozione di questo approccio ha imposto, sui processi gestiti con questa tecnologia, di passare alla dematerializzazione dei documenti ed eliminare procedure che prevedevano uno scambio di carta tra uffici. L'impatto positivo verso la dematerializzazione causato dall'adozione di tali processi è previsto crescente anche per il futuro, con un beneficio sensibile in termini di minimizzazione o assenza di spostamenti di documenti tra uffici.

## CONSUMI ENERGETICI

Il consumo totale di energia elettrica del Gruppo nel 2018 è pari a circa 4.816.606 kWh, in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno (2017: 4.824.645 kWh). Con riferimento ai consumi della sede di Verona, si evidenzia una riduzione totale del 12% circa, ottenuta grazie al conseguimento di un risparmio energetico nelle sedi direzionali e alla riduzione dell'incidenza dei lavori di ristrutturazione sui consumi del Cattolica Center. I consumi delle sedi di Roma sono in lieve aumento rispetto al 2017 (+7%), ma l'aumento più significativo si è verificato per la sede di Milano

(+16%). Tale aumento potrebbe essere dovuto all'acquisizione di Vera, locata nella sede di Milano già di proprietà del Gruppo, che ha portato ad una ottimizzazione degli spazi dell'edificio e ad un conseguente incremento dei consumi.

Sono invece in calo i consumi di gas metano con riferimento alle sedi direzionali di Verona e Roma, mentre l'impatto dell'estensione del perimetro analizzato conferma un aumento dei consumi.

Consumi energia elettrica per sede (kWh)

<b>Sede</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Verona	2.464.730	2.785.368
di cui sedi direzionali	1.916.991	2.079.150
di cui Cattolica Center	547.739	706.218
Roma	528.337	494.542
Milano	1.504.949	1.298.589
Venezia	1.691	n.a
Tenuta agricola di Ca' Tron	316.899	246.146 <sup>24</sup>
<b>Totale</b>	<b>4.816.606</b>	<b>4.824.645</b>

24 A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo al consumo di energia elettrica per la tenuta agricola Ca' Tron è stato riesposto, includendo anche i consumi della società Cattolica Beni Immobili. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

### Consumi gas metano per sede (m<sup>3</sup>)

<b>Sede</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Verona	33.362	39.987
di cui sedi operative	33.362	39.987
di cui Cattolica Center	n/a	n/a
Roma	7.943	8.725
Milano	125.076	103.611
Venezia	442	n/d
Tenuta agricola di Ca' Tron	30.923	24.754 <sup>25</sup>
<b>Totale</b>	<b>197.746</b>	<b>177.077</b>

### Teleriscaldamento (KWh)

<b>Sede</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Verona (Lungadige Cangrande)	949.785	1.215.823

Il consumo energetico complessivo del Gruppo Cattolica Assicurazioni risulta essere per il 2018 pari a 37.420 GJ, in diminuzione rispetto ai 39.634 GJ del 2017, come riassunto nella tabella seguente.

### Consumi energetici totali (GJ) <sup>26</sup>

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Consumi energia elettrica <sup>27</sup>	17.340	17.369
Consumi energia termica (teleriscaldamento)	3.419	4.377
Gas metano	6.971	6.221
GPL <sup>28</sup>	190	186
Consumi energetici per trazione <sup>29</sup> :		
- Gasolio agricolo	4.790	6.458
- Gasolio per autotrazione	4.323	4.585
- Benzina per autotrazione	388	438
<b>Totale consumi energetici</b>	<b>37.420</b>	<b>39.634</b>
di cui rinnovabili	-	-

### Intensità energetica

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Dipendenti al 31 dicembre (n.)	1.717	1.592
<b>Intensità energetica</b>	<b>21,8</b>	<b>24,9</b>

<sup>25</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo al consumo di gas metano per la tenuta agricola Ca' Tron è stato riesposto, includendo anche i consumi della società Cattolica Beni Immobili. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>26</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2017 relativi al consumo di energia elettrica e di gas metano per la tenuta agricola Ca' Tron sono stati riesposti, includendo anche i consumi della società Cattolica Beni Immobili. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>27</sup> Si segnala che il Gruppo non ha fatto ricorso all'acquisto di certificati di Garanzie di Origine (GO) per l'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili.

<sup>28</sup> I consumi di GPL sono frutto di stime.

<sup>29</sup> Si segnala che per le auto ad uso promiscuo, nei dati relativi all'anno 2018 è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI 2018.

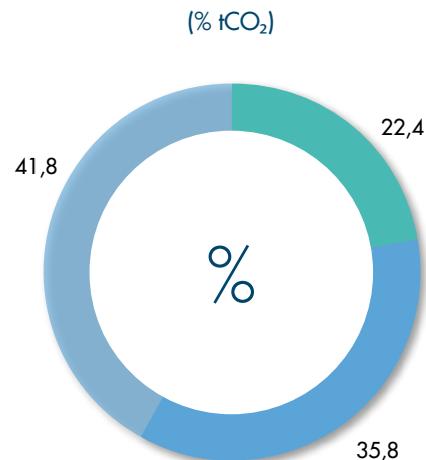
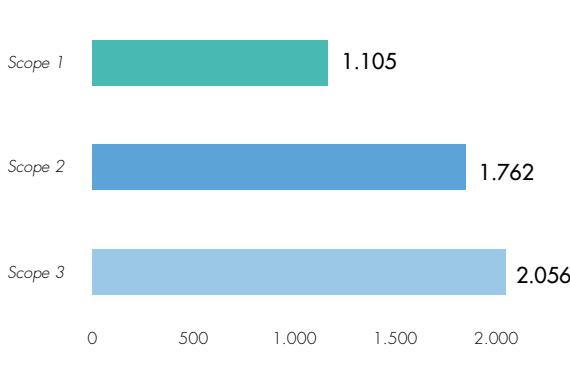
## EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE

Tra le emissioni dirette sono computate le emissioni generate dai consumi di gas metano e GPL per gli impianti di riscaldamento e i consumi di gasolio sia dalle auto della flotta aziendale che dei mezzi agricoli della Tenuta Ca' Tron (Scope 1).

Quelle indirette, invece, considerano nello Scope 2 le emissioni generate dai consumi di energia elettrica e teleriscaldamento, e nello Scope 3 quelle generate dai consumi delle auto private dei dipendenti e delle auto con conducente utilizzate per scopo lavorativo, nonché le emissioni causate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei).

Nel 2018 le emissioni totali di gas ad effetto serra del Gruppo Cattolica Assicurazioni si attestano ad un livello di 4.923 tCO<sub>2</sub>e (2017: 4.849 tCO<sub>2</sub>e) <sup>30</sup>. In particolare, le emissioni di Scope 1 sono pari a 1.105 tCO<sub>2</sub>e (2017: 1.206 <sup>31</sup> tCO<sub>2</sub>e), pari al 22% sul totale delle emissioni, quelle di Scope 2 sono pari a 1.762 tCO<sub>2</sub>e (2017: 1.876 <sup>32</sup> tCO<sub>2</sub>e), pari al 36% sul totale delle emissioni, e le emissioni di Scope 3 <sup>33</sup> sono pari a 2.056 <sup>34</sup> tCO<sub>2</sub>e (2017: 1.767 tCO<sub>2</sub>e) <sup>35</sup>, pari al 42% sul totale delle emissioni.

Emissioni dirette e indirette 2018 (tCO<sub>2</sub>)



Per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>e dello Scope 2 sono state utilizzate entrambe le metodologie di calcolo previste dai GRI Standards: il "Location-based", rappresentato all'interno dei grafici, e il "Market-based".

<sup>30</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2017 relativi alle emissioni di CO<sub>2</sub> del Gruppo Cattolica Assicurazioni includono da quest'anno anche i consumi di energia elettrica e gas metano della società Cattolica Beni Immobili per la tenuta agricola Ca' Tron. Inoltre, sono state aggiornate le fonti dei fattori di emissione relative allo Scope 1 e allo Scope 2, per ottenere dati in CO<sub>2</sub> equivalente. A fine comparativi i dati 2017 sono stati conseguentemente riesposti. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>31</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo alle emissioni di Scope 1 è stato riesposto, includendo anche i consumi di gas metano della società Cattolica Beni Immobili. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>32</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 relativo alle emissioni di Scope 2 è stato riesposto, includendo anche i consumi di energia elettrica della società Cattolica Beni Immobili per la tenuta agricola di Ca' Tron. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>33</sup> Con riferimento allo Scope 2 le emissioni qui riportate fanno riferimento al metodo di calcolo Location Based.

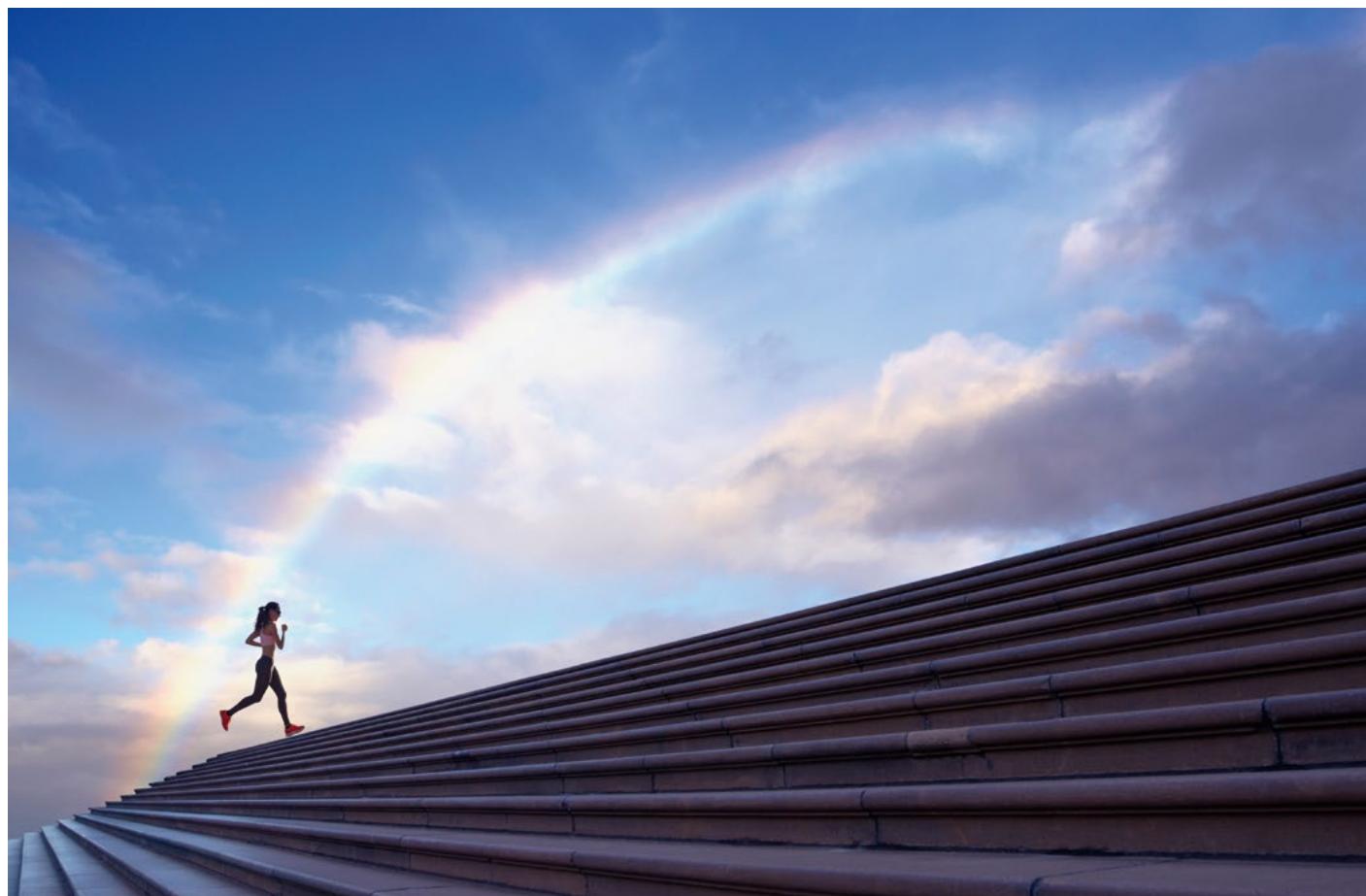
<sup>34</sup> Le emissioni di Scope 3 non includono Cattolica Life e le società Vera Financials, Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo e CatRe acquisite nel corso del 2018.

<sup>35</sup> I dati relativi ai viaggi di lavoro tramite aereo e treno non includono TUA assicurazioni, Cattolica Life, Cattolica Agricola e le società Vera Financial, Satec, Estinvest, Meteotec, Qubo, CatRe, acquisite nel corso del 2018.

Di seguito, sono rappresentate le emissioni generate complessivamente dal Gruppo.

### Emissioni CO<sub>2</sub>e [t CO<sub>2</sub>] <sup>36</sup>

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Scope 1 <sup>37</sup>	1.105	1.178
Scope 2 (Location-based)	1.762	1.842
Scope 2 (Market-based)	2.520	1.992
Scope 3	2.056	1.767



36 Con riferimento al calcolo delle emissioni secondo il metodo market based si è fatto riferimento, per il biennio considerato, al dato più aggiornato disponibile. Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- Scope 1: ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI (versione 13.12.2018 per i dati 2018, e versione novembre 2017 per i dati 2017).
- Scope 2
  - Teleriscaldamento: ISPRA come da Linee Guida ABI (versione 13.12.2018 per i dati 2018, e versione novembre 2017 per i dati 2017). Le emissioni dello Scope 2 dovute al teleriscaldamento sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub>e) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO<sub>2</sub> e altri gas serra nel settore elettrico";
  - Energia elettrica (Location-based): ISPRA con trasformazione in CO<sub>2</sub> equivalente secondo la procedura riportata nelle Linee Guida ABI (versione 13.12.2018 per i dati 2018, e versione novembre 2017 per i dati 2017);
  - Energia elettrica (Market-based): AIB - European Residual Mixes 2018 (versione 11.07.2018). Si segnala che il fattore di emissione fa riferimento a t CO<sub>2</sub>e.
- Scope 3
  - Auto, aereo e treno (km): DEFRA 2018 - Conversion factors 2018 - Full set (versione DEFRA 2017 per i dati 2017).

37 Si segnala che per le auto ad uso promiscuo, nei dati relativi all'anno 2018 è stato considerato il 70% dei consumi complessivi come indicato dalle Linee Guida ABI 2018.

## I CAMBIAMENTI CLIMATICI: CATTOLICA E LA FONDAZIONE ENI ENRICO MATTEI

Nel corso del 2018 Cattolica ha proseguito il rapporto di collaborazione con FEEM - Fondazione ENI Enrico Mattei, prestigioso centro studi e *think tank* nazionale, nell'ambito del progetto denominato "Disclosure, Measurement, Management and Mitigation of Climate-Related Risks for Companies" (DeRisk-CO), avente per obiettivo la promozione della conoscenza scientifica sui rischi e sulle opportunità associati al cambiamento climatico; l'iniziativa prevede tra l'altro un'indagine sulle modalità di gestione di tali tematiche nella best practice internazionale e la disclosure di metodi e risultati da parte di un selezionato campione di imprese italiane.

DeRisk-CO afferisce ai programmi di ricerca FEEM "Climate Change: Economic Impacts and Adaptation" (EIA) e "Society and Sustainability" (SAS), e intende assecondare il

paradigma di crescita delineato dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile e dai relativi Sustainable Development Goals (SDGs), per i quali le società sono sistemi complessi di interazione tra comunità, imprese e istituzioni pubbliche, chiamate a una stretta cooperazione per migliorare i risultati in termini di progresso, coesione sociale e qualità ambientale.

Nel corso dell'anno si sono svolti due workshop denominati "Le raccomandazioni della task force on climate-related financial disclosures - Analisi di scenario e impatti finanziari per le imprese" (13 giugno) e "Methodologies and Tools to Evaluate the Financial Impact of Climate-Related Risks and Opportunities" (16 novembre), che hanno riscosso grande interesse. La partnership con FEEM prosegue anche nel 2019 nel quadro dell'accordo per il triennio 2018-2020.

## I CONSUMI IDRICI

L'acqua consumata dal Gruppo Cattolica nel 2018 ammonta a 765.585 m<sup>3</sup>, in linea con i consumi riportati lo scorso anno (2017: 767.805 m<sup>3</sup>), principalmente imputabile alle attività

di irrigazione della tenuta agricola Ca' Tron, che nel 2018 ha diminuito le colture più intensive nei consumi d'acqua e mirato a sfruttare al meglio le tecniche d'irrigazione.

### Consumi idrici (m<sup>3</sup>)

	2018	2017
Sedi direzionali e Cattolica Center <sup>38</sup>	32.132	27.965
Tenuta agricola di Ca' Tron <sup>39</sup>	733.453	739.840
<b>Total</b>	<b>765.585</b>	<b>767.805</b>

Nel corso del 2018 è proseguito l'utilizzo di impianto di irrigazione a goccia che determina, oltre a un impatto positivo sulla qualità delle colture interessate, anche un significativo risparmio dei consumi idrici.

In particolare, l'acqua di irrigazione che alimenta gli impianti viene prelevata dai collettori di adacquamento per mezzo di pompe. Successivamente viene filtrata e inviata con una seconda pompa (funzionante a bassa pressione:

1,5/2 atm), all'interno di tubi di plastica forati, interrati lungo i filari delle viti. I fori hanno un diametro di 2/4 mm e la distanza dei fori varia dai 30 ai 60 cm <sup>40</sup>. Dai fori escono minuscole gocce d'acqua che si posizionano nei pressi delle radici.

Attraverso questi impianti è inoltre possibile distribuire i concimi (in genere liquidi), diluiti nell'acqua di irrigazione (fertirrigazione). Nel 2018 sono stati completati all'interno

<sup>38</sup> Il dato non include i consumi idrici della sede di Roma, in quanto non disponibili. Per le sedi di Verona di via Fermi (11/b, 11/d e 15) e per il Cattolica Center il consumo del mese di dicembre è frutto di stime.

<sup>39</sup> I consumi idrici della tenuta agricola Ca' Tron sono stati stimati sulla base del fabbisogno di acqua delle due colture principali, patate e vigneti. In particolare, con riferimento alla prima coltura, sono stati considerati i numeri di ettari coltivati, il numero di cicli di irrigazione, la portata della pompa d'irrigazione e il diametro della pompa. Con riferimento alla seconda coltura, sono stati considerati il numero di ettari, i cicli d'irrigazione e il quantitativo d'acqua erogato (la portata della pompa viene programmata tramite un computer).

<sup>40</sup> L'inter-foro varia con le colture ed il diametro varia con il fabbisogno idrico giornaliero, nel caso delle viti 8/10 lt/acqua/giorno per pianta.

della Tenuta gli impianti di fertirrigazione che coinvolgono attualmente circa 350 ettari destinati a vigneto.

I vantaggi nell'uso di impianti di irrigazione sotterranea rispetto ad un sistema tradizionale sono:

- un risparmio idrico stimato superiore al 30%, misurato in termini di efficienza irrigua, intesa come rapporto tra la quantità di acqua utilizzata dalla pianta rispetto alla quantità di acqua erogata. L'irrigazione a pioggia a lunga gittata ha una efficienza di circa il 65%, mentre l'irrigazione a goccia interrata ha una efficienza di circa il 99%. Tale incremento è dovuto alla lenta somministrazione dell'acqua ed in prossimità delle radici, evitando perdite e dispersioni, tipiche di altri sistemi di microirrigazione;
- l'uniformità di distribuzione sull'intera superficie servita, che evita la presenza di zone interessate da quantitativi eccessivi d'acqua e conseguenti ristagni e altre in carenza idrica;
- la fornitura dell'acqua direttamente alla pianta, mantenendo il suolo asciutto nell'interfila, con la possibilità per le macchine operatrici di svolgere il lavoro anche durante l'irrigazione;
- il mantenimento di una corretta aerazione del terreno, che previene la compattazione delle particelle in fase di

adacquamento ed evita le fessurazioni, spesso profonde, della fase sicciosa;

- l'automazione di tutte le fasi del processo irriguo;
- il risparmio nei trattamenti chimici fogliari tipici del pre- e post-precipitazione, in quanto annulla il rischio di malattie e formazione di funghi derivanti dalla bagnatura delle foglie o per eccessiva umidità della pianta;
- la riduzione della quantità di fertilizzante e/o sostanze chimiche nutritive da distribuire rispetto a sistemi tradizionali, in quanto i prodotti sono somministrati con costanza e precisione, evitando così pericolosi dilavamenti nella falda acquefera;
- un maggiore controllo della salinità del terreno, in quanto la frequente erogazione dell'acqua riduce la concentrazione di sali depositati che vengono spostati ai margini della zona radicale;
- una sensibile diminuzione della potenza richiesta per il pompaggio, con conseguente risparmio energetico e riduzione dell'inquinamento.

Non è in essere attualmente un sistema di riutilizzo o riciclo dell'acqua.

## L'origine di ogni cosa. Cattolica per "Labirinto d'acque"

Cattolica ha sostenuto - in qualità di top sponsor - la prima edizione della manifestazione "Labirinto d'Acque 2018", ideata e organizzata dall'editore e designer Franco Maria Ricci sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica Italiana e sotto l'Alto Patrocinio del Parlamento Europeo. L'appuntamento, ospitato nello scenario suggestivo del Labirinto della Masone, a Fontanellato (Parma), dal 21 al 24 marzo, ha rappresentato il primo evento nazionale di ampia portata dedicato al tema dell'acqua nelle sue mutevoli forme e infiniti impieghi.

Un appuntamento promosso per "pensare l'acqua" su scala planetaria e locale, che ha invitato il pubblico a riflettere sull'importanza di questo elemento, in un'epoca in cui l'ecosistema è interessato da processi irreversibili, come i mutamenti climatici e il surriscaldamento globale, che impattano in modo severo sul nostro futuro.

Il rapporto dell'uomo con l'acqua è stato al centro delle quattro giornate di dibattito, in un'indagine ad ampio raggio che si è soffermata con particolare attenzione sulla grande sfida della sostenibilità ambientale, focus che ha diverse implicazioni per il Gruppo Cattolica: basti pensare all'impiego delle risorse idriche a scopi agroalimentari o ai fattori di rischio connessi ai cambiamenti climatici.

Sono queste le motivazioni che hanno spinto il Gruppo a supportare una manifestazione che ha visto alternarsi sul palco esponenti illustri di ogni ambito correlato al tema: scienziati, divulgatori scientifici e personalità istituzionali fra cui il Direttore Comunicazione e Innovazione della Leonardo Di Caprio Foundation Karl Burkart, il regista Peter Greenaway, l'astronauta Samantha Cristoforetti e la campionessa di nuoto Federica Pellegrini.



## LA GRANDE RISORSA VERDE: LA TENUTA CA' TRON

La Tenuta di Ca' Tron è una vera e propria oasi di sostenibilità, preservata nella sua unità ed integrità ambientale. Immersa nel cuore del Veneto, nel comune di Roncade, in provincia di Treviso, e per una piccola parte in quello di Meolo, in provincia di Venezia, Ca' Tron è la più vasta tenuta agricola a corpo unito della regione, l'habitat ideale per la tutela della biodiversità di flora e fauna.

Come ogni vera risorsa (verde), la Tenuta non rappresenta soltanto un patrimonio per il Gruppo Cattolica, ma anche un fattore di progresso per la comunità circostante. Le progettualità messe in campo danno continuità alla storia di un territorio di rara bellezza naturalistica e paesaggistica che ha sempre dimostrato di saper essere ricettivo nei confronti delle innovazioni e dei cambiamenti socio-economici. La Tenuta, così come oggi è visibile, è il risultato di trasformazioni fondiarie dei primi decenni del secolo scorso che portarono alla totale estirpazione e scomparsa di un'estesa formazione boschiva di alcune centinaia di ettari ed alla contemporanea opera di bonifica e riduzione a coltura delle aree palustri.

La conduzione dei circa 2.000 ettari avviene direttamente da parte della proprietà e le colture praticate sono principalmente

quelle cerealicole e quelle del pomodoro da industria. Negli ultimi anni è stato avviato un importante investimento in vigneti di diversa specie e per una maggiore diversificazione sono state ampliate le colture di ortaggi.

Cattolica Agricola e Cattolica Beni Immobili sono le società costituite da Cattolica nell'ambito dell'acquisto della Tenuta che hanno per oggetto, rispettivamente, l'esercizio esclusivo delle attività agricole di cui all'articolo 2135 del Codice civile e la gestione degli immobili non strumentali all'attività agricola.

### Lo sviluppo dell'azienda

Il corpo originario della Tenuta di Ca' Tron deriva da un'antica proprietà dei Frati Armeni, che avevano realizzato importanti opere di trasformazione fondiaria finalizzate a rendere l'area da zona valliva (quindi di fatto incolta) ad agricola. Alle opere di trasformazione fondiaria sono seguite, sempre a cura dei Frati Armeni, importanti opere di miglioramento fondiario, finalizzate alla formazione di appezzamenti di terreno atti alla coltivazione, grazie all'eliminazione di problemi di ristagno idrico e alla contestuale garanzia di approvvigionamento di acqua irrigua.



Subito dopo l'acquisizione da Fondazione Cassamarca, Cattolica Agricola ha programmato importanti opere di miglioramento fondiario, finalizzate ad adeguare le sistemazioni superficiali esistenti alle reali necessità di una razionale ed economica gestione delle principali operazioni culturali come a variare, almeno in parte, l'indirizzo culturale (seminativo in rotazione) adottato dalle precedenti proprietà.

Il primo aspetto - adeguamento delle esistenti sistemazioni superficiali - ha comportato un'attenta analisi dell'esistente con rilievi sul campo e la conseguente progettazione di un nuovo assetto idraulico/agrario.

Tutti i terreni erano sistemati alla "ferrarese", con la suddivisione delle varie superfici in appezzamenti rettangolari della larghezza di 20-25 metri e della lunghezza media di 100 metri, delimitati da fossi di scolo. Il sistema scolante era degradante verso punti precisi per assicurare lo smaltimento delle acque in eccesso. Questo tipo di sistemazione fondiaria era adatta a operazioni culturali eseguite con macchinari e attrezzature più semplici rispetto a quelli di cui Cattolica Agricola intendeva dotarsi. Inoltre, la notevole estensione della rete scolante sottraeva molta superficie alla coltivazione, richiedendo frequenti e costosi interventi di pulizia dei fossi e manutenzione.

Cattolica Agricola, nella programmazione di nuove sistemazioni fondiarie, ha perseguito i seguenti obiettivi:

- adeguare i vari appezzamenti di terreno alla nuova meccanizzazione aziendale;
- eliminare tare improduttive (parte dei fossi di scolo);
- assicurare la disponibilità dell'acqua ad uso irriguo;
- contenere, il più possibile, i costi per l'irrigazione delle colture.

Per raggiungere gli scopi indicati, sono state progettate e realizzate radicali opere di sistemazione fondiaria, con la formazione di appezzamenti di dimensioni adeguate alla moderna meccanizzazione e la conseguente eliminazione di numerosi fossi di scolo, nonché la realizzazione di un adeguato impianto di drenaggio sotterraneo.

Alla stato attuale una superficie di circa 400 ettari è stata oggetto di miglioramento fondiario, che ha consentito il recupero per fini agricoli di circa 20 ettari di superficie, assicurando:

- un adeguato smaltimento delle acque meteoriche in eccesso, con conseguente eliminazione dei problemi di ristagno idrico che si ripercuotevano negativamente sulla produzione;
- un rimpinguamento, attraverso il sistema di drenaggio sotterraneo, della falda acquifera durante l'estate, per cui gli interventi irrigui diretti sono assai limitati e solo in occasione delle semine primaverili-estive;

→ un razionale ed economico utilizzo delle macchine operatrici, che evita molti tempi morti con un significativo risparmio relativo ai costi di produzione;

→ una efficiente viabilità aziendale.

Per quanto riguarda l'indirizzo produttivo, è stata programmata una sostanziale e importante variazione: sono stati realizzati, sui terreni oggetto di sistemazione superficiale e drenaggio sotterraneo, circa 350 ettari di vigneto in coltura specializzata e "allevato" con forme e tecniche finalizzate alla meccanizzazione di tutte le operazioni culturali (dalla potatura alla raccolta). I vigneti sono stati dotati di impianti di irrigazione fissi (irrigazione localizzata) con possibilità di effettuare la fertirrigazione.

Gli impianti irrigui sono stati tutti completamente automatizzati e il loro controllo può avvenire anche da remoto. Le varietà d'uva sono: glera, pinot grigio, pinot bianco, verduzzo trevigiano e altre bacche minori.

Una particolare attenzione è stata prestata a tutela degli abitanti della frazione Ca' Tron e dei frequentatori abituali, piantumando varietà di uve resistenti alle malattie. Ciò consente di evitare molti trattamenti antiparassitari e/o anticrittogamici che potrebbero determinare impatti ambientali negativi.

Dal punto di vista economico l'introduzione della coltura della vite, un tempo già presente, ha comportato un significativo miglioramento delle performance aziendali. È questo un elemento assai importante in quanto i seminativi garantiscono oggi redditi contenuti.

Parte della superficie aziendale (circa 450 ettari) è destinata a colture biologiche (Fondo Ca' De Riva, già riconosciuto biologico, e Fondo I Marzi, in fase di conversione al biologico), con introduzione di seminativi che massimizzano questo tipo di agricoltura (barbabietole da zucchero, soia, erba medica ecc.).

Sempre nella parte di azienda coltivata con il metodo biologico verrà realizzato, nella prossima primavera, un vigneto (circa 25 ettari) con varietà resistenti alle malattie; l'obiettivo è di ottenere uva senza ricorrere ad alcun trattamento e destinare tali uve alla produzione di vino di particolare pregio.

Nella zona di agricoltura biologica è stato attivato anche un allevamento di bovini cresciuti secondo il metodo biologico (noto anche come linea vacca-vitello) che prevede, durante il periodo primaverile-estivo, la stabulazione degli animali al pascolo.

Nell'ottica di un miglioramento della gestione della Tenuta e per favorire un bilancio ambientale positivo si è proceduto alla messa a dimora di siepi (con essenze arboree e arbustive autoctone) e filari sempre di piante autoctone (pioppi, cipressi ed altre varietà).

## Superfici coltivate e raccolto nel corso del 2018

<b>COLTURA</b>	<b>BIOLOGICO HA</b>	<b>CONVENZIONALE HA</b>	<b>TOTALE HA</b>
BARBABETOLA DA ZUCCHERO		73	73
MAIS DA GRANELLA	66	206	272
SOIA	14	267	281
GRANO TENERO	38	318	356
ERBA MEDICA, LOIETTO, FORAGGERE	54	69	123
PRATI		31	31
GIRASOLE ALTO OLEICO		61	61
PATATA		21	21
SORGO DA GRANELLA		21	21
PISELLO PROTEICO		31	31
VIGNETO		335	335
<b>TOTALE HA.</b>	<b>172</b>	<b>1.433</b>	<b>1.605</b>
BOSCHI, SIEPI, COLTURE A PERDERE PER L'AVIFAUNA, etc.		94	94
<b>TOTALE HA.</b>	<b>172</b>	<b>1.527</b>	<b>1.699</b>
TERRENI DATI IN AFFITTO (POMODORO)		75	75
<b>TOTALE HA.</b>	<b>172</b>	<b>1.602</b>	<b>1.774</b>

Nota: Alle superfici elencate vanno aggiunte quelle oggetto di anticipazione culturale per il 2019 (colture messe a dimora nell'autunno 2018 per HA. 582 che completeranno il ciclo produttivo nel 2019). In sintesi nel 2018 sono stati lavorati e coltivati HA. 1.774 + 582 = HA. 2.336.

## All'avanguardia: la policy ambientale della tenuta di Ca' Tron

In linea con l'obiettivo di diffondere la cultura della sostenibilità all'interno del Gruppo e quale segno tangibile di un impegno che vuole crescere nel tempo, Cattolica ha individuato tra le priorità - all'interno dell'action plan elaborato dalla funzione CSR nell'autunno 2018 - la definizione di una policy ambientale con riferimento alla tenuta agricola Ca' Tron.

Tale documento, scaturito da un'attenta analisi e mappatura sul campo dei principali rischi in ambito ambientale - generati e subiti - legati alle attività della tenuta, ha condotto alla

contestuale identificazione delle aree di miglioramento in termini di riduzione degli impatti, grazie all'apporto delle risorse dell'azienda coinvolte nella gestione e di un team esterno di specialisti. Verrà sottoposto per approvazione al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo assieme alla DNF 2018.

Tale policy non soltanto rappresenta un risultato che pone Cattolica all'avanguardia nella gestione sostenibile di un asset agricolo, ma si pone anche come nucleo teorico-pratico di conoscenza da cui prendere le mosse per sviluppare una più complessiva policy ambientale di Gruppo, la cui emanazione è prevista nel 2019.

## Tracce di storia. La Via Annia

I numerosi reperti archeologici emersi documentano ampiamente che in età romana il territorio di Ca' Tron era coltivato e abitato. Sorgente sulla sponda sinistra del Sile, la Tenuta è strettamente legata all'evoluzione storica della città di Altino, insediamento dei paleoveneti prima e poi municipium romano. Il legame con Altino divenne ancor più agevole dopo la costruzione, nel 131 a.C., della Via Annia, che collegava Adria, Padova, Altino, Concordia e Aquileia.

Proprio all'altezza di Musile di Piave, la Via Annia si sdoppia in due tracciati che tornano a riunirsi nell'agro altinate, nella nostra Tenuta di Ca' Tron: uno si sviluppa parallelamente alla linea di costa, seguendo l'andamento della gronda lagunare, mentre l'altro presenta un andamento curvilineo.

Il tracciato vicino alla linea di costa corrisponde al percorso più antico e ricalca molto probabilmente un asse stradale dell'Età del Ferro (IX-VI secolo a.C.); realizzato in terra battuta, era largo circa 21 metri e delimitato da due fossati funzionali al drenaggio della sede stradale. Venne abbandonato nel corso del I secolo a.C. a causa di ingressioni marine che lo sommersero.

Il secondo tracciato venne quindi ricavato più all'interno, fu realizzato su un terrapieno largo alla base 17 metri, fiancheggiato da due fossati larghi 9 metri e profondi circa 1,5 metri, e la superficie carreggiabile venne parzialmente rivestita di ghiaia.

## Estendere il campo dell'innovazione: H-Campus

All'interno della Tenuta di Ca' Tron ha sede H-Farm, autorevole incubatore d'impresa che lavora per far convivere innovazione, imprenditoria e formazione. Oltre a partecipare al capitale di H-Farm, Cattolica condivide con il *venture incubator* la realizzazione di un Campus completo di tutti i livelli di istruzione che ha le carte in regola per diventare un'importante realtà europea sull'innovazione.

L'operazione immobiliare voluta da Cattolica, in collaborazione con Cassa Depositi e Prestiti, per la realizzazione di H-Campus è stata ufficialmente avviata nel 2017 e resa possibile mediante la costituzione di un fondo immobiliare chiuso riservato, denominato "Ca' Tron H-Campus"; si tratta di un fondo a controllo congiunto, gestito da Finanziaria Internazionale Investments SGR, che conta su un attivo immobiliare di circa 100 milioni costituiti da 32 milioni di asset esistenti, acquisiti da Ca' Tron Real Estate, e da 9,2 milioni di asset conferiti da Cattolica Assicurazioni, a cui si aggiungono 59 milioni di liquidità che consentiranno la realizzazione del progetto.

Una volta concluso il progetto, la superficie occupata da H-Farm, ad oggi estesa su 14.000 metri quadri edificati e 12 ettari di parco, sarà ampliata di ulteriori 36 ettari di terreno provenienti da Cattolica Assicurazioni, all'interno dei quali verranno realizzati i 27.000 metri quadri di nuovi edifici, per un controvalore complessivo di 69 milioni.

La procedura di verifica di assoggettabilità (screening preliminare), funzionale all'avvio dei lavori, non ha rilevato elementi ostacoli o impatti negativi sull'ambiente circostante, che possano pregiudicare la piena sostenibilità dell'iniziativa. Tuttavia, in considerazione delle dimensioni e della rilevanza dell'intervento, l'Ente preposto ha ritenuto necessario approfondire ulteriormente la valutazione degli impatti ambientali del progetto.

Per tale ragione esso è attualmente sottoposto alla Valutazione di Impatto ambientale, che prevedibilmente si completerà entro il terzo trimestre del 2019 consentendo, grazie alla già avvenuta individuazione della società appaltatrice dei lavori, l'avvio del cantiere entro la fine dell'anno. In base alle tempistiche del progetto, le opere di esecuzione del Campus saranno realizzate nell'arco di un biennio.



## Le nocciole di Ca' Tron, Cattolica e Loacker insieme per la messa a dimora di 30 ettari di nocciolo



Sviluppare una filiera 100% Made in Italy, sostenibile e con garanzia di qualità e tracciabilità: l'idea si è concretizzata grazie alla partnership tra Cattolica e Loacker, con l'accordo per la messa a dimora di 30 ettari di nocciola nella Tenuta Ca' Tron, per soddisfare il fabbisogno di nocciola italiane e creare un'opportunità di alternative lavorative concrete per gli agricoltori locali.

Ca' Tron fungerà da tenuta pilota per il Veneto per il più ampio progetto "Nocciole in Veneto", finalizzato all'espansione di questa coltura con metodi sostenibili e rispettosi dell'ambiente e a sostegno della filiera di produzione delle nocciole italiane.

L'impegno di Cattolica nell'iniziativa sottolinea l'importanza che riveste per la Compagnia la partecipazione a sperimentazioni agricole innovative, sostenibili e che impattino in modo positivo ed etico sul lavoro e sul reddito nel comparto dell'agroalimentare.

### Organico della tenuta Ca' Tron per inquadramento e genere al 31 dicembre

	2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Funzionari	-	-	-	-	-	-
Impiegati	-	-	-	1	1	2
Operai	8	1	9	6	-	6
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

L'organico di Ca' Tron è formato da 9 persone, assunte con contratto a tempo indeterminato. Ad esse sono state complessivamente somministrate 150 ore di formazione tecnico-professionale e normativa (2017: 104).

I consumi energetici e idrici relativi alla Tenuta nel 2018 sono indicati di seguito.

### Consumi energetici e idrici tenuta Ca' Tron

Tipologia	2018	2017 <sup>41</sup>
Energia elettrica (kWh)	316.899	246.146
Gas metano (m <sup>3</sup> )	30.923	24.754
GPL (litri)	7.340	7.754
Gasolio agricolo (litri)	133.000	177.200
Gasolio per autotrazione (litri)	9.817	14.400
Benzina per autotrazione (litri)	866	n/d
<b>Consumi idrici (m<sup>3</sup>)</b>	<b>733.453</b>	<b>739.840</b>

41 A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, i dati 2017 relativi al consumo di energia elettrica e di gas metano per la tenuta agricola Ca' Tron sono stati riesposti, includendo anche i consumi della società Cattolica Beni Immobili. I mesi di gennaio e febbraio relativi al consumo di energia elettrica sono stati stimati sulla base dei consumi 2018. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).





# CREARE VALORE NEL TEMPO: I RISULTATI ECONOMICI

Risultati di esercizio 2018	130
Il rating	132
Valore economico generato e distribuito	132
La contribuzione fiscale di Cattolica: il progetto Total Tax Contribution	134



# CREARE VALORE NEL TEMPO: I RISULTATI ECONOMICI



**5,8** mld €

TOTALE  
RACCOLTA



**31,5** mld €

INVESTIMENTI

**2,25** mld €

PATRIMONIO NETTO  
CONSOLIDATO



**BBB**

RATING  
STANDARD  
& POOR'S

OUTLOOK  
NEGATIVO<sup>42</sup>

**93,4%**

COMBINED RATIO  
DEL LAVORO  
CONSERVATO



**178%**

SOLVENCY  
II RATIO<sup>43</sup>



**0,40**

DIVIDENDO  
EURO PER AZIONE\*

(\*Corrispondente al dividendo della Capogruppo proposto dal Consiglio di Amministrazione, che sarà oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del 13 aprile 2019)

## RISULTATI DI ESERCIZIO 2018

Il Gruppo Cattolica chiude l'esercizio con un utile consolidato di 136,6 milioni rispetto ai 56,1 milioni del 31 dicembre 2017.

L'utile netto di Gruppo è pari a 106,9 milioni (2017: 41,1 milioni).

Sul risultato hanno influito alcuni accantonamenti: per le posizioni di credito verso Popolare di Vicenza, per potenziali somme da pagare a seguito di posizioni cosiddette "dormienti" su contratti di assicurazione temporanea in caso di morte, individuate a seguito di controlli anagrafici da parte di IVASS, e per rischi potenziali derivanti dagli accertamenti IVA da parte dell'Agenzia delle Entrate su operazioni di coassicurazione, fenomeno che sta interessando tutto il mercato.

Al netto di tali accantonamenti il risultato consolidato si attesta a 150 milioni e quello di Gruppo a 116 milioni.

A seguito dell'aumento dei volumi danni e vita e della confermata profitabilità tecnica, il risultato operativo segna una crescita del 42,2% a 292,4 milioni (+17,8% a termini

omogenei, al netto del contributo delle nuove joint venture con Banco BPM). Nel segmento vita il risultato operativo è pari a 127 milioni (+86,2%), nel segmento danni è pari a 169 milioni (+20,1%). Il ROE operativo è pari al 7,5%, in crescita di 1,3 p.p..

La raccolta premi complessiva del lavoro diretto ed indiretto danni e vita è pari a 5.793,1 milioni (+15,7%), 4.826,5 milioni (-3,6%) escluso l'apporto delle società acquisite dal Banco BPM.

La raccolta dei rami danni lavoro diretto ammonta a 2.103,9 milioni (+4,4%), +1,3% escluso l'apporto delle società acquisite dal Banco BPM.

Nel comparto auto si registrano premi pari a 1.111,4 milioni (+0,8%). La raccolta premi dei rami non auto, sempre più focalizzata su prodotti destinati alla clientela retail, è pari a 992,5 milioni (+8,8%).

Il combined ratio del lavoro conservato migliora significativamente passando dal 94,7% a 93,4% (-1,3 p.p.). Il claims ratio migliora

42 Outlook corrispondente, secondo quanto previsto dai criteri dell'agenzia, a quello del debito sovrano della Repubblica Italiana.

43 Al netto del dividendo proposto di 0,40 per azione risulta pari a 172%.

di 4,3 p.p. (da 67,5% a 63,2%) grazie alla frequenza sinistri in calo e all'aumento del premio medio nel comparto Auto, e per effetto dell'avvio del turnaround in quello Non Auto, in linea con le direttive del Piano Industriale. L'expense ratio si attesta al 29,1%, in aumento di 2,6 p.p., principalmente per effetto del mix produttivo e, in misura minore, per gli investimenti a supporto del nuovo Piano. In particolare: il numero polizze r.c. auto diminuisce dell'1,2% (-37.766 pezzi), il premio medio cresce dell'1,3% e il trend della frequenza sinistri è pari al 4,8% rispetto ad un dato di mercato del 6% (al 30.9.2018).

Nel segmento vita la raccolta del lavoro diretto si attesta a 3.671,7 milioni (+23,2%). Escludendo l'apporto delle società acquisite dal Banco BPM si registrerebbe una diminuzione del 7,1%.

La nuova produzione relativa alle polizze vita rivalutabili con tassi minimi garantiti pari allo 0% sta consentendo una progressiva riduzione del minimo garantito medio dello stock

di riserve matematiche del Gruppo (0,78% al 31.12.2018).

La gestione finanziaria, al lordo degli effetti fiscali, fa registrare un risultato pari a 484,6 milioni (-1,3%) con masse in gestione in aumento e perdite da valutazione in diminuzione.

Al 31 dicembre gli investimenti, inclusi gli immobili classificati nella voce attività materiali e le disponibilità liquide, ammontano a 31.501,7 milioni (+35,3%). Le riserve tecniche lorde dei rami danni sono pari a 3.747,9 milioni (+4%). Le riserve dei rami vita, comprensive delle passività finanziarie, ammontano a 26.502,3 milioni (+46,6%).

Il patrimonio netto consolidato si attesta a 2.255,3 milioni (+7%).

Il Solvency II Ratio di Gruppo è pari a 1,78 volte il minimo regolamentare (1,72 al netto del dividendo proposto di 0,4 per azione).

#### Bilancio consolidato 2018 - Principali indicatori economici

(importi in migliaia)

	2018	2017	Variazione	
			Val. assoluto	%
<b>Totale raccolta</b>	<b>5.793.132</b>	<b>5.008.179</b>	<b>784.953</b>	<b>15,7</b>
di cui				
Premi lordi contabilizzati	5.648.624	4.781.484	867.140	18,1
Lavoro diretto danni	2.103.858	2.015.050	88.808	4,4
Lavoro diretto vita	3.527.196	2.752.665	774.531	28,1
Lavoro indiretto danni	17.534	13.727	3.807	27,7
Lavoro indiretto vita	36	42	-6	-15,6
di cui				
Contratti di investimento	144.508	226.695	-82.187	-36,3
Risultato di periodo netto consolidato	136.626	56.065	80.561	n.s.
Risultato di periodo netto di Gruppo	106.934	41.108	65.826	160,1

#### Bilancio consolidato 2018 - Principali indicatori patrimoniali

(importi in migliaia)

	2018	2017	Variazione	
			Val. assoluto	%
Investimenti	31.501.671	23.284.549	8.217.122	35,3
Riserve tecniche al netto della quota a carico dei riassicuratori	28.261.846	19.969.176	8.292.670	41,5
Passività finanziarie relative ai contratti di investimento	1.809.686	1.402.204	407.482	29,1
Passività di un gruppo in dismissione posseduto per la vendita	0	0	0	n.a.
Patrimonio netto consolidato	2.255.327	2.107.536	147.791	7,0

n.s. = non significativo  
n.a. = non applicabile

## Bilancio consolidato 2018 - Principali indicatori di efficienza e redditività

	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Indicatori danni lavoro conservato</b>		
Claims ratio (Oneri netti relativi ai sinistri / Premi netti)	63,2%	67,5%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi netti)	7,7%	6,9%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi netti)	21,4%	19,6%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi netti)	29,1%	26,5%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi netti))	93,4%	94,7%
<b>Indicatori danni lavoro diretto</b>		
Claims ratio (Oneri relativi ai sinistri / Premi di competenza)	62,8%	68,9%
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Premi di competenza)	6,8%	6,0%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Premi di competenza)	21,3%	19,9%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Premi di competenza)	28,1%	25,9%
Combined ratio (1 - (Saldo tecnico / Premi di competenza))	92,1%	95,8%
<b>Indicatori vita</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	2,1%	1,1%
Commission ratio (Spese di acquisizione / Raccolta)	3,2%	2,4%
Total Expense ratio (Spese di gestione / Raccolta)	5,3%	3,5%
<b>Indicatori totali</b>		
G&A ratio (Altre spese di amministrazione / Raccolta)	3,8%	3,1%
Costi operativi (1) / Raccolta	5,5%	5,8%

Nota: con "raccolta" dei rami vita si intende la somma dei premi lordi assicurativi e dei contratti di investimento.

(1) Sono incluse le altre spese di amministrazione e le spese di acquisizione ante rettifiche di consolidamento ed elisioni infragruppo.

## IL RATING

Il 30 ottobre 2018 Standard & Poor's ha confermato il rating di Cattolica a BBB, mentre ne ha modificato l'outlook, che passa da stabile a negativo, adeguandolo, secondo quanto previsto dai criteri dell'agenzia, a quello del debito sovrano della Repubblica Italiana, che in data 26 ottobre 2018 è stato rivisto nei medesimi termini.

Lo stand-alone credit profile (SACP) di Cattolica è stato confermato a bbb+, un notch più alto del rating sovrano, grazie ad un profilo di rischio finanziario "più che adeguato" e ad una valutazione pari a "forte" relativamente al profilo di rischio dei business, con la possibilità di avvantaggiarsi del miglioramento dell'industria assicurativa italiana e dell'aggiornata valutazione del rischio paese.

## VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

Il valore economico generato rappresenta un'informazione di assoluto rilievo sotto il profilo della sostenibilità economica d'impresa; è un indicatore ricavato a partire da una elaborazione del conto economico, che viene riclassificato con l'obiettivo di rappresentare l'ammontare della ricchezza che un'impresa è in grado di creare mediante lo svolgimento della sua attività.

Nel caso di un Gruppo assicurativo quale Cattolica, tale parametro è determinato dalla differenza tra il valore della produzione (pari ai premi acquisiti più i proventi patrimoniali e finanziari) e i costi relativi alle prestazioni assicurative e all'acquisizione di beni e servizi.

Il calcolo per l'esercizio 2018 è stato effettuato con un criterio differente rispetto a quello utilizzato nel Rapporto di sostenibilità 2017, tenendo conto delle componenti meramente economiche ed escludendo le componenti patrimoniali del conto economico complessivo.

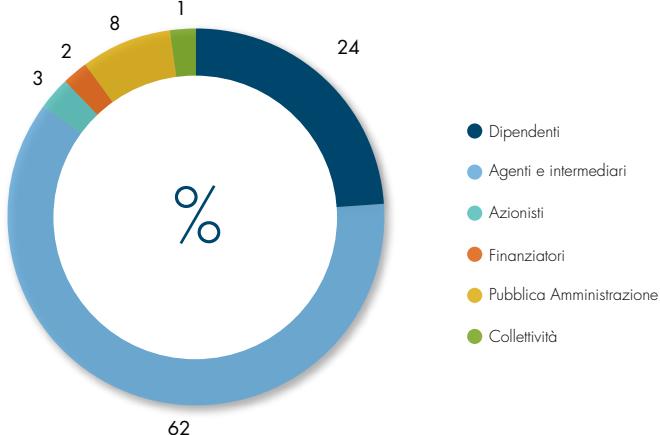
Il calcolo per l'esercizio 2018 evidenzia che il Gruppo Cattolica ha realizzato un valore economico generato pari a 1.183 milioni di euro.

L'apporto in termini di valore economico che il Gruppo Cattolica ha generato a favore degli stakeholder è stato ripartito come evidenziato dalla tabella di seguito riportata.

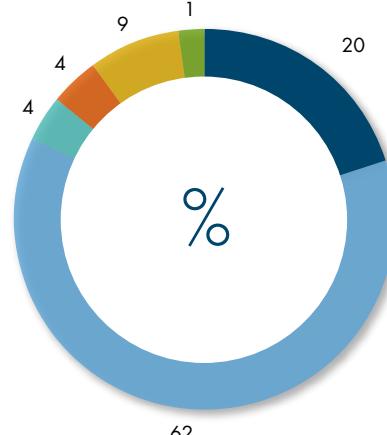
### Valore economico generato e distribuito nel 2017 e nel 2018 (dati in milioni)

2017 <sup>44</sup>		2018	
879,1	Valore economico generato	1.183,1	Valore economico generato
792,4	100%	1.009,4	100%
193,6	24%	Dipendenti	204,7
488,8	62%	Agenti e intermediari	621,8
26,3	3%	Azionisti <sup>45</sup>	40,4
12,5	2%	Finanziatori	39,0
64,4	8%	Pubblica Amministrazione	94,1
6,6	1%	Collettività	9,5
86,7	-	Valore generato trattenuto	173,8

↓  
Valore economico distribuito nel 2017



↓  
Valore economico distribuito nel 2018



La ripartizione descritta, sostanzialmente in linea con quella del 2017, mostra che:

- la quota maggioritaria del valore (62%) è percepita dagli agenti e intermediari (621,8 milioni), in linea rispetto allo scorso anno, a conferma del ruolo centrale della rete agenziale, nell'ambito di un modello di business orientato a un servizio personalizzato e di elevato livello qualitativo;
- la quota assegnata ai dipendenti e collaboratori è pari a 204,7 milioni (20%), sostanzialmente in linea con la performance del 2017;

→ l'importo rilevato verso la pubblica amministrazione, sotto forma di imposte dirette, è di 94,1 milioni, pari al 9% del valore distribuito;

→ la quota a favore della collettività è di 9,5 milioni. Una parte di questa somma è stata erogata attraverso la Fondazione Cattolica Assicurazioni, finanziata per 2,8 milioni di euro;

→ il valore trattenuto dal sistema impresa nel 2018 è pari a 173,8 milioni.

<sup>44</sup> A seguito di un processo di miglioramento del sistema di rendicontazione, il dato 2017 è stato riesposto, tenendo conto delle componenti meramente economiche ed escludendo le componenti patrimoniali del conto economico complessivo. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

<sup>45</sup> Il valore economico distribuito agli azionisti corrisponde agli utili distribuiti a dividendo della Capogruppo, come da proposta del Consiglio di Amministrazione, oggetto di approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci del 13 aprile 2019. Il dato 2017 è stato riesposto escludendo la distribuzione a dividendo di riserve. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Rapporto di sostenibilità 2017, pubblicato nella sezione Sostenibilità del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

## LA CONTRIBUZIONE FISCALE DI CATTOLICA: IL PROGETTO "TOTAL TAX CONTRIBUTION"

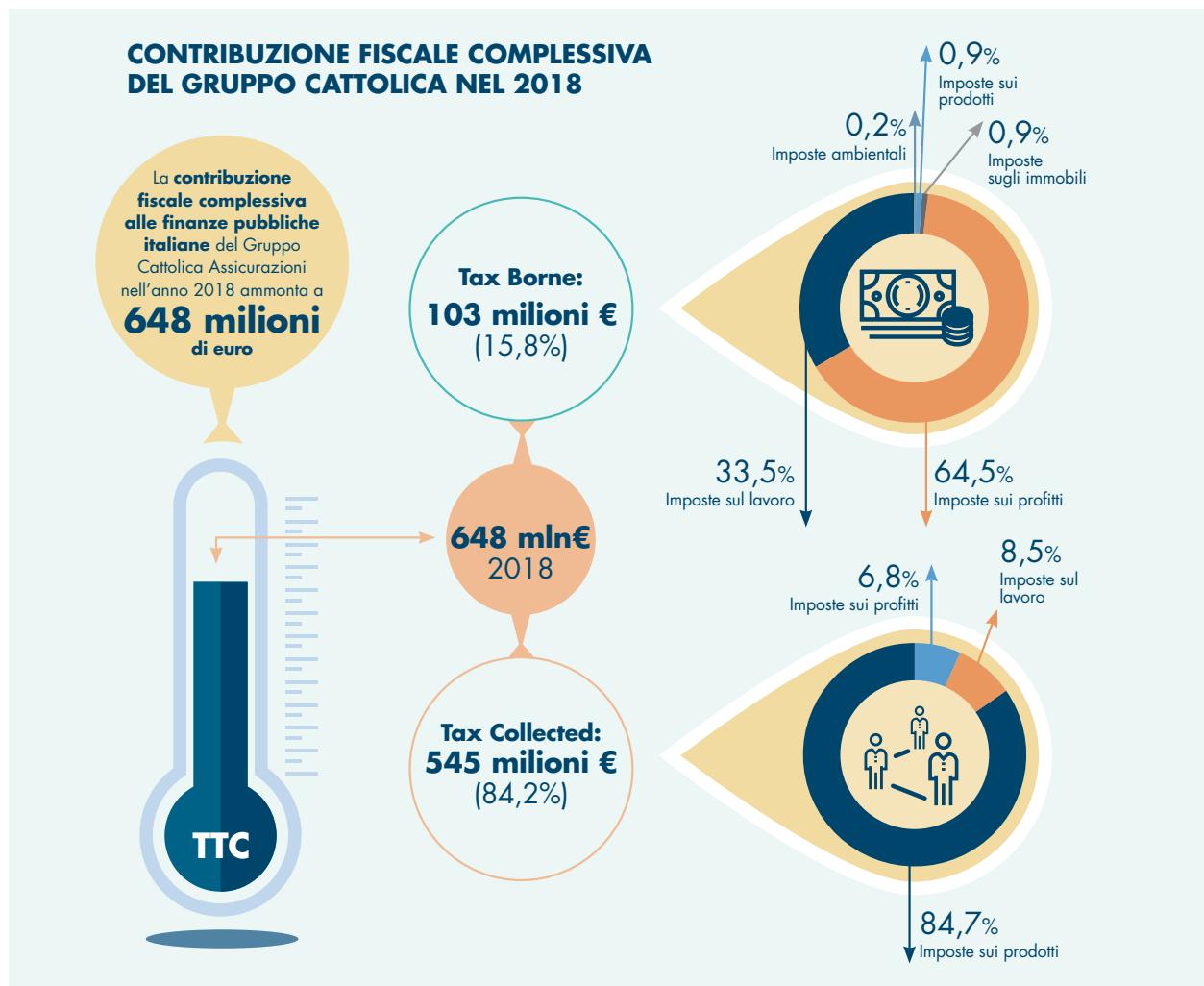
Anche per il 2018 il Gruppo Cattolica ha deciso di pubblicare le informazioni circa la sua contribuzione fiscale complessiva. Il prodotto di tale impegno è il progetto Total Tax Contribution. Tale iniziativa, avviata nel corso del 2017, segue una tendenza del legislatore internazionale, con l'intento di incrementare la trasparenza fiscale da parte dei gruppi economici (e.g. progetto BEPS promosso dall'OCSE, non-financial reporting, ecc.).

Il fine è quello di comunicare agli stakeholder, in modo trasparente e immediato, le informazioni relative alle imposte e ai contributi versati<sup>46</sup> in Italia, anche al fine di rafforzare la percezione dell'impegno di responsabilità sociale del Gruppo.

L'approccio Total Tax Contribution consente di fornire adeguata disclosure da parte del Gruppo alle giurisdizioni fiscali presso cui opera, mediante una comunicazione trasparente ed esaustiva.

Il modello rappresenta in dettaglio le tipologie di reddito oggetto di prelievo che hanno generato il pagamento di un'imposta.

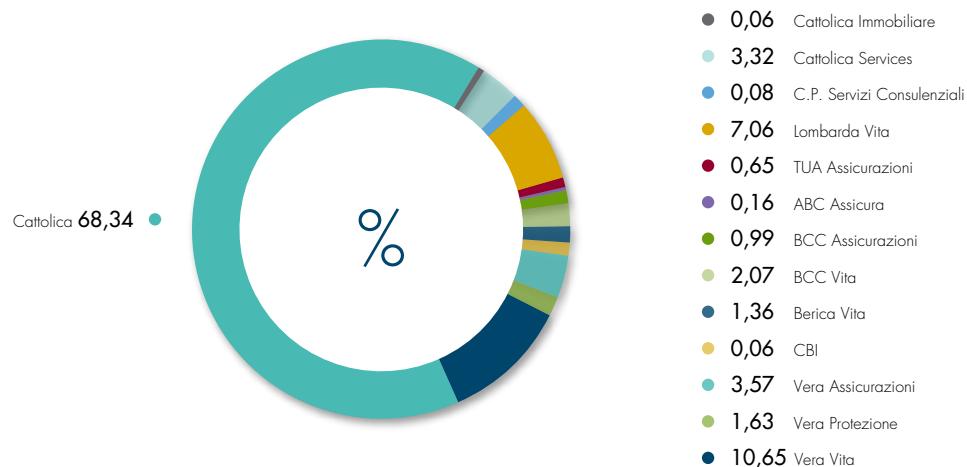
Le tabelle seguenti evidenziano la contribuzione fiscale complessiva del Gruppo Cattolica Assicurazioni per l'annualità 2018<sup>47</sup>.



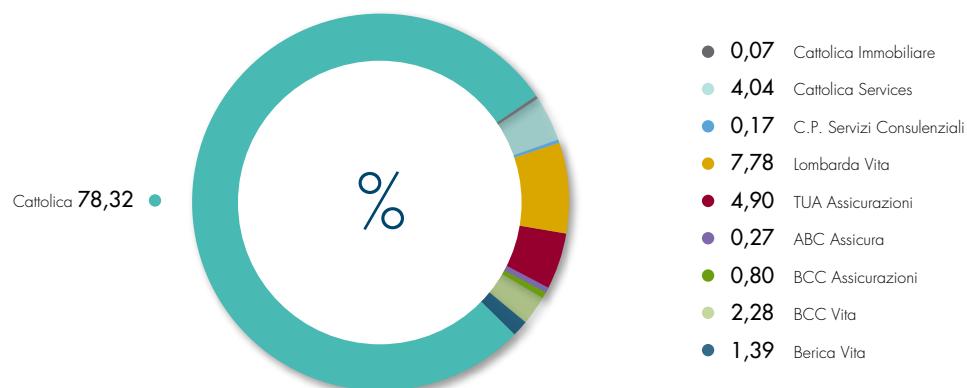
<sup>46</sup> La Total Tax Contribution considera la totalità delle imposte versate nel corso del 2018 secondo il principio "per cassa", a differenza di quanto riportato nel modello di determinazione del valore economico generato e distribuito, che segue il principio "per competenza".

<sup>47</sup> I dati si riferiscono al perimetro del Gruppo Cattolica al 31.12.2018, incluse le società Vera Vita, Vera Assicurazioni e Vera Protezione per la quota di competenza del Gruppo (post closing). Fanno eccezione i dati relativi a Cattolica Agricola che non sono riportati, in quanto l'apporto di tale società alla contribuzione fiscale del Gruppo è trascurabile.

## Contribuzione delle società al totale nel 2018



## Contribuzione delle società al totale nel 2017

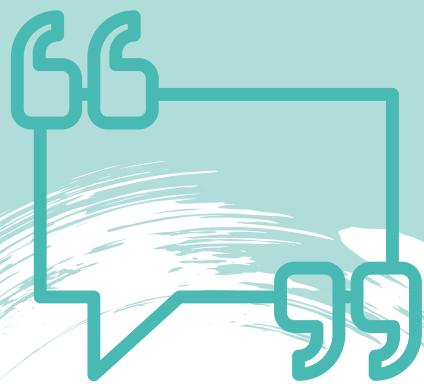


La metodologia prevede la distinzione degli oneri fiscali versati dalle Società del Gruppo alla Pubblica Amministrazione italiana e che rappresentano un costo per l'impresa (*taxes borne*), dai versamenti effettuati in qualità di sostituto di imposta (*taxes collected*).

L'approccio Total Tax Contribution suddivide inoltre gli oneri fiscali e le ritenute versate in cinque macro-categorie (imposte sul lavoro, imposte sui prodotti, imposte sugli immobili, imposte sui profitti e imposte ambientali) permettendone il consolidamento e il confronto tra diversi esercizi fiscali.

Come si evince dalla grafica, la Total Tax Contribution del Gruppo Cattolica Assicurazioni nel 2018 si è attestata su un valore pari a 648 milioni (2017: 546), di cui 545 milioni (2017: 487) di *taxes collected* (84,2% del totale) e 103 milioni (2017: 59) di *taxes borne* (15,8% del totale).

La Capogruppo Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa ha contribuito per il 68,3% sul totale di Gruppo, pari a circa 443 milioni di euro (2017: 428).



AVERE UNA VISIONE NON È SOLO  
PENSARE A CIÒ CHE POTREBBE ESSERE:  
È FARE APPELLO AL MEGLIO CHE È IN NOI,  
UNA CHIAMATA A TRASFORMARCI  
IN QUAUCOSA DI PIÙ ALTO.

Rosabeth Moss Kanter

# LA NOSTRA "BOTTOM LINE"

2018 - Cosa abbiamo fatto	139
2019 - Cosa vogliamo fare	139



# LA NOSTRA "BOTTOM LINE"

Ci sembra opportuno chiudere la Dichiarazione non finanziaria 2018 ricordando le direttive principali del cammino intrapreso e gli impegni cui vorremmo prestare fede nel corso del 2019:

## 2018 - COSA ABBIAMO FATTO

- Costituzione del Comitato per Governo Societario e la Sostenibilità, mediante l'ampliamento delle funzioni del preesistente Comitato per il Governo Societario;
- creazione di un Team Interfunzionale di supporto alla funzione CSR, composto da uno o più membri per ciascuna delle funzioni aziendali coinvolte, designato/i direttamente dal Direttore/Responsabile di ciascuna funzione;
- definizione e strutturazione di un processo organizzativo per la redazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo, nel rispetto della normativa, della best practice consolidata e delle scadenze del calendario finanziario interno;
- definizione di una policy ambientale con riferimento alla tenuta agricola Ca' Tron, che include un'analisi dei principali rischi in ambito ambientale generati o subiti legati alle attività della tenuta e l'identificazione delle aree di miglioramento in ambito ambientale, approvata il 7 marzo 2019;
- affinamento e ampliamento dell'attività di analisi e valutazione dei rischi di sostenibilità, con un focus particolare sull'analisi dei rischi secondo i criteri ESG;
- affinamento della analisi di materialità e avvio di attività di stakeholder engagement, con la definizione di un processo di aggiornamento della matrice di materialità su base annuale, che per il 2018 ha visto il coinvolgimento di 3 tra le principali categorie di stakeholder della Compagnia, quali dipendenti, soci, e agenti;
- prima adozione dei Sustainable Development Goals (SDGs) delle Nazioni Unite all'interno della DNF, con collegamento delle attività e iniziative svolte durante l'anno ai singoli target riferibili agli SDGs prescelti.

## 2019 - COSA VOGLIAMO FARE

- Definizione di un piano di sostenibilità, per favorire la determinazione di obiettivi quali-quantitativi chiari e misurabili di breve, medio e lungo termine;
- definizione di una policy ambientale di Gruppo, attraverso l'analisi dei principali rischi in ambito ambientale generati o subiti legati alle attività del Gruppo e l'individuazione delle aree di miglioramento;
- assegnazione al Gruppo di un *solicited rating* da parte di una società di rating specializzata;
- valutazione di un percorso di *carbon neutrality*, con l'adesione a standard riconosciuti a livello internazionale;
- avvio di una riflessione progettuale, che vede nella Tenuta di Ca' Tron una risorsa da valorizzare sotto il profilo della produttività agricola e dal punto di vista agro-paesaggistico, secondo un approccio che sviluppi la connessione al territorio, in una prospettiva integrata e multifunzionale;
- rafforzamento delle attività di stakeholder engagement per il 2019, con l'inclusione di altre categorie (ad es. i clienti);
- adesione ai Principi di Investimento Responsabile delle Nazioni Unite (UN PRI);
- definizione di attività formative ai dipendenti su tematiche di CSR, per diffondere una cultura della sostenibilità in azienda;
- attività formativa e di induction agli amministratori sulle tematiche CSR e ESG nell'ambito del ciclo "Formazione organi amministrativi delle società del Gruppo".

Come Gruppo Cattolica, desideriamo riconfermare il nostro impegno a recepire e incorporare le best practice e la filosofia della sostenibilità in una attività di CSR, capace di coinvolgere in misura sempre maggiore tutti i livelli dell'organizzazione, favorendo la diffusione della cultura della sostenibilità e un'innovazione sempre più responsabile, avendo quale punto di riferimento costante gli stakeholder aziendali e i territori in cui operiamo.



# APPENDICI

CSR: Bibliografia minima	142
Glossario	142
Ringraziamenti	146

# APPENDICI

## CSR: BIBLIOGRAFIA MINIMA

Chi è interessato ai temi della Responsabilità Sociale d'Impresa e intende approfondire può fare riferimento alle seguenti letture.

### In lingua italiana

- S. De Girolamo, P. Anselmi, *La responsabilità sociale delle imprese. L'impresa sostenibile e lo sviluppo competitivo*, Franco Angeli Editore.
- G. Castellani, *Responsabilità sociale d'impresa. Ragioni, azioni e reporting*, Maggioli Editore.
- J. D. Sachs, *L'era dello sviluppo sostenibile*, Università Bocconi Editore.

### In lingua inglese

- U. Grober, *Sustainability - A Cultural History*, UIT Cambridge.
- M. Robertson, *Sustainability: Principles and Practice*, Routledge London.
- W. Visser, *The Age of Responsibility: CSR 2.0 and the New DNA of Business*, J. Wiley & Sons.
- D. Chandler, *Strategic CSR*, Sage Publication.

## GLOSSARIO

Ci pare utile inserire un breve glossario che raccoglie e spiega espressioni, acronimi e concetti presenti in questo rapporto e altri termini diffusi in ambito CSR.

**AA 1000 (Accountability 1000):** è uno standard per migliorare la qualità dei processi di auditing, accounting e reporting etico e sociale. Il punto centrale di AA1000 è il coinvolgimento degli stakeholder in relazioni stabili e durature con l'impresa.

**Accountability:** termine che esprime il "rendere conto", l'essere responsabili delle proprie decisioni e azioni e la tracciabilità di tale responsabilità. L'impresa decide di rispondere delle scelte e delle azioni intraprese, comunicandole in modo trasparente agli stakeholder.

**Bancassurance (anche Bancassicurazione):** accordo di collaborazione tra banche e assicurazioni per la vendita di prodotti assicurativi tramite la rete commerciale degli Istituti di credito.

**Bilancio sociale:** strumento di gestione e comunicazione che descrive la dimensione sociale dei rapporti tra l'organizzazione e gli stakeholder integrandone le esigenze nelle scelte strategiche. In tempi recenti è stato sostituito dal bilancio di sostenibilità.

**Bilancio ambientale:** strumento di gestione e comunicazione che descrive i rapporti tra l'organizzazione e l'ambiente valutando gli impatti ecologici delle attività commerciali. In tempi recenti è stato sostituito dal bilancio di sostenibilità.

**Bilancio di sostenibilità:** anche detto Rapporto di sostenibilità, è lo strumento di rendicontazione che riunisce gli approcci economico, sociale ed ambientale strutturandoli organicamente in ottica di guida e progettualità dell'attività d'impresa, al fine di migliorare la propria performance nelle aree indicate. Il bilancio di sostenibilità si ispira all'approccio della *triple bottom line* e quindi rende conto della sostenibilità economica (capacità di generare reddito, profitto e lavoro), sociale (idoneità a garantire condizioni di benessere e di crescita equamente distribuite e di rispettare i diritti umani dei lavoratori) e ambientale (capacità di salvaguardare le risorse naturali e la possibilità dell'ecosistema di assorbire e tollerare gli impatti).

**Buona pratica (best practice):** un'azione o un progetto che, per la metodologia di riferimento, per l'innovatività dell'approccio o per i risultati raggiunti, può essere considerata come esperienza di riferimento.

**Catena del valore (value chain):** si riferisce all'intero ciclo di vita di un prodotto o di un servizio dell'impresa, inclusivo dell'approvvigionamento delle materie prime, della produzione, della distribuzione, del consumo e dei processi di riciclo e riutilizzo del bene stesso. Un approccio è tanto più sostenibile quanto più è diffuso e presente lungo tutta la catena del valore, perché consente di ottimizzare le scelte e fronteggiare con efficacia le problematiche ambientali, sociali ed economiche associate all'attività aziendale.

**Cause-related marketing (CRM):** il CRM è una partnership tra un'impresa e un ente non-profit per realizzare un progetto sociale, perseguito al contempo gli obiettivi commerciali dell'azienda e gli scopi sociali dell'organizzazione.

**CDP (già Carbon Disclosure Project):** è un'organizzazione britannica che svolge attività di consulenza alle imprese per la misurazione delle emissioni di gas ad effetto serra nell'atmosfera e la proposta di soluzioni e progetti per la loro riduzione.

**Codice etico:** documento d'indirizzo che definisce le linee di condotta degli appartenenti all'organizzazione nei confronti degli stakeholder e chiarisce i principi di base che animano le scelte aziendali, esplicitando l'insieme dei diritti e doveri e le aree di responsabilità che l'impresa si impegna a rispettare nei loro confronti.

**Corporate Citizenship (cittadinanza d'impresa):** la gestione della totalità dei rapporti esistenti tra un'impresa e il suo contesto d'azione, sia esso locale, nazionale e mondiale. Presuppone l'impegno dell'organizzazione nell'integrare nel disegno strategico complessivo le esigenze di mercato e quelle socialmente responsabili.

**Corporate Giving (direct giving):** concetto che comprende donazioni, elargizioni, liberalità erogate direttamente dall'impresa a favore di organizzazioni e iniziative aventi utilità sociale e/o ambientale. In questo caso il contributo dell'impresa alle organizzazioni e ai progetti correlati è fondamentalmente di tipo monetario.

**Corporate Governance (governo societario):** è la forma di governo dell'impresa e comprende l'insieme dei rapporti tra i dirigenti, gli amministratori, gli azionisti e le altre parti interessate. Il concetto comprende altresì la struttura attraverso la quale gli obiettivi di un'organizzazione vengono assegnati e gli strumenti per raggiungere tali obiettivi e controllare le prestazioni. Una moderna concezione di governance consiste in una gestione responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa (gli stakeholder).

**CSR:** cfr. Corporate Social Responsibility.

**Corporate Social Responsibility:** è definita come la responsabilità dell'impresa per gli impatti che la sua attività esercita sulla società. Ciò comporta la necessità di dotarsi di strutture e processi che integrino dimensione sociale e ambientale e attenzione agli aspetti etici all'interno delle strategie, delle operazioni e delle pratiche di business, in stretta collaborazione con gli stakeholder, con lo scopo di: (i) massimizzare la creazione di valore condiviso, e (ii) identificare, prevenire e mitigare i possibili impatti negativi dell'attività d'impresa.

**Delocalizzazione:** spostamento della produzione in zone diverse dalla sede produttiva originaria al fine di realizzare un vantaggio competitivo.

**Disabilità:** limitazione o perdita (conseguente a menomazione) della capacità di compiere un'attività nel modo o nell'ampiezza considerati normali.

**Disclosure:** attività informativa che le aziende promuovono nei confronti del mercato, su base volontaria o per legge, per aumentare la trasparenza e legittimazione nei confronti degli stakeholder.

**DJSI (Dow Jones Sustainability Index):** sistema di reporting e ranking lanciato nel 1999, che valuta la performance di sostenibilità delle maggiori 2.500 società quotate facenti parte del Dow Jones Index.

**Emas:** acronimo per Eco-Management and Audit Scheme, è uno strumento di politica ambientale ed industriale a carattere volontario, volto a promuovere costanti miglioramenti dell'efficienza ambientale delle attività industriali. È stato presentato nel 1993 sotto forma di Regolamento (761/2001) delle Comunità Europee. Lo schema Emas è coerente ed integrato con la ISO 14001. La dichiarazione ambientale prevista da Emas, che viene convalidata da un verificatore accreditato, riporta in forma sintetica gli impegni assunti dall'impresa.

**Etica degli affari (Business Ethics):** è una disciplina contigua all'etica filosofica, che studia il rapporto tra valori etici ed istituzioni economiche a vari livelli di aggregazione: macro (mercato), meso (impresa) e micro (decisioni individuali). L'etica degli affari è un riferimento per tradurre in azioni e decisioni i valori dichiarati. In senso ampio può essere intesa anche come una componente della CSR: una business ethic intesa come precondizione per un approccio globalmente rigoroso, che coinvolge tutte le risorse dell'impresa.

**Finanza etica:** il termine comprende una serie di attività e di soggetti (agenzie, banche, fondi...) che propugnano una concezione della finanza diversa da quella tradizionale. Le iniziative ad essa correlate forniscono al singolo risparmiatore o investitore la possibilità di scegliere di allocare la ricchezza personale in base a principi e valori morali ed etici ben esplicitati.

**Formazione:** è l'attività volta al trasferimento e al consolidamento di conoscenze e competenze nei lavoratori (dipendenti e collaboratori). Essa può essere svolta secondo modalità differenti, che vanno dalla tipica interazione d'aula, ai lavori in team, ai processi a distanza e con diversi materiali di supporto (libri, testi specifici, sistemi informatici mirati, ecc.).

**GHG (o greenhouse gas) protocol (protocollo sui gas ad effetto serra):** strumento di rendicontazione internazionale utilizzato dai governi e dalle imprese per analizzare e misurare le emissioni di gas ad effetto serra. I parametri Scope 1 e Scope 2 fanno riferimento alle fonti di emissioni dirette mentre Scope 3 copre tutte le emissioni indirette dovute all'attività di un'organizzazione.

**Global Compact:** iniziativa internazionale della Segreteria Generale dell'ONU, che si propone di unire le Agenzie delle Nazioni Unite, le aziende internazionali, le unioni sindacali e la società civile nel supportare i principi sociali ed ambientali universalmente riconosciuti.

**Global Reporting Initiative Standards:** apparato concettuale e strumento pratico per il reporting di sostenibilità, sviluppato dall'omonima organizzazione e in breve tempo divenuto uno dei più diffusi e utilizzati framework a livello globale per la rendicontazione non finanziaria.

**Great Place To Work®:** società leader a livello globale dedicata allo studio e all'analisi del clima organizzativo, per individuarne le criticità e proporre soluzioni atte al miglioramento di tale variabile critica per il successo dell'impresa.

**GRI Standards cfr:** Global Reporting Initiative Standards.

**Job Market (mercato del lavoro interno):** processo organizzativo che replica all'interno del perimetro aziendale un meccanismo di domanda e offerta di posizioni lavorative, grazie al quale i dipendenti possono scegliere un percorso professionale diverso da quello attuale. Tale meccanismo favorisce l'allocazione delle risorse e ottimizza la gestione del personale.

**ISO 14001:** standard creato dall'ISO (International Organization for Standardization). La ISO 14001 è una norma internazionale di carattere volontario, applicabile a tutte le tipologie di imprese, che definisce come deve essere sviluppato un efficace sistema di gestione ambientale (SGA). La certificazione ISO 14001, rilasciata da un organismo indipendente accreditato, dimostra l'impegno concreto nel minimizzare l'impatto ambientale dei processi, prodotti e servizi e attesta l'affidabilità del sistema di gestione ambientale applicato.

**Materialità (principio di):** criterio di rilevanza di un tema o aspetto dell'attività d'impresa - recepito anche dai GRI Standards - in base al quale un'organizzazione deve includere nel Rapporto di sostenibilità tutte le tematiche (dette anche *topic*) che hanno un impatto diretto o indiretto rilevante sulla capacità di creare, preservare e migliorare o, al contrario, di erodere e distruggere il valore economico sociale e ambientale, sia per l'impresa stessa che rispetto agli stakeholder e alla società in senso più generale.

**Matrice di materialità:** è lo strumento metodologico comunemente utilizzato nella best practice internazionale, con cui si dà rappresentazione grafica dei temi (*topic*) rilevanti inclusi nella DNF in quanto rilevanti tanto per l'azienda che per i suoi stakeholder. In termini di rendicontazione di sostenibilità, sono considerati "materiali", ovvero rilevanti, quegli aspetti di natura economica, sociale e ambientale su cui un'impresa esercita un effetto significativo (positivo o negativo) e che potrebbero influenzare in modo sostanziale le valutazioni e le decisioni degli stakeholder. Coerentemente, l'analisi di materialità tiene in considerazione sia il punto di vista dell'organizzazione che quello degli stakeholder stessi.

**Mission(e):** indica la "ragion d'essere" dell'impresa, e individua gli obiettivi di fondo, gli scopi preminenti che essa, attraverso la sua attività, tenta di perseguire.

**Modello organizzativo D.Lgs. 231/2001:** è un modello di organizzazione e gestione previsto dall'omonimo Decreto del 2001, che estende la responsabilità penale delle singole persone, per i reati commessi nell'interesse dell'organizzazione, all'organizzazione stessa nel nome del quale la persona ha agito. L'adozione del Modello costituisce una circostanza esimente della responsabilità.

**OHSAS 18001:** La certificazione OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce i requisiti di un Sistema di Gestione della SSL (Sicurezza e Salute dei Lavoratori). Tali requisiti, una volta recepiti dall'azienda, sono verificati da un Ente qualificato che rilascia il relativo Certificato di Conformità.

**PRI (talvolta UN PRI):** cfr. Principi di investimento responsabile.

**Principi di investimento responsabile:** i "Principles for Responsible Investment" sono stati redatti e diffusi dalle Nazioni Unite al fine di promuovere e sviluppare l'investimento sostenibile e responsabile tra gli investitori istituzionali. L'adesione ai PRI implica il rispetto e l'applicazione di alcuni principi chiave, in primis l'incorporare i parametri ESG (ambientali, sociali e di governance) nell'analisi finanziaria e nei processi decisionali in fase di investimento. Sono altresì previsti obblighi di trasparenza e rendicontazione sull'uso di tali criteri.

**Reporting integrato (finanziario e non finanziario):** strumento concettuale - e relativo processo documentale - fondato su una visione integrata e una prospettiva "olistica" degli accadimenti aziendali, secondo la quale alla creazione di valore concorrono fenomeni ed elementi di natura finanziaria e non finanziaria, che devono essere rappresentati e rendicontati unitariamente, per tenere conto delle modalità in cui un'organizzazione combina le risorse per rispondere alle attese degli stakeholder in un'ottica di lungo termine.

**Shareholder:** categoria di portatori di interesse rappresentata dagli azionisti. Nella teoria classica dell'impresa rappresenta di fatto il solo interlocutore rilevante per l'azienda e il management che la guida.

**Smart Working:** modalità di esecuzione del rapporto di lavoro subordinato stabilita mediante accordo tra le parti, che consente al lavoratore di svolgere la prestazione lavorativa senza un preciso vincolo di orario e/o di luogo di lavoro, con vantaggi per entrambe le parti in termini di flessibilità ed efficienza organizzativa.

**Sostenibilità:** viene definita come «la capacità di un'organizzazione di continuare l'attività nel lungo periodo, avendo tenuto nella dovuta considerazione gli impatti causati verso il capitale naturale, sociale ed umano». Si parla quindi tipicamente di sostenibilità economica, sostenibilità sociale e sostenibilità ambientale (cfr. anche la voce Triple Bottom Line).

**SRI (Socially Responsible Investing o Investimento Socialmente Responsabile):** sono così denominati gli investimenti che tengono conto tanto delle performance economiche quanto di criteri sociali, ambientali ed etici.

**Stakeholder:** in origine il termine indicava colui che ha una posta in gioco, che ha scommesso qualcosa, quindi in generale il portatore di un'istanza definita. È la persona, il gruppo di persone o l'istituzione aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di una organizzazione (in questo caso, l'impresa). Esempi di stakeholder sono: clienti, azionisti, soci, dipendenti, fornitori, concorrenti, banche, sindacati, collettività, amministrazione pubblica locale e centrale. Si tratta di soggetti che influenzano e sono influenzati dall'attività d'impresa e che si aspettano un ritorno di valore. Alcuni gruppi di stakeholder - detti primari - sono considerati indispensabili alla sopravvivenza dell'impresa.

**Stakeholder engagement:** politica di coinvolgimento degli stakeholder, grazie alla quale l'impresa ascolta e si fa carico delle istanze e dei bisogni che essi esprimono.

**Standard Ethics:** agenzia di rating indipendente in tema di sostenibilità, con sede a Londra, che ha introdotto nel 2001 un approccio "istituzionale" al rating sulla Corporate Social Responsibility. Emette lo Standard Ethics Rating, una valutazione di sostenibilità e governance fondata sulla compliance ai principi e alle indicazioni volontarie delle Nazioni Unite, dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) e dell'Unione europea.

**Start-up:** tipologia emergente di nuova impresa dotata di una organizzazione temporanea e spesso embrionale, in cerca di capitali e/o di soluzioni organizzative e strategiche che conducano ad una crescita in teoria indefinita.

**Sviluppo Sostenibile:** teoria che integra lo sviluppo economico con lo sviluppo sociale ed ambientale rispettando le esigenze del presente senza compromettere le possibilità delle generazioni future.

**tCO<sub>2</sub> equivalente:** è la misura convenzionale delle emissioni prodotte da un soggetto e rilasciate nell'atmosfera. In particolare, la tonnellata di CO<sub>2</sub> equivalente è un'unità di misura che permette di pesare insieme emissioni di gas serra diversi con differenti effetti alteranti del clima. Ad esempio, una tonnellata di metano che ha un potenziale alterante 21 volte superiore rispetto alla CO<sub>2</sub>, viene contabilizzata come 21 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente.

**Triple bottom line:** la "bottom line" è la riga conclusiva del bilancio di esercizio, che nella tradizione economica classica rende conto degli utili conseguiti. In un'ottica di CSR e sostenibilità le righe sono tre: la performance dell'impresa viene misurata secondo i contributi positivi o gli effetti negativi nei confronti della prosperità economica, dell'impatto sulla qualità dell'ambiente e del contributo alla crescita e allo sviluppo della società. Questa espressione viene spesso accompagnata da "triple P", dove la lettera P sta per people, planet, profit (persone, ambiente, benessere economico).

**Valore aggiunto (anche prodotto lordo):** rappresenta la ricchezza creata complessivamente dall'impresa e distribuita agli stakeholder (risorse umane, partner finanziari, Stato ed enti locali, soci/azionisti, comunità) o reinvestita all'interno dell'azienda (ammortamenti e utile non distribuito).

**Welfare aziendale:** termine complesso, che in una accezione ampia esprime l'insieme delle iniziative di natura contrattuale o unilaterali da parte del datore di lavoro volte a incrementare il benessere del lavoratore e della famiglia attraverso una diversa ripartizione della retribuzione, che può consistere sia in benefit di natura monetaria sia nella fornitura di servizi, o un mix delle due soluzioni.

**Work-life Balance:** concetto che indica la capacità - e talvolta sottolinea l'esigenza - di bilanciare in modo equilibrato il lavoro (inteso come tempo ad energie ad esso dedicate per il soddisfacimento dell'ambizione professionale, anche in risposta a vincoli e pressioni organizzative) e la vita privata (famiglia, svago, divertimento e crescita personale).

## RINGRAZIAMENTI

La Direzione Comunicazione e Relazioni Istituzionali e la funzione CSR e Osservatori desiderano ringraziare anche quest'anno i colleghi che hanno contribuito alla realizzazione del Rapporto di sostenibilità, sia con i loro essenziali apporti specialistici che con i numerosi spunti di riflessione, consigli e indicazioni che sono emersi nel corso delle riunioni e dei contatti durante la fase di preparazione.

Un ringraziamento particolare a Gino Benincà - Presidente di Cattolica Agricola - per i preziosi contributi forniti alla redazione della sezione relativa alla Tenuta di Ca' Tron.

Chi desidera fornire spunti, esprimere commenti o formulare suggerimenti può scrivere a: [csr@cattolicaassicurazioni.it](mailto:csr@cattolicaassicurazioni.it).





NOTA  
METODOLOGICA

TABELLA DEGLI  
STANDARD GRI

GRI Universal Standards  
GRI Topic-Specific Standards

RELAZIONE DELLA  
SOCIETÀ DI REVISIONE

# NOTA METODOLOGICA

La presente Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (di seguito anche Rapporto di sostenibilità) è stata redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo Cattolica Assicurazioni (anche "Gruppo Cattolica" o "Cattolica"), del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotto in merito ai temi ritenuti rilevanti e previsti dall'Art 3 del D.lgs. 254/16, con riferimento all'esercizio 2018 (dal 1° gennaio al 31 dicembre).

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 DNF prevista dalla normativa.

In particolare, i contenuti sono stati selezionati sulla base di un'analisi strutturata di materialità, che ha permesso di identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder, di cui è data descrizione nel paragrafo "Analisi di materialità: la matrice". Tale analisi ha previsto anche un raffronto dei temi materiali con le best practice di settore.

Si segnala che in considerazione del settore di business, non sono risultate rilevanti altre emissioni inquinanti in atmosfera diverse dalle emissioni di gas a effetto serra.

Il presente Rapporto di sostenibilità è stato redatto in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2016 dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l'opzione "in accordance - core". Inoltre, ove opportuno, si è tenuto conto degli orientamenti delle Linee Guida CE 2017/C215/01.

Il perimetro dei dati e delle informazioni economiche e finanziarie è il medesimo del Bilancio Consolidato<sup>48</sup> del Gruppo Cattolica Assicurazioni al 31 dicembre 2018. Il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalle Società consolidate con il metodo integrale all'interno del Bilancio Consolidato del Gruppo Cattolica. In particolare, i dati ambientali includono le sedi direzionali del Gruppo di Verona, Roma, Milano e Venezia, il Cattolica Center di Verona e la tenuta agricola Ca' Tron. Sono invece esclusi i dati relativi alle unità periferiche (uffici situati all'interno di immobili privati) in quanto considerati non rilevanti in termini di impatto ambientale.

Inoltre, relativamente ai contributi e alle iniziative a supporto della comunità inseriti nel capitolo "Fare bene comune: prove di futuro" sono inclusi i dati e le informazioni relativi alla Fondazione Cattolica che, seppur esclusa dal perimetro di consolidamento del Bilancio Consolidato del Gruppo Cattolica, rappresenta un importante mezzo attraverso cui il Gruppo persegue le proprie strategie in ambito sociale, per cui una sua esclusione non consentirebbe una rappresentazione completa e coerente degli impatti prodotti.

Con riferimento alle operazioni straordinarie intervenute nel periodo di rendicontazione considerato, si segnalano le acquisizioni delle seguenti Società: CattRE, Vera Assicurazioni, Vera Vita, Vera Financial DAC, Vera Protezione, Estinvest, Satec, Meteotec e Qubo Insurance Solutions. Sono inoltre entrati nel perimetro di consolidamento il Fondo Innovazione Salute e il Fondo Andromaca.

Non fa più parte del Gruppo la società Agenzia Generale Agrifides. I dati e le informazioni relativi alle stesse sono inclusi nei dati ambientali e sociali di Gruppo a partire dalla data di acquisizione. Eventuali eccezioni sono opportunamente segnalate nel testo.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo è stato inserito, laddove possibile, il confronto con i dati relativi all'anno 2017. Le riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono chiaramente indicate come tali. Inoltre, al fine di garantire l'affidabilità dei dati, è stato limitato, per quanto possibile, il ricorso a stime, eventualmente segnalate all'interno del documento.

Il Rapporto di sostenibilità è redatto con cadenza annuale: questa versione riferita all'esercizio 2018 è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa in data 7 marzo 2019.

Il Rapporto di sostenibilità è inoltre oggetto di un esame limitato (limited assurance engagement secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte di Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione", inclusa nel presente documento.

48 Per l'elenco delle Società consolidate con il metodo integrale si rimanda alla Tav. 17 "Area di consolidamento" della Parte A della Nota Illustrativa del Bilancio consolidato al 31 dicembre 2018 del Gruppo Cattolica Assicurazioni, pubblicato nella sezione "Investor Relations" del sito [www.cattolica.it](http://www.cattolica.it).

La Società Capogruppo, le compagnie assicurative italiane controllate e le principali società strumentali del Gruppo non soggette a normativa di settore hanno adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ai sensi del D.Lgs. dell'8 giugno 2001, n. 231<sup>49</sup> ed il relativo Codice di comportamento che impegna tutte le società del Gruppo e definisce i principi e le norme di condotta che i dipendenti e i collaboratori devono osservare nello svolgimento delle loro attività lavorative. Il rispetto del Codice è una condizione fondamentale anche per la diffusione dei principi della Dottrina sociale della Chiesa ai quali Cattolica si ispira.

Con specifico riferimento ai rischi collegati ai fattori ESG relativi agli investimenti del Gruppo e ai portafogli assicurativi, in un'ottica di sistematico miglioramento del processo legato agli investimenti responsabili, il Gruppo ha intrapreso un processo di ridefinizione dei criteri alla base delle esclusioni, e sta inoltre adottando una procedura di monitoraggio di portafoglio in grado di includere in modo esplicito e sistematico i temi ESG nell'analisi e nelle decisioni di investimento. In particolare, nel corso del 2018 la politica d'investimento di Gruppo è stata aggiornata includendo dei criteri di esclusione per tutte le società caratterizzate da gravi violazioni dei diritti umani. Inoltre, il Gruppo ha introdotto un sistema di controllo ex post che include un'analisi della performance sociale delle aziende in portafoglio e dell'esposizione ai settori *carbon intensive*.

La centralità del cliente continua ad essere un principio cardine della strategia di Cattolica, che si impegna in questa direzione non soltanto attraverso l'offerta di prodotti e servizi che incoraggiano comportamenti responsabili, ma anche mediante una comunicazione chiara, semplice e trasparente.

Il forte legame con il territorio e l'attenzione per la comunità è testimoniata sempre anche attraverso la Fondazione Cattolica Assicurazioni, istituita allo scopo di innescare una sinergia tangibile tra impresa e società civile in cui l'attenzione alla redditività e alle sfide del mercato includa realmente un innalzamento della consapevolezza e della sensibilità sociale.

In particolare, il Gruppo rinnova anche per quest'anno l'impegno in ambito di sostenibilità. Il Gruppo prosegue nel percorso di miglioramento continuo avviato lo scorso anno su tutti gli aspetti di sostenibilità al fine di aderire in maniera sempre più virtuosa alle best practice di settore. Si riporta di seguito, a tal proposito, una pianificazione progettuale di dettaglio.

## Temi ambientali

Il Gruppo presidia i principali ambiti connessi agli impatti ambientali diretti del Gruppo e nel 2018 ha definito una Policy ambientale con riferimento alla tenuta agricola Ca' Tron, che include un'analisi dei principali rischi in ambito ambientale generati o subiti, l'identificazione dei temi rilevanti legati alle attività della tenuta e l'identificazione delle aree di miglioramento in ambito ambientale. Tale Policy è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa in data 7 marzo 2019.

In ottica di miglioramento continuo, il Gruppo Cattolica conferma l'impegno a:

- adottare linee guida di medio-lungo periodo e una policy ambientale di Gruppo al fine di ridurre l'impatto diretto generato in termini di utilizzo di risorse energetiche da fonti non rinnovabili e di emissioni di gas ad effetto serra prodotte;
- ampliare l'analisi dei principali rischi ambientali generati o subiti che derivano dalle attività del Gruppo, anche con riferimento ai rischi collegati agli investimenti;
- implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni degli impatti ambientali relativi a Ca' Tron, in particolare in merito ai consumi idrici, che sono attualmente frutto di stime.

## Temi attinenti al personale

Il Gruppo ha proseguito anche quest'anno nel programma di iniziative legate alla valorizzazione del capitale umano con la collaborazione della società Great Place To Work®. Con riferimento ai rischi in ambito di salute e sicurezza, essi sono stati valutati e gestiti nell'ambito del Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001.

Inoltre, il Gruppo conferma l'impegno a:

- adottare una policy in ambito di diversità degli organi di governo societario;
- ampliare l'analisi dei principali rischi in ambito di salute e sicurezza generati o subiti che derivano dalle attività del Gruppo, con particolare riferimento alla Tenuta agricola Ca' Tron;
- implementare un processo strutturato di raccolta dei dati e delle informazioni in ambito di salute e sicurezza relativi a Ca' Tron, con riferimento anche ai terzi.

<sup>49</sup> Si segnala che, con riferimento alle neo-acquisite Vera Vita, Vera Financial, Vera Assicurazioni, e Vera Protezione, è stato costituito l'Organismo di Vigilanza ed è in corso l'aggiornamento del modello organizzativo ex D.Lgs 231/2001, in linea con quello delle altre società del Gruppo.

## Diritti umani

Il Gruppo Cattolica non ha sino ad oggi ritenuto significativo il rischio di fronteggiare situazioni di violazione dei diritti umani all'interno del perimetro aziendale e presso i fornitori diretti. Tuttavia, il Gruppo ha valutato di poter focalizzare l'attenzione su azioni di mitigazione, al fine di contrastare i rischi in ambito dei diritti umani nella gestione degli investimenti. Nel corso del 2018, pertanto, le politiche d'investimento per tutte le società del Gruppo, sono state aggiornate includendo un'analisi ESG sugli investimenti.

L'implementazione delle progettualità precedentemente descritte verrà completata ragionevolmente entro giugno 2019. Si segnala che, considerati i cambiamenti in atto a

livello di governo societario, il Gruppo si riserva la possibilità di estendere la tempistica dell'impegno di adottare una policy in ambito di diversità degli organi di governo societario, al fine definire la nuova policy sull'assetto di governance rinnovato.

Inoltre, il Gruppo intende sviluppare ed emanare, nel corso del 2019, una Policy di Sostenibilità da cui derivare linee guida, regole e procedure dettagliate al fine di attivare un'ampia gamma di innovazioni sulle tematiche economiche sociali ed ambientali. Inoltre, il Gruppo prevede anche la formalizzazione di un Piano di Sostenibilità con l'identificazione di impegni, obiettivi e target in ambito di sostenibilità.

# TABELLA DEGLI STANDARD GRI

## GRI UNIVERSAL STANDARDS

<b>Indicatore</b>	<b>Pagina</b>	<b>Informazione</b>
<b>GRI 102: GENERAL DISCLOSURES (2016)</b>		
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
102-1	Pag. 44	Nome dell'organizzazione
102-2	Pagg. 24; 26-29; 64	Principali marchi, prodotti e/o servizi
102-3	Pag. 44	Sede principale
102-4	Pag. 24	Aree geografiche di operatività
102-5	Pagg. 43-44; sezione 2.0 <i>Informazioni sugli assetti proprietari della Relazione sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari</i> , pubblicata nella sezione Governance del sito <a href="http://www.cattolica.it">www.cattolica.it</a>	Assetto proprietario e forma legale
102-6	Pagg. 24; 26	Mercati serviti
102-7	Pagg. 24; 26-29; 65-71; 86	Dimensione dell'organizzazione
102-8	Pag. 102	Caratteristiche della forza lavoro
102-9	Pagg. 64-65; 69	Catena di fornitura dell'Organizzazione
102-10	Pag. 150	Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura
102-11	Pagg. 49-50	Applicazione dell'approccio prudentiale alla gestione dei rischi
102-12	Pagg. 21-23; 50; 120	Iniziative esterne
102-13	Pagg. 12; 87	Principali partnership e affiliazioni
<b>Strategia</b>		
102-14	Pagg. 7-9	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale
102-15	Pagg. 49-50	Principali impatti, rischi e opportunità
<b>Etica e integrità</b>		
102-16	Pagg. 16-18; 50; 124	Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione
<b>Governance</b>		
102-18	Pagg. 43-44	Struttura di Governo dell'Organizzazione
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>		
102-40	Pag. 30	Elenco degli stakeholder
102-41	Il 100% dei dipendenti risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva	Accordi di contrattazione collettiva
102-42	Pagg. 30-31	Identificazione e selezione degli stakeholder
102-43	Pagg. 31-32	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder
102-44	Pagg. 32-33	Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder

Indicatore	Pagina	Informazione
<b>Pratiche di reporting</b>		
102-45	Pag. 27	Entità incluse nel Bilancio Consolidato
102-46	Pagg. 33-34; 150	Definizione dei contenuti del report e del perimetro dei topic materiali
102-47	Pagg. 33-34	Elenco dei topic materiali
102-48	Pagg. 116-118; 126; 133; 150	Modifiche di informazioni contenute nei precedenti report
102-49	Pagg. 33-34	Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro
102-50	Pag. 150	Periodo di rendicontazione
102-51	Il Rapporto di Sostenibilità 2018 del Gruppo Cattolica è stato pubblicato a marzo 2019	Data di pubblicazione del report più recente
102-52	Pag. 150	Periodicità della rendicontazione
102-53	Pag. 146	Contatti per informazioni sul report
102-54	Pag. 150	Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta
102-55	Pagg. 153-158	Indice dei contenuti GRI
102-56	Pagg. 161-163	Attestazione esterna

## GRI TOPIC-SPECIFIC STANDARDS

Indicatore	Pagina / Link	Omissione Informazione
<b>GRI 200: ECONOMIC SERIES (2016)</b>		
<b>Performance economica</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 18-19; 87; 132-135	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 18-19; 87; 132-135	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-201: Performance economica (2016)</b>		
201-1	Pag. 133	Valore economico direttamente generato e distribuito
<b>Anticorruzione</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 24; 48; 57; 151	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 24; 48; 57; 151	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-205: Anticorruzione (2016)</b>		
205-2	Pag. 48	Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione
<b>Pratiche anticompetitive</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pag. 24	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pag. 24	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-206: Pratiche anticompetitive (2016)</b>		
206-1	Nel corso del 2018 non si sono registrate azioni legali contro il Gruppo con riferimento a pratiche anti-competitive e/o violazioni di regolamentazioni in tema di anti-trust e pratiche monopolistiche.	Azioni legali riferite a concorrenza sleale, antitrust, pratiche di monopolio e rispettivi esiti

<b>Indicatore</b>	<b>Pagina / Link</b>	<b>Omissione Informazione</b>
<b>GRI 300: ENVIRONMENTAL SERIES (2016)</b>		
<b>Energia</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 19; 49-50; 58; 114-116	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 19; 49-50; 58; 114-117; 126	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-302: Energia (2016)</b>		
302-1	Pagg. 116-117; 126	Consumi energetici interni all'organizzazione
302-3	Pag. 117	Intensità energetica
<b>Emissioni</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 49-50; 60; 118	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 49-50; 60; 118-119	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-305: Emissioni (2016)</b>		
305-1	Pagg. 118-119	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)
305-2	Pagg. 118-119	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)
305-3	Pagg. 118-119 Le emissioni di Scope 3 includono quelle generate dai consumi delle auto private dei dipendenti e delle auto con conducente utilizzate per scopo lavorativo, nonché le emissioni causate dalle trasferte di lavoro con altri mezzi (trasporti ferroviari e aerei).	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 3)
<b>GRI 400: SOCIAL SERIES (2016)</b>		
<b>Occupazione</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 96-99	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 96-99; 103	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-401: Occupazione (2016)</b>		
401-1	Pag. 103	Nuovi assunti e turnover del personale
<b>Lavoro e relazioni industriali</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 108-109	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 108-109	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-402: Lavoro e relazioni industriali (2016)</b>		
402-1	Pag. 109	Periodo minimo di preavviso per modifiche operative

<b>Indicatore</b>	<b>Pagina / Link</b>	<b>Omissione Informazione</b>
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 50; 109-110	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 50; 109-110	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro (2016)</b>		
403-2	Pag. 110	Tipologie di infortuni, indice di frequenza, indice di gravità, tasso di assenteismo e numero di decessi correlati al lavoro
<b>Formazione e istruzione</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 98-99; 104-106	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 98-99; 104-107	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-404: Formazione e istruzione (2016)</b>		
404-1	Pag. 107	Ore medie di formazione pro-capite per genere e categoria professionale
<b>Diversità e pari opportunità</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 45-46; 102-103; 107-108	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 45-46; 102-103; 107-108	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-405: Diversità e pari opportunità (2016)</b>		
405-1	Pagg. 45-46; 102-103	Diversità degli organi di governo e dei dipendenti
<b>Marketing ed etichettatura</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 73-74	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 73-74	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>GRI-417: Marketing ed etichettatura (2016)</b>		
417-2	Nel corso del 2018 non si sono registrati casi di non-compliance a regolamenti e/o codici volontari con riferimento a pratiche di informazione e comunicazione di prodotti e servizi.	Casi di non-conformità a riguardo all'etichettatura di prodotti e servizi
417-3	Nel corso del 2018 non si sono registrati casi di non-compliance a regolamenti e/o codici volontari con riferimento a pratiche di comunicazioni di marketing, promozione e pubblicità.	Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing
<b>Privacy dei consumatori</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 73-75	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 73-75	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

<b>Indicatore</b>	<b>Pagina / Link</b>	<b>Omissione Informazione</b>
<b>GRI-418: Privacy dei consumatori (2016)</b>		
418-1	Pag. 75	Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti
<b>Gestione del rischio</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 47; 49-50; 56; 150-152	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 47; 49-50; 56; 150-152	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Corporate Governance</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 20-21; 43-47	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 20-21; 43-47	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Innovazione e multicanalità</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 71-72; 75-78; 81-82	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 71-72; 75-78; 81-82	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Principi di investimento responsabile</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 50; 56-60	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 50; 56-60	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Prodotti e servizi che incentivino comportamenti sostenibili e responsabili</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 64-68	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 64-68	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Customer Satisfaction</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 64-65; 73-75	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 64-65; 73-75	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Eccellenza nella gestione dei sinistri</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 69-74	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 69-74	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica

<b>Indicatore</b>	<b>Pagina / Link</b>	<b>Omissione Informazione</b>
<b>Gestione degli agenti e degli intermediari</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 48; 69-72	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 48; 69-72	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Impatti sociali indiretti</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 86-92	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 86-92	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica
<b>Cambiamento climatico e calamità naturali</b>		
<b>GRI-103: Gestione della tematica (2016)</b>		
103-1	Pagg. 32-34	Materialità e perimetro
103-2	Pagg. 24; 49; 81; 120	Approccio alla gestione della tematica
103-3	Pagg. 24; 49; 81; 120	Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica





**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  
Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa**

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 del Gruppo Cattolica Assicurazioni (il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 7 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 al "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti nel 2016 dalla 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. 1720239 | 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"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informatica 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.

## 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 Cattolica Assicurazioni.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

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

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

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa e con il personale di Cattolica Immobiliare S.p.A., Cattolica Services S.c.p.a., Cattolica Beni Immobili S.r.l. e Cattolica Agricola S.a.r.l. 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 capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per la seguente società, Società Cattolica di Assicurazione - Società Cooperativa, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua 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 Cattolica Assicurazioni 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 *GRS Standards*.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
Vittorio Frigerio  
Socio

Milano, 21 marzo 2019

Immagini fotografiche  
[Getty Images](#)  
[Shutterstock](#)  
FIR - Federazione Italiana Rugby  
[Indigomedia Manuel Bressan](#)

**Mercurio GP**  
Concept creativo  
Graphic design  
Impaginazione

[www.mercuriogp.eu](http://www.mercuriogp.eu)

Intergrafica Verona S.r.l.  
Stampa

[www.intergraficavr.com](http://www.intergraficavr.com)



Aprile 2019



